

**SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E FAMÍLIA**

**PLANO DE TRABALHO 2023**

**OUVIDORIA - SEDEF**

**SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E FAMÍLIA**

**CURITIBA**

**2023**

Rogério Helias Carboni

**Secretário do Desenvolvimento social e Família**

Luiza Marilda Pacheco Castagno Simonelli

**Diretora-geral do Desenvolvimento Social e Família**

Vanilde Toscan Spagnol

**Agente de Ouvidoria - SEDEF**

## 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 – SEDEF elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

## 2. 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 - SEDEF, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

## 3. METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social e Família para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas compreende as seguintes fases:

1. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
2. 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;
3. Elaboração do Plano de Trabalho;
4. Encaminhamento para ciência;
5. Publicação no Diário Oficial.

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).

#### 4. 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.
- 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 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 denunciante de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública estadual.

## 5. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

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, programá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Acompanhamento dos atendimentos Sigo – Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias	Em andamento	Realização das demandas e acompanhamento do SIGO diariamente,
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.	Concluído	Conversa junto aos chefes de setores sobre o que, como e para que, o SIGO serve
Atender às demandas solicitações da Controladoria Geral do Estado - CGE	Em andamento	Realização das demandas requisitadas pela CGE
Cobrança de manifestações expiradas aos setores técnicos da Secretaria(SEJUF)	Em andamento	Cobrança realizada semanalmente junto às chefias dos setores técnicos, para manter os prazos
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão	Não iniciado	Não iniciado, visto que não houve demanda
Visita técnica aos setores técnicos da Secretaria.	Concluído	Visitas realizadas de modo físico e remoto (internet) para realizar visita técnica aos setores técnicos da secretaria
Plano de Trabalho do Agente de Ouvidoria	Concluído	Plano de Trabalho de 2022 publicado em:
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria no site institucional do órgão	Concluído	Telefone e outras formas de contato foram divulgados durante o ano de 2022, bem como no site da secretaria

## 6. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria no exercício de 2023.

ATIVIDADE 1																								
DIVULGAÇÃO DE FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA-SEDEF																								
OBJETIVO	Divulgar as formas de entrar em contato com a Ouvidoria/SEDEF, 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 controle e auditoria																						
		BNDES																						
		TCE: Acórdão																						
		ESG/ASG:																						
	Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023																							
PRAZO	06 meses																							
												J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
E T A P A S	Realizar estudos concernente à legislação																							
	Elaborar um plano de junto a Transparência																							
	Incluir em local de fácil acesso no site do órgão																							
R E C U R S O	Pessoal																							
	Financeiro R\$																							
	Outros:																							
INDICADOR	Formas de contato disponibilizadas no site do órgão, em local de fácil acesso e visibilidade.																							



ATIVIDADE 2													
EDUCAÇÃO INTERNA SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA													
<b>OBJETIVO</b>	Realizar visitas periódicas aos setores do órgão para apresentar as atribuições da ouvidoria												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG:											
	Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023												
<b>PRAZO</b>	06 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>E T A P A S</b>	Elaborar apresentação												
	Realizar as apresentações												
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Visitas realizadas em todos os setores do órgão.												

ATIVIDADE 3																						
ACOMPANHAMENTO DOS ATENDIMENTOS SIGO - SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS																						
<b>OBJETIVO</b>	Realizar acompanhamento diário das manifestações, a fim de que não expirem o prazo																					
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																				
		Plano Plurianual																				
		Plano de Integridade e Compliance																				
		IA-CM																				
		Ação de controle e auditoria																				
		BNDES																				
		TCE: Acórdão																				
		ESG/ASG:																				
	Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023																					
<b>PRAZO</b>	06 meses										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>E T A P A S</b>	Realizar acompanhamento diário das manifestações, a fim de que não expirem																					
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal																					
	Financeiro R\$																					
	Outros:																					
<b>INDICADOR</b>	Dashboard - SIGO.																					

ATIVIDADE 4													
ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS													
<b>OBJETIVO</b>	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento junto a ouvidoria/SEDEF.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão												
	ESG/ASG:												
Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023													
<b>PRAZO</b>	06 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>E T A P A S</b>	Realizar estudos concernente à legislação												
	Realizar estudos junto a ATA-SEDEF												
	Aplicar aquilo que foi estudado												
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Pesquisa de satisfação preenchida por aqueles que buscam a Ouvidoria/SEDEF.												

ATIVIDADE 5																								
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO																								
OBJETIVO	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão																							
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
		Ação de controle e auditoria																						
		BNDES																						
		TCE: Acórdão																						
		ESG/ASG:																						
	Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023																							
PRAZO	06 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
E T A P A S	Realizar estudos concernente à legislação																							
	Realizar busca de bibliografias																							
	Elaborar nova cartilha do ouvidor com orientações aos ouvidores públicos do Estado do Paraná.																							
R E C U R S O	Pessoal																							
	Financeiro R\$																							
	Outros:																							
INDICADOR	Relatórios elaborados.																							

ATIVIDADE 6													
ACOMPANHAR ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO													
<b>OBJETIVO</b>	Acompanhar a implementação da Carta de Serviço ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal 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: Acórdão XX/18											
		ESG/ASG:											
	Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023												
<b>PRAZO</b>	06 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>E T A P A S</b>	Realizar estudos concernente à legislação												
	Acompanhar a implementação												
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Acompanhamento da implementação da Carta de serviço ao Usuário												

## 7. DISPOSIÇÃO FINAL

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 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.



ePROCOLO



Documento: **PLANO DETRABALHO OUVIDORIA SEDEF011.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Vanilde Toscan Spagnol (XXX.863.169-XX)** em 09/02/2023 13:39 Local: SEDEF/NICS/OUV, **Luiza Marilda Pacheco Castagno Simonelli (XXX.260.039-XX)** em 13/02/2023 12:23 Local: SEDEF/DG.

Inserido ao protocolo **20.047.883-5** por: **Vanilde Toscan Spagnol** em: 09/02/2023 13:39.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:  
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:  
**da5a347107b8a1bcd69f9e1d3eb79d1c**.