

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA

SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL





SECRETÁRIO VALDEMAR BERNARDO JORGE

ALINE MATSUSHITA
AGENTE DE OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
2. AGENTE DE OUVIDORIA SEDEST	5
ESTRUTURA	5
DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	6
3. BASE LEGAL	8
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	9
5. PLANO DE TRABALHO	10
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	17



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 pela 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 Transparência e Ouvidoria (ATO), 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 do Desenvolvimento Sustentável) tem como missão a formulação, coordenação, execução e desenvolvimento 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; cartográfica e de geoprocessamento. Além do acompanhamento da execução das políticas públicas e a integração de atividades de forma a assegurar a proteção e preservação do meio ambiente.

O Plano de Trabalho define as linhas de atuação da Agente de Transparência e 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 05/2024 da Controladoria Geral do Estado, nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores bem como;
- 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 e Transparência 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 Transparência e Controle Social - CTCS da Controladoria Geral do Estado- CGE. Compete a CTCS 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 pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade através de ato formal, sendo necessário, posteriormente, o envio do ato para a ciência da CTCS/CGE com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento. 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;
- Acolher e representar o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos,

ampliando os canais de comunicação e estimulando o exercício do controle social;

- 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, observado 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)

É dever da SEDEST incentivar, independentemente de requerimentos e/ou solicitações, a divulgação de informações de caráter público ou geral produzidas ou mantidas.

A Constituição Federal de 1988 prevê, que todos têm direito a receber dos órgãos públicos, informações de seu interesse particular, coletivo ou geral, lembrando-se sempre que algumas exceções existem para a própria segurança da sociedade e do Estado.

A Agente de Ouvidoria da SEDEST atua com foco na divulgação da informação pública, na transparência da gestão e na democratização do acesso a informação.

Com o objetivo de planejar as ações e fixar metas de trabalho a Agente de Ouvidoria elabora um Plano de Trabalho Anual, no qual são descritas as atividades prioritárias que deverão ser realizadas em seu respectivo período.

As ações/iniciativas de maior relevância são previamente estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado anualmente, por meio da edição de INSTRUÇÃO NORMATIVA, na qual são descritas as atividades prioritárias que serão desenvolvidas durante o ano em curso.

Cabe à Agente de Ouvidoria garantir que toda e qualquer informação de interesse público ou geral sejam disponibilizadas pela SEDEST, seja fidedigna, autêntica e íntegra, observadas às hipóteses de sigilo previstas no Rol de Informações Sigilosas do órgão. Qualquer informação, mesmo coberta por algum grau de sigilo, sempre poderá



ser divulgada ou acessada por terceiros, diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que se refere.

Deve a Agente de Ouvidoria periodicamente monitorar se as informações, constantes no Portal da Transparência Institucional (PTI) e o Portal da Transparência do Estado (PTE), estão atualizados e se todos os assuntos obrigatórios estão acessíveis ao público em geral.

3. BASE LEGAL

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

Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil
- Constituição do Estado do Paraná
- Lei de Acesso à Informação
- Lei de Responsabilidade Fiscal

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- Lei Estadual nº 16.595/2010, que dispõe que atos que impliquem em despesas deverão ser publicados em portal da transparência.
- Decreto Estadual nº 10.285/2014, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no 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 instituiu o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.
- Lei Estadual nº 20.663/2021 Lei E, que institui o mês Dezembro Transparente.

Legislação Específica da Secretaria do Desenvolvimento Sustentável

- *Lei Estadual Nº 21.352 Art.33, inciso IV de 01.01.2023 que dispõe sobre a Organização Básica da Administração do poder Executivo do Estado do Paraná.*

4. AVALIAÇÃO DE PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Publicação de informações relativas à SEDEST	concluído	Portal da Transparência e site SEDEST
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam o atendimento presencial na ouvidoria.	concluído	Prédio com elevador e acessibilidade
Educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria	concluído	Conforme oferta da CGE
Monitoramento dos prazos e respostas dos atendimentos realizados	concluído	Atividade diária da Ouvidora
Atender as Demandas de Controle Externo	concluído	Conforme demanda
Elaboração de Relatórios para subsídio no processo de tomada de decisão	não iniciada	Aguardando curso da CGE
Participação em cursos e eventos com temáticas relacionadas à Ouvidoria	concluído	Conforme oferta da CGE
Implementação da Carta de Serviços ao Usuário	não iniciada	Aguardando modelo da CGE

5. PLANO DE TRABALHO 2024

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Sustentável para o ano de 2024.

ATIVIDADE 1																	
Publicação de informações relativas à SEDEST																	
OBJETIVO	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização.																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de Ouvidoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG: Governança															
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16															
PRAZO	12 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Consolidar as informações necessárias para elaboração do relatório.																
	Divulgação no Portal da Transparência e no site SEDEST.																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
INDICADOR	Divulgação no Portal da Transparência e site SEDEST.																

ATIVIDADE 2												
Garantir acessibilidade												
OBJETIVO	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam o atendimento presencial na Ouvidoria.											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo										
		Plano Plurianual										
		Plano de Integridade e Compliance										
		IA-CM										
		Ação de Ouvidoria										
		BNDES										
		TCE:										
		ESG/ASG: Governança										
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16										
PRAZO	12 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Atender as determinações contidas na Instrução Normativa CGE 6/2023.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Acessibilidade no prédio.											

ATIVIDADE 3													
Educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria													
OBJETIVO	Ação realizada ao longo do ano que consiste na divulgação, monitoramento e conciliação das informações institucionais da SEDEST, a todos os servidores através de e-mail institucional que sejam de interesse particular e/ou coletivo ou geral sobre 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 Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Diagnosticar e avaliar quais informações deverão ser divulgadas.												
	Monitorar se as informações divulgadas nos Portais estão atualizadas.												
	Executar a revisão periódica dos conteúdos, para que a informação seja fidedigna, clara e possua linguagem de fácil compreensão												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Divulgação das informações aos servidores.												

ATIVIDADE 4													
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 Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Monitorar os prazos e respostas												
	Adotar medidas corretivas caso necessário												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Os prazos de atendimento e as respostas deverão ser monitorados diariamente.												

ATIVIDADE 5												
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 visando facilitar o dia a dia dos cidadãos e também diminuir a demanda dos departamentos e diretorias.											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo										
		Plano Plurianual										
		Plano de Integridade e Compliance										
		IA-CM										
		Ação de Ouvidoria										
		BNDES										
		TCE:										
		ESG/ASG: Governança										
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16											
PRAZO	12 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Consolidar as informações necessária para a elaboração do relatório											
	Envio do relatório para gestores e áreas responsáveis.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Criação e envio do relatório.											

ATIVIDADE 6													
Obter certificação em Ouvidoria													
OBJETIVO	Ação realizada ao longo do ano com o objetivo de promover a capacitação profissional do agente na área de Ouvidoria.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16												
PRAZO	12 meses												
		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												
	Participação nos eventos e cursos												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Certificados de conclusão dos cursos.												

ATIVIDADE 7																	
Carta de Serviços ao Usuário																	
OBJETIVO	Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº13.460/2017																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de Ouvidoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG: Governança															
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16															
PRAZO	12 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Analisar modelo da CGE																
	Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
INDICADOR	Divulgação no Portal da Transparência.																



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 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 e dições de atos normativos.