

PLANO DE TRABALHO 2024

**OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA
CULTURA**

Luciana Casagrande Pereira Ferreira
Secretária de Estado da Cultura

Elietti de Souza Vilela
Diretora-Geral

Inês Kiyomi Koguissi
Agente de Ouvidoria

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, seja ele anual, semestral ou mensal, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Ouvidoria da Secretaria da Cultura - SEEC elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

1.1 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 Ouvidoria da SEEC, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

1.2 METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Ouvidoria da SEEC para a elaboração do 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.

As premissas para definição das iniciativas são especificidade (claras e definidas), mensurabilidade (possível de quantificar e avaliar), relevância (relacionado com a missão institucional), factibilidade (realizável) e temporalidade (definição de prazo).

2. ESTRUTURA

O Agente de Ouvidoria está localizada no nível de assessoramento da estrutura organizacional básica da Secretaria de Estado a Cultura, vinculado diretamente à Secretária e à Diretora-Geral, conforme organograma definido no Regulamento Interno, aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019.

2.1 ATRIBUIÇÕES

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 processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário e monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema no tratamento das manifestações recebidas;
- a manutenção do sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e entidades alcançados com vista ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;
- a definição de mecanismos e padrões para a medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos e sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria;
- a consolidação e divulgação de estatísticas, inclusive indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;
- a coordenação e articulação das atividades de ouvidoria, a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- 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 proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- a elaboração, anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;
- o encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Controlador-Geral do Estado e à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a unidade de ouvidoria, se for o caso;
- a proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460 de 2017, ou outra que venha a substituí-la;
- a proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação, em conjunto com a Diretoria de Gestão e Inovação;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

3. ATUAÇÃO - 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 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.

- Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.
- Decreto Estadual nº 8.038/2021, que estabelece a realização de due diligence na contratação de pessoal para ocupação de cargo de provimento em Comissão e de Função da Gestão Pública da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional.

Legislação Específica da 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.*

4. AVALIAÇÃO PLANO DE TRABALHO 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.

Atividade	Status	Evidência
Acompanhamento das manifestações para não expirarem	Em andamento	Ação permanente
Cobrança de Pareceres Técnicos expirados nos setores responsáveis	Em andamento	Ação permanente
Capacitação	Em andamento	Ação permanente

5. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1																							
DIVULGAR NO SITE DA SEEC TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO DA OUVIDORIA																							
OBJETIVO		Disponibilizar em lugar de fácil acesso e visualização no site da Secretaria de Estado da Cultura telefone e outras formas de contato da ouvidoria do órgão como o contato do Agente de Ouvidoria responsável.																					
PRAZO		Permanente										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Disponibilizar no <i>site</i> do órgão os números de telefones para que o cidadão registre sua manifestação ou simplesmente tire suas dúvidas de como realizar uma manifestação na Ouvidoria da SEEC.																						
INDICADOR		Satisfação dos solicitantes com o atendimento prestado pela ouvidoria pelos meios de contato ofertados tanto por telefone como pelo <i>site</i> da SEEC.																					

ATIVIDADE 2																							
REALIZAR ORIENTAÇÃO SOBRE OUVIDORIA DA SEEC																							
OBJETIVO		Realizar intenamente na SEEC, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.																					
PRAZO		Permanente										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Enviar e-mails aos servidores da SEEC informando a importância dos canais da Ouvidoria para uma melhor gestão dos serviços ofertados pela administração pública tanto para o cidadão como para o funcionalismo público.																						
INDICADOR		Avaliação da satisfação dos clientes com o atendimento prestado pela ouvidoria, que pode ser medido por meio de pesquisas ou comentários.																					

ATIVIDADE 3																							
ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PARA NÃO EXPIRAREM																							
OBJETIVO		Acompanhamento ativo junto ao sistema SIGO para atender a cidadã dentro do prazo legal.																					
PRAZO		Permanente										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Analisar as demandas que estão em andamento na Ouvidoria da CGE																						
	Filtrar no sistema de busca do SIGO as demandas que foram criadas de acordo com o critério cronológico																						
INDICADOR		Número de manifestações pendentes: o número total de manifestações que ainda não foram resolvidas.																					

ATIVIDADE 4																								
GARANTIA DE ACESSIBILIDADE																								
OBJETIVO		Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.																						
PRAZO		Permanente										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Sinalização adequada, capacitar os colaboradores para atender pessoas com diferentes tipos de necessidades, como deficiência auditiva, visual ou mobilidade reduzida.																							
INDICADOR		Realizar pesquisa de satisfação realizada após o atendimento, avaliando aspectos como cordialidade, clareza e resolução do problema.																						

ATIVIDADE 5																							
RELATÓRIO PARA GESTÃO																							
OBJETIVO		Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.																					
PRAZO		Permanente										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Reunir informações relevantes, como dados quantitativos e qualitativos, entrevistas e documentos existentes.																						
INDICADOR		Percentual de recomendações do relatório que foram implementadas pela gestão.																					

ATIVIDADE 6																							
COBRANÇA DE PARECERES TÉCNICOS EXPIRADOS NOS SETORES RESPONSÁVEIS																							
OBJETIVO		Acompanhamento das demandas para que os pareceres técnicos sejam atendidos dentro do prazo para resposta.																					
PRAZO		Permanente										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Enviar alertas para notificar os responsáveis sobre prazos.																						
INDICADOR		Percentual de pareceres técnicos entregues dentro do prazo estabelecido em relação ao total de pareceres solicitados.																					

ATIVIDADE 7																					
CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA																					
OBJETIVO		Certificação em Ouvidoria e aprimoramento de conhecimento com participação ativa nas capacitações oferecidas pela CGE.																			
PRAZO		Permanente								J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETA	PAS	Aplicar os conhecimentos adquiridos sobre o tema ouvidoria, buscando melhoria contínua.																			
INDICADOR		Número de manifestações pendentes: o número total de manifestações que ainda não foram resolvidas.																			

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 como 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 no item 2 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.

Curitiba, 03 de setembro de 2024.

Inês Kiyomi Koguissi

Agente de Ouvidoria SEEC