

**PLANO DE TRABALHO - 2023**

**AGENTE DE OUVIDORIA**

**SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO**

**SUSTENTÁVEL - 2023**

**Adão José Laslowski - [adaojose@sedest.pr.gov.br](mailto:adaojose@sedest.pr.gov.br) - 41. 3304.7775**

## **1 - INTRODUÇÃO**

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional, setor ou empresa, através da organização e sistematização das informações relevantes. A planificação e o controle do plano permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas num certo prazo, anual, semestral ou mensal, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando o seu tempo.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, o Agente de Ouvidoria da SEDEST, elabora e publica o plano de trabalho, para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam e possam acompanhá-las.

### **OBJETIVO DO PLANO**

O plano de trabalho apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da SEDEST, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

### **METODOLOGIA**

Seguindo orientação da CGE, emanada pela Resolução CGE n.55-2021, instituindo a elaboração do Plano de Trabalho Anual para os Agentes de Ouvidoria, com o objetivo de definir as suas atribuições, dentro das exigências legais, atendendo a metodologia organizacional desenvolvida pela Controladoria Geral do Estado.

A SEDEST (Secretaria de Desenvolvimento Sustentável) tem como missão a formulação, coordenação, execução das políticas públicas de proteção, conservação e restauração do patrimônio natural, do gerenciamento de recursos hídricos, do saneamento ambiental, da gestão territorial e política agrário-fundiária, da política mineral e geológica.

O Plano de Trabalho define as linhas de atuação do Agente de Ouvidoria, em observância aos princípios da administração pública com as leis e normas

vigentes, seguindo sempre a metodologia concebida pela CGE e compreende as seguintes fases:

I. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade e as legislações vigentes;

II. Definição das atividades, priorizando os temas estabelecidos no Instrução Normativa nº 06/2023 da Controladoria Geral do Estado, nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores ;

III. Elaboração do Plano de Trabalho;

IV. Validação e Aprovação pelo Gestor da SEDEST do Plano de Trabalho;

V. Publicação no Diário Oficial do Estado e disponibilização no site institucional da SEDEST e Portal da Transparência do Governo do Estado do Paraná;

VI. Encaminhamento para ciência da Controladoria Geral do Estado;

## **2 - AGENTE DE OUVIDORIA DA SEDEST**

### **ESTRUTURA**

A função do Agente de Ouvidoria está definida no Decreto Estadual nº 2.741/2019 e na Resolução CGE nº 55/2021, sendo ele um dos integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial - NICS, estando administrativamente vinculado ao NICS e tecnicamente vinculado a Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado- CGE a quem compete estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente. As atribuições e competências dos Agentes de Ouvidoria estão descritas na Instrução Normativa CGE nº 06/2022.

### **DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES**

O Agente de Ouvidoria deve ser designado pelo gestor máximo da SEDEST, através de ato formal, sendo necessário, posteriormente, o envio do ato para ciência da Coordenadoria de Ouvidoria, com o intuito de acompanhamento, criação de

chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento e dentre suas competências, pode-se destacar:

- Assegurar o cumprimento das normas e leis relativas à participação popular na Administração Pública e ao acesso à informação, de forma eficiente, célere e adequada;

- Manter o solicitante informado das providências adotadas quanto a manifestação efetuada, no caso de eventuais adversidades no levantamento das informações;

- Responder as solicitações de acesso à informação de forma completa, clara, objetiva e em linguagem de fácil compreensão, observando o prazo legal, revisando o conteúdo e esclarecendo eventuais dúvidas junto às áreas técnicas e de assessoramento jurídico, quando necessário, antes de enviá-la ao solicitante;

## **ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)**

A Ouvidoria é a porta de acesso da população à SEDEST, ou seja, é o interlocutor entre o cidadão e a administração pública.

É o canal de comunicação por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública, apresentando sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação dos serviços públicos.

A Constituição Federal de 1988 prevê, e disciplina as formas de participação do usuário na administração pública em especial as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica da qualidade dos serviços.

A ouvidoria da SEDEST, tem como objetivo principal intermediar as relações entre os cidadãos as relações e o órgão prestando informações e buscando soluções para as questões levantadas de forma imparcial e independente.

Outro papel importante desempenhado pela Ouvidoria é que através das manifestações e sugestões recebidas diariamente é possível aprimorar as rotinas e processos de trabalho, oferecendo a administração da SEDEST a promover melhoria contínua dos serviços prestados em busca da excelência no atendimento.

Com o propósito de planejar as ações e fixar metas, o Agente de Ouvidoria, no início de cada ano, elabora o Plano de Trabalho Anual, onde estarão descritas as atividades prioritárias que serão realizadas no respectivo período.

As ações e iniciativas de maior relevância são previamente estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado, anualmente por meio e edição de “Instrução Normativa” na qual estão descritas as atividades prioritárias que serão realizadas no respectivo período.

Diariamente, o Agente de Ouvidoria realiza a triagem, a análise crítica e a distribuição das solicitações efetuadas pelos cidadãos aos setores responsáveis.

Toda denuncia sempre será tratada de forma sigilosa, quando expressamente solicitada ou quando tal providencia se fizer necessária.

Cabe ao Agente de Ouvidoria, fazer uma análise do cumprimento dos prazos de respostas das manifestações e se foram apresentadas de forma assertiva e em linguagem clara.

Anualmente o Agente de ouvidoria elabora o Relatório de Atividades sobre a sua gestão no qual poderão ser mapeadas possíveis falhas nos serviços prestados aos cidadãos e que poderão ser solucionadas através da implementação de medidas corretivas nas rotinas e processos de trabalho.

#### **4 - EMBASAMENTO LEGAL**

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria da SEDEST estão segregadas em três grandes eixos:

I. Legislação Básica.

II. Legislação geral do Poder Executivo Estadual.

III - Legislação específica da Controladoria Geral do Estado.

#### **LEGISLAÇÃO BÁSICA**

- Constituição da República Federativa do Brasil.

- Constituição do Estado do Paraná.

## **LEGISLAÇÃO GERAL DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL**

- Lei Estadual nº 21.352/2023, 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 institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.

## **LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA DE CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO:**

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria Geral do Estado.

- 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 nº 2.741/2019.

- Resolução nº 55 /2021 que dispõe sobre as diretrizes e competências dos NICS.

- Instrução Normativa CGE nº 6/2023.

## **5 - PLANO DE TRABALHO 2023**

O Agente de Ouvidoria deverá zelar pela disponibilização dos Planos de Trabalho, no site da SEDEST, assim como no Portal de Transparência do Estado, definindo as linhas de atuação, em observância aos princípios da administração pública com as leis e normas vigentes, seguindo sempre a metodologia concebida pela CGE.

| ATIVIDADE - I                                    |   |
|--|---|
| Divulgação das formas de contato com a Ouvidoria |   |
| OBJETIVO   | Ação realizada ao longo do ano e consiste realizar ampla divulgação sobre os meios de comunicação com a Ouvidoria em local de fácil acesso e visualização e garantir, se necessário, acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial. |
| RELEVÂNCIA                                       | PLANO DE GOVERNO  |
|  | PLANO PLURIANUAL  |
|  | PLANO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE   |
|  | IA-CM   |
|  | AÇÃO DE CONTROLE E AUDITORIA  |
|  | ESG/ASG   |
| PRAZO  | TRIMESTRAL M, J, S, D.  |
| ETAPAS   | Elaborar o conteúdo a ser divulgado.  |
|  | Realizar a divulgação no site e redes sociais   |
| RECURSO  | Pessoal: Um servidor  |
|  | Financeiro: R\$   |
| INDICADOR  | <b>Divulgação no site e publicação nas redes sociais</b>  |

| ATIVIDADE - II  |   |
|---|---|
| Educação permanente sobre as atribuições da ouvidoria |   |
| OBJETIVO  | Ação realizada a cada quadrimestre e consiste na divulgação, através de email institucional, a todos os servidores da SEDEST as |

|            |  |
|------------|--|
|            | competências e funções da Ouvidoria e demais orientações relacionadas à sua estrutura e funcionamento. |
| RELEVÂNCIA | PLANO DE GOVERNO   |
|            | PLANO PLURIANUAL   |
|            | PLANO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE  |
|            | IA-CM  |
|            | AÇÃO DE CONTROLE E AUDITORIA   |
|            | ESG/ASG  |
| PRAZO      | SEMESTRAL J, D.  |
| ETAPAS     | Elaborar o conteúdo a ser divulgado J D  |
|            | Realizar a divulgação J D  |
| RECURSO    | Pessoal: Um servidor   |
|            | Financeiro: R\$  |
| INDICADOR  | <b>Divulgação das informações aos servidores</b>   |

|  |   |
|--|---|
| <b>ATIVIDADE - III</b>   |   |
| Monitoramento dos prazos e respostas dos atendimentos realizados |   |
| OBJETIVO   | Ação realizada diariamente e consiste em monitorar se os prazos de atendimento estão sendo cumpridos (tempestivamente) e se a informação foi apresentada de forma assertiva e em linguagem de fácil compreensibilidade. |
| RELEVÂNCIA   | PLANO DE GOVERNO  |
|  | PLANO PLURIANUAL  |
|  | PLANO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE   |
|  | IA-CM   |



|           |  |
|-----------|--|
|           | AÇÃO DE CONTROLE E AUDITORIA   |
|           | ESG/ASG  |
| PRAZO     | DIÁRIO J F M A M J J A S O N D   |
| ETAPAS    | Monitorar os prazos e respostas J F M A M J J A S O N D                            |
|           | Adotar medidas corretivas caso necessário J F M A M J J A S O N D                  |
| RECURSO   | Pessoal: Um servidor   |
|           | Financeiro: R\$  |
| INDICADOR | <b>Os prazos de atendimento e as respostas deverão ser monitorados diariamente</b> |

|   |  |
|---|--|
| ATIVIDADE - IV                          |  |
| Atender as Demandas de Controle Externo |  |
| OBJETIVO                                | Ação realizada ao longo do ano com o objetivo de atender as solicitações da Controladoria Geral do Estado- (prestar informações, aperfeiçoar processos, cumprir legislação, etc.). |
| RELEVÂNCIA                              | PLANO DE GOVERNO   |
|   | PLANO PLURIANUAL   |
|   | PLANO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE  |
|   | IA-CM  |
|   | AÇÃO DE CONTROLE E AUDITORIA   |
|   | ESG/ASG  |
| PRAZO                                   | Conforme a demanda J F M A M J J A S O N D   |
| ETAPAS                                  | Dar atendimento prioritário aos Ofícios recebidos da Controladoria Geral do Estado J, F, M, A, M, J, J, A, S, O, N, D.   |

|           |   |
|-----------|---|
| RECURSO   | Pessoal: Um servidor  |
|           | Financeiro: R\$   |
| INDICADOR | <b>Todas as solicitações deverão ser atendidas no prazo estabelecido.</b> |

| ATIVIDADE - V   |  |
|---|--|
| Elaboração de relatórios para subsídio no processo de tomada de decisão |  |
| OBJETIVO  | Elaborar anualmente o Relatório de Atividades da Gestão da Ouvidoria, pois através dele é possível mapear as falhas no atendimento ao cidadão que poderão ser solucionadas através da implementação de medidas corretivas na SEDEST. |
| RELEVÂNCIA  | PLANO DE GOVERNO   |
|   | PLANO PLURIANUAL   |
|   | PLANO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE  |
|   | IA-CM  |
|   | AÇÃO DE CONTROLE E AUDITORIA   |
|   | ESG/ASG  |
| PRAZO   | Final do primeiro trimestre do exercício subsequente M   |
| ETAPAS  | Consolidar as informações necessárias para a elaboração do relatório M   |
|   | Divulgação do Relatório M  |
| RECURSO   | Pessoal: Um servidor   |
|   | Financeiro: R\$  |
| INDICADOR   | <b>Criação do relatório e publicação no site da SEDEST.</b>  |

| ATIVIDADE - VI  |  |
|---|--|
| Participação em cursos e eventos com temáticas relacionadas à Ouvidoria |  |
| OBJETIVO  | Ação realizada ao longo do ano com o objetivo de promover a capacitação profissional do agente nas áreas de Ouvidoria.   |
| RELEVÂNCIA  | PLANO DE GOVERNO   |
|   | PLANO PLURIANUAL   |
|   | PLANO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE  |
|   | IA-CM  |
|   | AÇÃO DE CONTROLE E AUDITORIA   |
|   | ESG/ASG  |
| PRAZO   | Mensalmente J F M A M J J A S O N D  |
| ETAPAS  | Pesquisar quais instituições ofertam cursos na área de Controle e Transparência no setor Público J F M A M J J A S O N D |
|   | Elaborar um cronograma para participação nos eventos e cursos J F M A M J J A S O N D                                    |
|   | Efetuar a inscrição e obter o certificado JFMAMJJASOND   |
| RECURSO   | Pessoal: Um servidor   |
|   | Financeiro: R\$  |
| INDICADOR   | <b>Certificados de conclusão dos cursos.</b>   |

## 6 - DISPOSIÇÕES FINAIS

O Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança para o desempenho das atividades do setor de Ouvidoria, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo do Governo do Estado do Paraná, e na Controladoria Geral e da SEDEST, bem como

com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável.

As atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, e poderão sofrer alterações nas suas etapas ou períodos a serem executadas, tendo em vista novas demandas que surjam no decorrer do ano, bem como atualizações edições de atos normativos.