



# PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA SETORIAL



JOÃO CARLOS ORTEGA  
**AUTORIDADE**

MAIQUEL GUILHERME ZIMANN  
**DIRETORIA-GERAL DA CASA CIVIL**

SHEILA BETINA RADLOFF DA SILVEIRA  
**AGENTE DE OUVIDORIA SETORIAL DA  
CASA CIVIL**



<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
OBJETIVO DO PLANO	
METODOLOGIA	
<b>2. OUVIDORIA DA CASA CIVIL</b>	<b>6</b>
<b>2.1 ESTRUTURA</b>	
<b>2.2 COMPOSIÇÃO</b>	
<b>2.3 A ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)</b>	<b>7</b>
<b>3. BASE LEGAL</b>	<b>8</b>
<b>4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</b>	<b>10</b>
<b>5. PLANO DE TRABALHO</b>	<b>12</b>

CASA CIVIL

NÚCLEO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE – NICS

Plano de trabalho Anual

AGENTE DE OUVIDORIA DA CASA CIVIL

ANO 2024

---

## **1. INTRODUÇÃO**

O presente Plano Anual de Trabalho (PAT), através da Instrução Normativa CGE nº. 05/2024, descreve as atividades que serão realizadas pelo Agente de Ouvidoria da Casa Civil (NICS/CC) durante o exercício de 2024, através da organização e sistematização das informações relevantes através da plataforma online do Sistema SIGO para o recebimento das manifestações cidadãos.

O presente material tem por objetivo estruturar o planejamento de trabalho anual da Ouvidoria da Casa Civil, dentro da estrutura governamental da Casa Civil propriamente dita, envolvendo todos os setores específicos.

Salienta-se ainda, o papel da Ouvidoria, apresentar para a população, servidores e gestores, como ferramenta de participação social, ferramenta estratégica de gestão e serviço de inteligência para o

serviço público, uma vez que cabe ao Ouvidor, receber as manifestações da população, trabalhar com as informações e gerar indicadores importantes para tomadas de decisão.

## OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Trabalho, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

## METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Controladoria-Geral do Estado para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas compreende as seguintes fases:

- I. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
- II. Definição das atividades, priorizando os temas envolvidos no Plano de Governo, no Plano Plurianual, no Plano de Integridade e Compliance, eixos ESG e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

## PLANO DE TRABALHO

---

### **2. OUVIDORIA DA CASA CIVIL**

#### **2.1 ESTRUTURA**

A Ouvidoria Setorial da Casa Civil definida como função, pelo Decreto Estadual nº. 2.741/2019 e na Resolução CGE nº. 55/2021, está interligada na rede de ouvidorias de todo o Estado do Paraná, cuja a Coordenadoria Geral de Ouvidorias encontra-se localizada na Coordenadoria Geral do Estado (CGE), a qual realiza as distribuições de todas as manifestações trazidas pelo cidadão, seja elas pelo portal, e-mail, telefone ou presenciais.

#### **2.2 COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES**

A Ouvidoria Setorial da Casa Civil compõe o Núcleo de Compliance e Integridade Setorial, sendo componentes do núcleo: o Compliance e o Controle Interno. O NICS (Núcleo de Compliance e Integridade Setorial) é órgão do governo ligado subordinadamente a Diretoria Geral da Administração da Casa Civil.

A Ouvidoria Setorial da Casa Civil tem como principal atuação ser o canal de comunicação entre o cidadão e os órgãos que a compõe para melhoria do serviço público nas questões que envolvem as atividades realizadas internamente, bem como, externamente, na busca de qualidade do serviço prestado.

Dentre suas competências, pode-se destacar:

- O estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- O estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- O zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades responsáveis pelos serviços;
- O recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos de reavaliação, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- O desempenho de outras atividades correlatas.

## 2.3 ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Agente de Ouvidoria são realizadas de acordo com a legislação aplicável ao tema, bem como as diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado – OGE.

## 3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Coordenadoria de Ouvidoria estão segregadas em quatro grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado; (IV) legislação específica da Coordenadoria de Ouvidoria.

*Legislação Básica:*

- Constituição da República Federativa do Brasil

- Constituição do Estado do Paraná

*Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:*

- Lei Estadual nº 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual.
- Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.
- Decreto Estadual nº 2.902/2019, que regulamenta a Lei Estadual nº 19.857/2019, que instituiu o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.

*Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:*

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.
- Lei Estadual nº 20.686/2021, que autoriza o Poder Executivo a contratar operação de crédito junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social a fim de financiar, parcialmente, a execução do Projeto de Modernização da Controladoria Geral do Estado.
- Decreto Estadual nº 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.
- Decreto Estadual nº 6.929/2021, que altera e acrescenta os dispositivos que especifica ao Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE, anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019.

*Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:*

- Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.
- Resolução CGE nº 55/2021, especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.
- Resolução CGE nº 33/2022, especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná.



- *Legislação Específica da Casa Civil:*  
*Decreto 2165 - 23 de Maio de 2023 Publicado no Diário Oficial nº. 11424 de 23 de Maio de 2023. Súmula: Aprova o Regulamento da Casa Civil.*

#### **4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR – Ano 2023.**

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento dos planos de trabalho anteriores, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

<b>ATIVIDADE</b>	<b>STATUS</b>	<b>EVIDENCIA</b>
Divulgar o telefone e email de contato com a Ouvidoria Setorial no site institucional do órgão/entidade.	Concluído	Disponibilização das informações no site institucional do órgão.
Realização interna de educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria do Órgão.	Em andamento	Estudos visando a implementação de reuniões de divulgação das atividades da Ouvidoria do órgão.
Realizar o acompanhamento das manifestações, a fim que não expirem o prazo.	Em andamento	Acompanhamento constante das manifestações no SIGO
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na	Concluído	Sala disponibilizada para atendimento presencial.

Ouvidoria.		
Elaborar relatório para subsidiar tomada de decisão.	Em andamento	Relatórios trimestrais entregues ao DG.
Capacitação dos agentes de Ouvidoria.	Em andamento	Atualização através das capacitações de forma permanente.
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.	Em andamento.	Realização de estudos e análises para a elaboração da Carta.

## 5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria no exercício de 2024.

ATIVIDADE 1													
<b>Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização.</b>													
<b>Objetivo</b>	Esta ação tem por objetivo monitorar a divulgação das formas de contato com a Ouvidoria do Órgão, no site institucional e através de outras mídias disponibilizadas. Criar aba específica da Ouvidoria no site da Casa Civil.												
<b>Relevância</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros: Instrução Normativa nº											
<b>Prazo</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>Etapas</b>	Monitorar e atualizar as formas de contato com a Ouvidoria do órgão, através de atendimento on-line e presencial.												
<b>Recursos</b>		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											

<b>Indicador</b>	Publicação das informações sobre a Ouvidoria do órgão no site institucional e no portal da transparência.
------------------	---

<b>ATIVIDADE 2</b>													
<b>Realizar internamente no órgão a educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.</b>													
<b>Objetivo</b>	Esta ação tem o objetivo de divulgar as informações referentes as atividades desenvolvidas pelo agente de ouvidoria, através da conscientização da importância das respostas ao cidadão de forma clara e eficaz nas áreas específicas e pertinentes da Casa Civil.												
<b>Relevância</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros:											
<b>Prazo</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>Etapas</b>	Promover reuniões com os coordenadores setoriais envolvidos para a conscientização da importância das respostas ao cidadão e avaliar a qualidade/rapidez das mesmas através do feedback (retorno) dado pelas pesquisas de												

	satisfação.																			
	Distribuição interna e divulgação de cursos, palestras, folders, webinar sobre as atribuições da Ouvidoria.																			
<b>Recurso</b>	Pessoal																			
	Financeiro																			
	Outros:																			
<b>Indicador</b>	Divulgação interna sobre as atividades de Ouvidoria, através de mensagens eletrônicas encaminhadas via expresso e WhatsApp, aos servidores da Casa Civil, bem como entrega de materiais referentes a mesma.																			

<b>ATIVIDADE 3</b>																				
<b>Realizar o acompanhamento das manifestações através do sistema SIGO, a fim de que não expirem o prazo.</b>																				
<b>Objetivo</b>	Esta ação tem por objetivo assegurar o acompanhamento das manifestações e dos prazos, referente ao atendimento dos cidadãos no sistema SIGO.																			
<b>Relevância</b>	Plano de Governo																			
	Plano Plurianual																			
	Plano de Integridade e Compliance																			
	IA-CM																			
	Ação de controle e auditoria																			
	BNDES																			
	TCE																			
	ESG/ASG: Governança																			
Outros:																				
<b>Prazo</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>							
<b>Etapas</b>	Análise e atendimento das demandas recebidas através do sistema SIGO.																			
	Assegurar o acompanhamento das manifestações e dos prazos.																			

<b>Recursos</b>		Pessoal
		Financeiro
		Outros:
<b>Indicador</b>	Acompanhamento das solicitações, ação contínua.	

<b>ATIVIDADE 4</b>													
<b>Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria.</b>													
<b>Objetivo</b>	Esta ação tem por objetivo recepcionar e atender de forma presencial todos os cidadãos que buscam o atendimento no órgão.												
<b>Relevância</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
	Outros:												
<b>Prazo</b>	<b>12 meses</b>	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>Etapas</b>	Disponibilizar local para atendimento presencial na Ouvidoria da Casa Civil de forma privativa.												
<b>Recursos</b>		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
<b>Indicador</b>	Atendimento presencial aos cidadãos.												

ATIVIDADE 5														
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.														
Objetivo		Esta ação tem por objetivo a elaboração de relatórios visando subsidiar os gestores na tomada de decisão.												
Relevância		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		IA-CM												
		Ação de controle e auditoria												
		BNDES												
		TCE												
		ESG/ASG: Governança												
Outros:														
Prazo			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Avaliação das informações mais relevantes sobre as demandas recebidas para subsidiar a elaboração do relatório trimestral. Fornecer dados sobre os questionamentos mais abordados pelo cidadão através do relatório trimestral baseado na atuação dos dados pelo Sistema SIGO.													
	Produção de relatórios.													
Recursos		Pessoal												
		Financeiro												
		Outros:												
Indicador		Encaminhar relatórios.												

<b>ATIVIDADE 6</b>													
<b>Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.</b>													
<b>Objetivo</b>	Análises e estudos visam a implantação da Carta de Serviços ao Usuário, conforme o previsto da Lei nº 13.460/2017.												
<b>Relevância</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros:											
<b>Prazo</b>	<b>2 meses</b>	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>Etapas</b>	Elaborar a Carta de Serviço ao usuário, de acordo com o disposto no art. 7º. Da Lei Federal nº. 13.460/2017.												
<b>INDICADOR</b>	Estamos aguardando o modelo que será fornecido pela CGE para que possamos prosseguir com a atividade até o final de abril de 2024.												
<b>INDICADOR</b>	Encaminhar relatórios.												



<b>ATIVIDADE 7</b>													
<b>Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação.</b>													
<b>Objetivo</b>	Realizar a capacitação para certificação de ouvidor.												
<b>Relevância</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros:											
<b>Prazo</b>	<b>11 meses</b>	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>Etapas</b>		Atualização e conhecimento na área de Ouvidoria.											
		Realização da capacitação para obtenção da certificação de Ouvidoria.											
<b>Recursos</b>		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
<b>Indicador</b>	Obter a certificação em Ouvidoria.												

<b>Recursos</b>		Pessoal										
		Financeiro										
		Outros:										
<b>Indicador</b>	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário.											

<b>ATIVIDADE 8</b>													
ATENDER AS DEMANDAS DE CONTROLE EXTERNO.													
<b>OBJETIVO</b>	Atender as solicitações da Controladoria-Geral do Estado (CGE/PR), prestando informações, aperfeiçoando processos, cumprindo a legislação entre outras.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Educação Permanente											
<b>PRAZO</b>	12 meses												
		<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Priorizar os atendimentos dos expedientes recebidos da Controladoria-Geral do Estado.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Ação continuada junto à CGE.												

## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades do setor, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo do Governo do Estado do Paraná e da Controladoria-Geral do Estado, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Coordenadoria de Ouvidoria.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com as atividades descritas na atividade 5 do presente Plano de Trabalho, e podem sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos a serem executados, tendo em vista novas demandas que surjam no decorrer do ano, bem como atualizações e edições de atos normativos.