

**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 denunciadores 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													
<b>OBJETIVO</b>	Divulgar as formas de entrar em contato com a Ouvidoria/SEDEF, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização												
<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												
		<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>E T A P A S</b>	Realizar estudos concernente à legislação												
	Elaborar um plano de junto a Transparência												
	Incluir em local de fácil acesso no site do órgão												
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	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					<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>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					<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>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					<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>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													
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão												
<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												
		<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>E T A P A S</b>	Realizar estudos concernente à legislação												
	Realizar busca de bibliografias												
	Elaborar nova cartilha do ouvidor com orientações aos ouvidores públicos do Estado do Paraná.												
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	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												
		<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>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.

[http://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/documento/2023-02/plano\\_de\\_trabalho\\_2023\\_-\\_controle\\_interno\\_sedef\\_0.pdf](http://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2023-02/plano_de_trabalho_2023_-_controle_interno_sedef_0.pdf);

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 17 de fevereiro de 2023.  
Rogério Carboni  
Secretário de Estado do Desenvolvimento Social e Família  
15990/2023

**RESOLUÇÃO nº 030/2023 – SEDEF**  
**RETIFICADO**

O SECRETÁRIO DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E FAMÍLIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 46 da Lei Estadual nº 21.352 de 1º de janeiro de 2023, regulamentada pelo Decreto nº 003/2023 de 1º de janeiro de 2023, nomeado pelo Decreto nº 021/2023, publicado no DOE Edição 11.328 de 01 de janeiro de 2023 e, considerando a Resolução CGE nº 55/2021, que institui a elaboração do Plano de Trabalho Anual para os Agentes de NICS, bem como, a Instrução Normativa CGE nº 06/2023, **RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho anual do Agente de Ouvidoria – NICS/SEDEF, o qual encontra-se disponível no seguinte endereço eletrônico:

[http://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/documento/2023-02/plano\\_de\\_trabalho\\_2023\\_-\\_ouvidoria\\_sedef.pdf](http://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2023-02/plano_de_trabalho_2023_-_ouvidoria_sedef.pdf);

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 17 de fevereiro de 2023.  
Rogério Carboni  
Secretário de Estado do Desenvolvimento Social e Família  
15984/2023

**RESOLUÇÃO nº 031/2023 – SEDEF**  
**RETIFICADO**

O SECRETÁRIO DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E FAMÍLIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 46 da Lei Estadual nº 21.352 de 1º de janeiro de 2023, regulamentada pelo Decreto nº 003/2023 de 1º de janeiro de 2023, nomeado pelo Decreto nº 021/2023, publicado no DOE Edição 11.328 de 01 de janeiro de 2023 e, considerando a Resolução CGE nº 55/2021, que institui a elaboração do Plano de Trabalho Anual para os Agentes de NICS, bem como, a Instrução Normativa CGE nº 07/2023, **RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho anual do Agente de Transparência - NICS/SEDEF, o qual encontra-se disponível no seguinte endereço eletrônico:

[http://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/documento/2023-02/plano\\_de\\_trabalho\\_2023\\_-\\_transparencia\\_sedef.pdf](http://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2023-02/plano_de_trabalho_2023_-_transparencia_sedef.pdf);

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 17 de fevereiro de 2023.  
Rogério Carboni  
Secretário de Estado do Desenvolvimento Social e Família  
15988/2023

**RESOLUÇÃO Nº 033/2023 -SEDEF**

O SECRETÁRIO DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E FAMÍLIA no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 46 da Lei Estadual nº 21.352, de 1º de janeiro de 2023, regulamentada pelo Decreto nº 0003/2023, de 1º de janeiro de 2023, nomeado no Decreto nº 00021/2023 de 1º de janeiro de 2023, e, considerando o Decreto nº 334, de 31 de janeiro de 2023, **RESOLVE:**

Art. 1º DESIGNAR os seguintes representantes para compor o Grupo de Trabalho para Implantação de Programa de Desenvolvimento Social no Estado do Paraná:

I – Casa Civil, como representante Titular: Renan Barbosa Lopes Ferreira, RG nº 7.925.849-0 como representante Suplente: Luiz Paulo Budal Pedroso de Almeida, RG nº 9.621.738-2;

II – Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social e Família – SEDEF, como representante Titular: Renata M. Santos, RG nº 7.969.646-3 e como representante Suplente: Ingrid Machado do Nascimento, RG nº 4.119.710-2

III – Secretaria de Estado da Fazenda – SEFA, como representante Titular: Marcos Vinicius Gura, RG nº 7.789.045-9, como representante Suplente: Danielle Antoniacomi, RG nº 8.512.300-9;

IV – Secretaria de Estado do Planejamento – SEPL, como representante Titular: Thiago de Angelis, RG nº 7.692.596-8, como representante Suplente: Nestor Bragagnolo, RG nº 1.755.769-6;

V – Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania – SEJU, como representante Titular: Luciana Mara Finger, RG nº 7.297.266-0, como representante Suplente: Eloise Zanon Garcia, RG nº 9.862.878-9;

VI – Secretaria de Estado da Mulher e Igualdade Racial – SEMI, como representante Titular: Larissa Marsolik, RG nº 6.290.896-3 como representante Suplente: Josiane Alves de Oliveira Nogueira, RG nº 5.989.448-0;

VII – Secretaria de Estado do Trabalho, Qualificação e Renda – SETR, como representante Titular: Victor Gabriel Barth Schierling, RG nº 13.228.597-7, como representante Suplente: João Edison de Miranda, RG nº 4.560.931-6;

VIII – Instituto Paranaense do Desenvolvimento Econômico e Social – IPARDES, como representante Titular: Marcelo Luiz Curado, RG nº 24.206.149-7, como representante Suplente: Francisco José Gouveia de Castro, RG nº 6.610.823-6.

Art. 2º Fica designada para responder como Secretária Executiva do Grupo de Trabalho a servidora Maiara de Almeida Abreu, RG nº 44.813.478-0.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 22 de fevereiro de 2023.  
Rogério Carboni  
Secretário de Estado do Desenvolvimento Social e Família  
16491/2023

**RESOLUÇÃO Nº 032/2023 -SEDEF**

O SECRETÁRIO DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E FAMÍLIA no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 46 da Lei Estadual nº 21.352, de 1º de janeiro de 2023, regulamentada pelo Decreto nº 0003/2023, de 1º de janeiro de 2023–nomeado no Decreto nº 00021/2023 de 1º de janeiro de 2023 **RESOLVE:**

Art. 1º DESIGNAR o servidor para exercer a função de Fiscal, em substituição à designada na Cláusula Sexta do Termo de Ajuste nº 001/2022, com as atribuições constantes no art. 137, IV da Lei Estadual nº 15.608/2007 conforme tabela abaixo:

PROTOCOLO	16.881.463-2
TERMO DE FOMENTO	Nº 001/2022
ORGÃO	SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E FAMÍLIA CIENTÍFICA DO ESTADO DO PARANÁ
FISCAL	GREIN

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.



Curitiba, 09 de fevereiro de 2023.