

PLANO DE TRABALHO 2024

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DE
DESENVOLVIMENTO SOCIAL E FAMÍLIA



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	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
2.OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E FAMILIA	5
ESTRUTURA	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	8
3. BASE LEGAL	9
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	11
5. PLANO DE TRABALHO	12

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.

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.

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:

- 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 OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E FAMÍLIA

ESTRUTURA

A Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social e Família – SEDEF, criada pela Lei Estadual nº 8.485 de 03 de junho de 1987 (criação); Lei Estadual nº 13.986 de 30 de dezembro de 2002 (altera a estrutura administrativa); Lei Estadual nº 16.840 de 28 de junho 2011 (altera a denominação); Lei Estadual nº 17.045 de 09 de janeiro, e alterada pela Lei 17.045 de 09 de janeiro de 2012 (transfere atribuições); Lei 18.374 de 15 de dezembro de 2014 (transfere atribuições); Lei 18.778 de 12 de maio de 2016 (transfere atribuições); Decreto nº 4.698, de 27 de julho de 2016 (Regulamento); e Lei 19.848 de 03 de maio de 2019 e alterada pelas Leis 19.856 de 29 de maio de 2019 e 20.161 de 25 de março de 2020; atualmente regulamentada pela Lei Estadual nº 21.352, art. 46, de 1º de janeiro de 2023, regulamentada pelo Decreto nº. 003/2023, de 1º de janeiro de 2023, atua na gestão e coordenação de políticas públicas, como: Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social e Família – SEDEF, cabe a formulação, coordenação, planejamento, articulação, execução, monitoramento e avaliação da Política Estadual de Assistência Social, com objetivo de assegurar a proteção social, que visa à garantia da vida, redução de danos e prevenção da incidência de riscos, vigilância socioassistencial e defesa social e institucional, destinada à população em situação de vulnerabilidade e risco social, a consolidação do Sistema Único da Assistência Social - SUAS no território do Paraná. A promoção da proteção social especial às famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social;

- A formulação, coordenação, planejamento, acompanhamento, monitoramento e suporte técnico à Política Estadual de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente; Formulação, coordenação, acompanhamento, monitoramento e suporte técnico à Política Estadual de Defesa dos Direitos da Juventude; Coordenação da articulação das unidades operacionais da Secretaria de Estado de Ação Social e Família e com órgãos da Administração Pública Direta ou Indireta nas três esferas e entidades da Sociedade Civil, visando à integração das suas ações na execução das Políticas Estaduais relacionada ao âmbito de atuação da Pasta; Promoção da melhoria da qualidade de vida da população, com ações e medidas focadas no atendimento das necessidades básicas; A coordenação e proposição de ações transversais no que se refere à

formação, fortalecimento e promoção da família, de forma a promover a inserção de uma perspectiva de família em todas as áreas de atuação do Governo e a defesa dos direitos da pessoa com deficiência. Neste contexto e visando fortalecer as políticas públicas, a SEDEF contribui para a constituição e funcionamento de Comitês, Conselhos e outras instâncias deliberativas, promovendo o diálogo em espaços democráticos para garantir a participação da sociedade civil.

- Vinculados à sua estrutura estão os Conselhos Estaduais, que são órgãos colegiados compostos por representantes da sociedade civil e do poder público, incumbidos da análise de propostas, deliberação, acompanhamento e avaliação das políticas públicas, dentre os quais: Conselho Estadual de Assistência Social – CEAS, Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente – CEDCA, Conselho Estadual da Juventude – CEJUV, Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência – COEDE, Comissão Intergestores Bipartite – CIB, Colegiado de Gestores Municipais da Assistência Social – COGEMAS e Comissão Estadual Interinstitucional Para Enfrentamento Das Violências Contra Crianças e Adolescentes – CEIEV
- A Secretaria atua na elaboração e oferta de políticas, programas, projetos e ações que possam promover, preservar e proteger os direitos humanos e sociais e a garantia das liberdades individuais e coletivas, independente de raça, cor, etnia, origem, gênero, idade, identidade sexual, orientação sexual e orientação religiosa. Tem um olhar atento àqueles que são mais vulneráveis como as crianças e adolescentes, mulheres, pessoas com deficiência, em situação de rua, povos indígenas e comunidades tradicionais, as vítimas, as testemunhas, crianças e adolescentes ameaçados de morte. Reconhece que as famílias, com seus arranjos, valores, identidades e crenças, bem como as relações comunitárias são essenciais para a proteção, socialização e fortalecimento de vínculos e a não violação de direitos. A realização de ações, de forma articulada, demonstra o compromisso de um Governo empreendedor e comprometido em resolver problemas coletivos, em conformidade com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), propiciando serviços em benefício de todos os paranaenses. Atua de maneira a contribuir para que o Paraná figure como referência de Estado Inovador em Gestão Social, contemplando as questões relacionadas à Justiça, Cidadania, Trabalho e Assistência Social.
- A SEDEF propõe o Programa Justiça, Cidadania, Trabalho e Assistência Social, com objetivo de articular e integrar as políticas públicas sob sua responsabilidade, propiciando a formulação e implementação de diretrizes, políticas, programas e ações para a garantia dos direitos fundamentais, a cidadania, a dignidade das pessoas e os valores sociais do trabalho e a assistência social, visando a superação da condição de vulnerabilidade social e

a melhoria da qualidade de vida. Objetivando superar os desafios impostos e atender a grande demanda da população, o Programa propõe: Integrar a atuação na assistência social com as políticas de garantia de direitos, que abracam os elos mais vulneráveis, para promover o amparo das políticas sociais à família, para o enfrentamento das diferentes e adversas situações da vida, como exploração, ameaças, preconceitos e demais vulnerabilidades;

Aperfeiçoar a interlocução entre Estado e sociedade civil, contribuindo na implementação de medidas que garantam à sociedade maior participação no acompanhamento e monitoramento das políticas públicas, bem como para a aplicação de instrumentos normativos e no funcionamento dos mecanismos de promoção, defesa e controle para a garantia de direitos fundamentais dos cidadãos;

Contribuir para a redução da vulnerabilidade social, promovendo o protagonismo, a proteção social voltada à população em situação de vulnerabilidade, risco social e/ou violação de direitos; Promover a melhoria da qualidade de vida das famílias em situação de alta vulnerabilidade social, promovendo o acesso a programas, projetos e serviços; Capacitar de forma continuada e prestar assessoramento técnico aos municípios para gestão da Política Municipal de Assistência Social, com atenção à oferta adequada e qualificada dos serviços, programas, projetos e benefícios, na forma das normativas e legislações vigentes e afetas ao Sistema Único de Assistência Social – SUAS Atuar no fortalecimento dos municípios e no incremento de sua capacidade de gestão para o desenvolvimento de programas, projetos e serviços que beneficiarão as famílias paranaenses, nas mais variadas realidades sociais e em todas as regiões do Paraná; Incentivar, prospectar, desenvolver e implantar métodos, instrumentos e técnicas que conduzam à melhoria e inovação na gestão inteligente dos serviços prestados pela Secretaria, por meio de recursos da informação e comunicação e gestão como forma de ampliar a qualidade do atendimento ao cidadão e promover sua participação no desenvolvimento de um Estado mais eficiente; Integrar as políticas públicas dos sistemas de justiça, segurança pública, assistência social, educação e saúde, mediante ações articuladas, coordenadas e efetivas para a prevenção, bem como, para o acolhimento e o atendimento integral às crianças e aos adolescentes vítimas de crimes e violências;

Executar, apoiar e acompanhar as ações estabelecidas no Plano Decenal dos Direitos da Criança. Fortalecer as redes de proteção e os Conselhos Municipais de Direitos da Criança e do Adolescente; Fortalecer as redes de proteção da pessoa com deficiência e ampliar os Conselhos Municipais de Direitos da Pessoa com Deficiência; Alcançar níveis superiores de ressocialização dos adolescentes atendidos pelas Unidades Socioeducativas;

Todos estes objetivos resultam no esforço que deve ser empreendido pelo Estado no que diz respeito à proposição de um novo padrão de sociabilidade pautado nos princípios que regem os direitos fundamentais e a justiça social. Priorizando o fortalecimento das políticas públicas, integrando as ações, otimizando os recursos financeiros disponíveis, fortalecendo a gestão dos municípios paranaenses e principalmente ampliando a qualidade do atendimento ao cidadão, promovendo sua participação no desenvolvimento de um Estado mais eficiente, com o objetivo de reduzir a vulnerabilidade social.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Na Secretaria de Desenvolvimento Social e Família, a Ouvidoria está inserida dentro do NICS (Núcleo de Integridade e Compliance Setorial) que é composto, no mínimo, por um Agente de Compliance, um Agente de Controle Interno e um Agente de Transparência e Ouvidoria. Estes Agentes deverão, em conjunto com as orientações recebidas pela Controladoria Geral do Estado, disseminar a cultura de integridade e compliance, bem como dar suporte às outras áreas em assuntos relacionados.

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria da SEDEF são coordenadas pela Ouvidora e sua equipe, sob a supervisão e orientação da Ouvidoria Geral do Estado.

A Ouvidoria é encarregada da recepção, resposta e encaminhamento das solicitações, críticas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

As atribuições do NICS estão listadas no Regulamento da Controladoria Geral do Estado ([Decreto 2741/2019](#)).

3 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.

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 praticados contra a administração pública estadual.
- Resolução CGE nº 55/2021, especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos

órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.

- Resolução CGE nº 33/2022, especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná.

Legislação Específica da Secretaria de Desenvolvimento Social e Família

- A Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social e Família – SEDEF, criada pela Lei Estadual nº 8.485 de 03 de junho de 1987
- Lei Estadual nº 13.986 de 30 de dezembro de 2002 (altera a estrutura administrativa)
- Lei Estadual nº 16.840 de 28 de junho 2011 (altera a denominação)
- Lei Estadual nº 17.045 de 09 de janeiro, e alterada pela Lei 17.045 de 09 de janeiro de 2012 (transfere atribuições)
- Lei 18.374 de 15 de dezembro de 2014 (transfere atribuições)
- Lei 18.778 de 12 de maio de 2016 (transfere atribuições)
- Decreto nº 4.698, de 27 de julho de 2016 (Regulamento)
- Lei 19.848 de 03 de maio de 2019 e alterada pelas Leis 19.856 de 29 de maio de 2019 e 20.161 de 25 de março de 2020
- Regulamentada, atualmente, pela Lei Estadual nº 21.352, art. 46, de 1º de janeiro de 2023, regulamentada pelo Decreto nº. 003/2023, de 1º de janeiro de 2023

4 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, reprogramá-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, Divulgado, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização as formas de contato da OUV-SEDEF
Divulgação de formas de contato com a Ouvidoria – SEDEF	em andamento	Necessário visitas com maior frequência aos setores do órgão
Educação interna sobre as atribuições da Ouvidoria	em andamento	Garantir a acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento na OUV-SEDEF
Acessibilidade aos Cidadãos	em andamento	Não iniciado, visto que não houve demanda
Elaboração de Relatório para subsidiar a gestão na tomada de decisões	não iniciada	Iniciado
Elaboração da carta de serviço ao usuário	em andamento	

5 PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1													
DIVULGAR O TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA SETORIAL, NO SITE DO ÓRGÃO, EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO E VISUALIZAÇÃO													
OBJETIVO	Disponibilizar em lugar de fácil acesso e visualização no site da SEDEF telefone e outras formas de contato da ouvidoria do órgão como o contato do Agente de Ouvidoria responsável.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
	Outros: Instrução Normativa N.º 05/2024												
PRAZO	12 meses												
		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												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Satisfação dos solicitantes com o atendimento prestado pela ouvidoria pelos meios de contato ofertados tanto por telefone como pelo <i>site</i> da SEDEF												

ATIVIDADE 2																							
REALIZAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA																							
OBJETIVO	Garantir que a Ouvidoria da SEDEF seja vista como recurso valioso e eficaz para os servidores do órgão																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
		BNDES																					
		TCE:																					
		ESG/ASG:																					
		Outros: Instrução Normativa CGE 05/2024																					
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Enviar e-mails aos servidores da SEDEF 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.																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
INDICADOR	Publicações na internet e materiais distribuídos na Secretaria																						

ATIVIDADE 3													
REALIZAR ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, AFIM DE QUE NÃO EXPIREM O PRAZO													
OBJETIVO	O objetivo do acompanhamento das manifestações de ouvidoria é garantir que sejam respondidas dentro do prazo estipulado, evitando que o prazo vença sem solução para o requerente.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES – Ação 05											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: instrução Normativa 05/2024											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Analisar as demandas que estão em andamento na Ouvidoria da SEDEF												
	Filtrar no sistema de busca do SIGO as demandas que foram criadas de acordo com o critério cronológico												
	Observar os alertas recebidos por e-mail ou nas notificações do SIGO que estão a expirar e, se for o caso, prorrogar imediatamente para evitar que expirem sem uma resposta												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Número de manifestações pendentes: o número total de manifestações que ainda não foram resolvidas.												

ATIVIDADE 4														
GARANTIR ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA														
OBJETIVO		Garantir que todos cidadãos tenham fácil acesso ao procurarem presencialmente o serviço da Ouvidoria												
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 05/2024												
PRAZO		06 meses												
			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E	Oferecer espaço acessível na Ouvidoria da SEDEF para atendimento presencial.													
T														
A														
P														
A														
S														
R	Pessoal													
	Financeiro R\$													
	Outros:													
E														
C														
U														
R														
S														
O														
INDICADOR		Espaço acessível para atendimento presencial												

ATIVIDADE 5													
ELABORAR RELATÓRIO PARA SUBSIDIAR A GESTÃO NAS TOMADAS DE DECISÃO													
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 05/2024 Lei Federal Nº13460/2017										
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Análise de envio de relatório de acordo com alguma necessidade ou solicitação do Secretário												
	Encaminhamento para o Secretário da SEDEF												
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Relatórios enviados, através do Expresso Mail, quando necessário.												

ATIVIDADE 6													
ELABORAR A CARTA DE SERVIÇO DA OUVIDORIA E ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUARIO, DE QUE TRATA O ART 7º DA LEI FEDERAL nº13.460/2017													
OBJETIVO	Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário												
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 05/2024 Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017										
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria												
	Acompanhar a implementação ao usuário												
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Aguardar as instruções da CGE												

ATIVIDADE 7													
OBTER CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA													
OBJETIVO	Garantir a equipe de Ouvidoria uma completa certificação												
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 05/2024											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Assistir aos cursos disponibilizados pela CGE												
	Realizar a capacitação em Ouvidoria												
	Obter a certificação												
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Certificado de Conclusão												

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 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.



Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná - DIOE

Protocolo	11997/2024		Diário Oficial Executivo
Título	RESOLUÇÃO Nº 021 - 2024 - SEDEF		Secretaria do Desenvolvimento Social e Família
Órgão	SEDEF - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social e Família		Resolução-EX (Gratuita)
Depositário	Millena Aparecida Mauricio Montaldi		021- 2024 - Aprovação do Plano de Trabalho NICS 2024.pdf 50,68 KB
E-mail	terc.millenamontaldi@sejuf.pr.gov.br		
Enviada em	09/02/2024 15:42		
Data de publicação			
	16/02/2024 Sexta-feira	Gratuita	Aprovada 09/02/24 15:43 N° da Edição do Diário: 11600
Histórico TRIAGEM REALIZADA			