

PLANO DE TRABALHO 2024

OUVIDORIA

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

**AGENTE DE OUVIDORIA DO INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO
RURAL DO PARANÁ – IAPAR – EMATER
IDR Paraná**

NATALINO AVANCE DE SOUZA
Diretor Presidente – IDR Paraná

JOÃO BATISTA ZANINI
Agente de Ouvidoria - IDR Paraná

Curitiba, fevereiro de 2024.

1. INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
2. AGENTE DE OUVIDORIA DO IDR PARANÁ	5
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	5
3. BASE LEGAL	6
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	7
5. PLANO DE TRABALHO	8
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	15

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, o Agente de Ouvidoria do Instituto de Desenvolvimento Rural do Paraná – IAPAR – EMATER – IDR Paraná 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 pelo Agente de Ouvidoria do Instituto de Desenvolvimento Rural do Paraná – IAPAR – EMATER – IDR Paraná, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar Ouvidoria às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pelo Agente de Ouvidoria do Instituto de Desenvolvimento Rural do Paraná – IAPAR – EMATER – IDR Paraná para a elaboração do seu Plano de Trabalho 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 bem como na Instrução Normativa nº 07/2023 da Controladoria-Geral do Estado;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Encaminhamento ao Agente Setorial de Compliance;
- V. Validação com a alta direção do Plano de Trabalho;
- VI. Publicação no D.O.E pelo Gabinete do IDR Paraná;
- VII. Disponibilização no Site do IDR Paraná e no Portal da Transparência. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado em protocolo único pelo Agente Setorial de Compliance;

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. AGENTE DE OUVIDORIA DO IDR PARANÁ ESTRUTURA

A função do Agente de Ouvidoria 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 Gabinete do IDR Paraná e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria e Controle Social - CTCS da Controladoria-Geral do Estado - CGE. Sendo assim, compete à 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 do IDR Paraná foi designado pelo Diretor Presidente através da Portaria 034/2021 de 11 de Março de 2021, o qual foi dado 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;
- Acompanhar, com o auxílio do Agente de Controle Interno, o uso dos sistemas de tecnologia da informação adotados pelo respectivo órgão ou entidade, com o objetivo de garantir que a totalidade das informações públicas existentes na base de dados, sejam disponibilizadas no Portal da Ouvidoria do Estado;
- Inserir dados e informações de Ouvidoria pública definidas pela legislação pertinente, bem como mantê-los atualizados, na área de Ouvidoria institucional do respectivo órgão ou entidade;

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação do Agente de Ouvidoria são realizadas de acordo com a legislação aplicável ao tema, bem como diretrizes estabelecidas pela CTCS.

Ao longo do ano são realizadas ações conforme o Plano de Trabalho

O Agente atua de maneira integrada com as ações definidas pelo NIC setorial do IDR Paraná

Para atendimento dos pedidos de acesso à informação é utilizado o sistema SIGO ou por atendimento Telefônico ou e-mail

Com o intuito de promover a Ouvidoria ativa no Poder Executivo do Estado, são utilizadas informações captadas dos sistemas originários de informação bem como alimentada a área de Ouvidoria institucional Site Institucional do IDR Paraná.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria do IDR Paraná 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; (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 praticados contra a administração pública estadual.*

4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Divulgar o telefone e outras formas de contato da ouvidoria setorial do IDR Paraná no site do Instituto, em local de fácil acesso e visualização	Concluída	No site do IDR Paraná, encontra-se postado todas as formas de contato com a Ouvidoria Setorial, bem como da Ouvidoria Geral do Estado.
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria	Concluída	Nas oportunidades disponibilizadas, o Agente de Ouvidoria divulgou e esclareceu os papéis e as formas de contato com a Ouvidoria e dos tratamentos dos atendimentos.
Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo	Concluída	Durante o ano de 2023, nenhum atendimento precisou de prorrogação, em média as respostas tiveram tempo inferior a 15 dias.
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria	Concluída	Em 2023, tivemos 2 atendimentos presenciais e eles foram de Servidores do próprio prédio. A portaria está orientada a direcionar pessoas externas à sala da Ouvidoria, e estão orientados a passa telefonemas.
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão	Concluída	Foi realizado relatório que envolvam gerentes. Ocorreram demandas sobre servidores apresentadas por escrito e Gerências as ocorrências, para que os mesmos a tratassem.
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017	Concluída	Divulgado aos servidores os serviços e os Contatos com a Ouvidoria.

5. PLANO DE TRABALHO 2024

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria do Instituto de Desenvolvimento Rural do Paraná – IAPAR – EMATER – IDR Paraná para o ano de 2023.

AÇÃO / ATIVIDADE I												
Divulgar o telefone e outras formas de contato da ouvidoria setorial do IDR Paraná no site do Instituto, em local de fácil acesso e visualização												
OBJETIVO	Tornar acessível a todos os cidadãos as formas de contato com a Ouvidoria Setorial											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO											
	Ação de Controle e auditoria											
	Questões vinculadas ao Acesso à Informação - LGPD											
	Planejamento Institucional do IDR PR											
	Governança											
Outros:												
PRAZO	Até 28 de Fevereiro											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Postar no Site do IDR Paraná as formas de contato com a Ouvidoria Setorial											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Informações Postadas no Site do IDR Paraná											

AÇÃO / ATIVIDADE II																								
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria																								
OBJETIVO	Divulgar as atribuições da Ouvidoria																							
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO																						
		Ação de Controle e auditoria																						
		Questões vinculadas ao Acesso à Informação - LGPD																						
		Planejamento Institucional do IDR PR																						
		Governança																						
	Outros:																							
PRAZO	12 MESES											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Divulgar como atua a Ouvidoria Setorial junto a Alta direção do IDR Paraná																							
	Divulgar como atua a Ouvidoria Setorial junto as Gerências e Coordenações do IDR Paraná																							
	Publicar no Informativo Interno as Ações da Ouvidoria Setorial																							
RECURSO	Pessoal																							
	Financeiro R\$																							
	Outros:																							
INDICADOR	Divulgação realizada																							

AÇÃO / ATIVIDADE III													
Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo													
OBJETIVO		Responder prontamente as manifestações.											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO											
		Ação de Controle e auditoria											
		Questões vinculadas ao Acesso à Informação - LGPD											
		Planejamento Institucional do IDR PR											
		Governança											
		Outros:											
PRAZO	12 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acompanhar diariamente as demandas manifestações												
	Encaminhar solicitação de Parecer Técnico às Chefias / responsáveis por cada assunto das manifestações												
	Acompanhar os prazos e cobrar respostas aos pareceres técnicos												
	Responder de forma clara e efetiva as demandas / manifestações.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Demandas Atendidas em prazo compatível.												

AÇÃO / ATIVIDADE IV													
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria													
OBJETIVO	Possibilitar o acesso aos cidadãos que buscam atendimento presencial.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO											
		Ação de Controle e auditoria											
		Questões vinculadas ao Acesso à Informação - LGPD											
		Planejamento Institucional do IDR PR											
		Governança											
		Outros:											
PRAZO	12 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Orientar a portaria para recepcionar e encaminhar pessoas que buscam atendimento												
	Recepcionar o Cidadão												
	Possibilitar o amplo direito de manifestação												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Qualidade dos atendimentos presenciais.												

AÇÃO / ATIVIDADE VI													
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 nº 13.460/2017.													
OBJETIVO	Informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO												
	Ação de Controle e auditoria												
	Questões vinculadas ao Acesso à Informação - LGPD												
	Planejamento Institucional do IDR PR												
	Governança												
	Outros:												
PRAZO	12 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário seguindo as orientações da Coordenação Estadual de Ouvidoria												
	Negociar com a alta direção a implementação da Carta de serviços ao usuário												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Carta de serviços ao Usuário elaborada e implementada.												

AÇÃO / ATIVIDADE VII

Obter Certificação em Ouvidoria.

OBJETIVO	Realizar capacitação do Agente em Ouvidoria Buscando a Certificação em Ouvidoria												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO												
	Ação de Controle e auditoria												
	Questões vinculadas ao Acesso à Informação - LGPD												
	Planejamento Institucional do IDR PR												
	Governança												
Outros:													
PRAZO	12 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Buscar informações sobre Curso em "Certificação em Ouvidoria"												
	Negociar com chefia imediata, Chefia de Gabinete e Direção para realização do Curso												
	Acompanhar o Curso de "Certificação em Ouvidoria"												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Curso de "Certificação em Ouvidoria" Concluído												

6. 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 do Instituto de Desenvolvimento Rural do Paraná – IAPAR – EMATER – IDR Paraná, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Ouvidoria do IDR Paraná.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, 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.