



# **PLANO DE TRABALHO 2023**

## **DIRETRIZES E GOVERNANÇA**

### **OUVIDORIA**



Cesar Antonio Tuoto Silveira Mello  
**DIRETOR – PRESIDENTE**

Claudio Renato Fogazzi  
**AGENTE SUBSTITUTO DA OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA**

Gustavo Mauricio Menezes  
**ASSISTENTE**

Paola Camile Bajerski Zimer  
**ASSISTENTE**



<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
1.1. OBJETIVO DO PLANO	4
1.2. METODOLOGIA	4
<b>2. OUVIDORIA</b>	<b>4</b>
2.1. ESTRUTURA	3
2.2. COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	4
2.3. ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	4
<b>3. BASE LEGAL</b>	<b>4</b>
3.1. LEGISLAÇÃO BÁSICA	4
3.2. LEGISLAÇÃO GERAL DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	4
3.3. LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA DA CGE	4
3.4. LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA	5
<b>4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR</b>	<b>6</b>
<b>5. PLANO DE TRABALHO</b>	<b>7</b>
<b>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	<b>11</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta efetiva para alcançar objetivos de profissionais, setores e empresas, organizando informações relevantes. Com planejamento e controle, é possível visualizar ações a serem desenvolvidas ao longo do ano, semestre ou mês, garantindo eficiência na execução das tarefas e otimizando o tempo.

A Ouvidoria elabora e divulga o seu plano de trabalho para maximizar seu potencial de gestão. Desta forma, a sociedade, servidores e órgãos/entidades podem entender suas atividades e acompanhá-las.

### 1.1 OBJETIVO DO PLANO

Planejar e sistematizar as atividades da ouvidoria, com o objetivo de garantir a eficiência e efetividade na execução de suas funções. Estas funções incluem o atendimento às demandas da sociedade, a melhoria dos processos internos e a transparência na gestão da ouvidoria.

O plano de trabalho também pode incluir metas, prazos e ações específicas para garantir que a ouvidoria esteja alinhada aos objetivos da instituição e esteja sempre pronta para atender às necessidades da sociedade.

### 1.2 METODOLOGIA

A metodologia empregada pelo IPEM-PR para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas compreende as seguintes fases:

- a) Atendimento ao público: esta metodologia envolve o atendimento direto aos cidadãos que buscam soluções para seus problemas ou queixas.
- b) Monitoramento e avaliação: esta metodologia envolve o acompanhamento das demandas da sociedade, a avaliação dos resultados e a identificação de pontos fortes e fracos no processo de atendimento.

## 2. OUVIDORIA

### 2.1. ESTRUTURA

A Ouvidoria está no nível de assessoramento da estrutura organizacional IPEM-PR, vinculado diretamente ao presidente do órgão, conforme organograma definido no Regulamento Interno, pelo decreto 7.599/2017.

### 2.2. COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor e uma assistente que prestam suporte técnico e operacional nas tomadas de decisões. Dentre suas competências, podemos destacar:

- Receber e registrar reclamações, denúncias, sugestões e elogios da população;
- Analisar e investigar as demandas apresentadas, buscando soluções e promovendo o diálogo entre a população e a instituição;
- Encaminhar as demandas aos setores competentes da instituição e acompanhar o andamento das soluções;
- Promover a transparência e a responsabilidade da instituição, divulgando informações e resultados dos trabalhos da Ouvidoria;

### 2.3. ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da ouvidoria são realizadas e gerenciadas pelo Ouvidor do órgão.

## 3. BASE LEGAL

### 3.1. LEGISLAÇÃO BÁSICA

- Constituição da República Federativa do Brasil
- Constituição do Estado do Paraná

### 3.2. 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.

### 3.3. 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.

### 3.4 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

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento do plano de trabalho anterior, para que a depender do *status* das atividades, a necessidade de reprogramar para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Prover o recebimento, a análise e resposta à demanda dos usuários do IPEM-PR (Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio) nos prazos limites, oriundas dos Sistemas de Ouvidoria do IPEM e do INMETRO e Sistemas de Ouvidorias Geral do Estado e da União.	concluído	Os requisitos da atividade foram atendidos.
Manter a transparência e publicidade dos Atos Administrativos do IPEM-PR, gerenciamento do Portal da Transparência e da disponibilidade de dados e informações.	concluído	Todas as informações publicadas e disponíveis no site do órgão.

Atuação no NICS para implantação do Programa de Integridade e <i>Compliance</i> e recomendações internas	concluído	Palestras com os funcionários e colaboradores em todas as unidades.
Avaliação da satisfação dos usuários do IPEM-PR, e desempenho de outras atividades correlatas às atribuições de Ouvidor e de Agente de Ouvidoria e Transparência e integrante do NICS.	não iniciada	Ainda desenvolvendo uma ferramenta.

## 5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria no exercício de 2023, conforme os planos de trabalhos abaixo, dispostos por atividades.

ATIVIDADE I													
DIVULGAÇÃO CANAIS DE COMUNICAÇÃO													
<b>OBJETIVO</b>	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial no site do órgão, em local fácil acesso e visualização												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	IPEM-PR												
<b>PRAZO</b>	12 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>ETAPAS</b>	Verificar as formas de contato;												
	Disponibilizar nos canais de comunicação.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal - 01												
	Financeiro R\$ 0,00												
	Outros:												

ATIVIDADE II													
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA													
<b>OBJETIVO</b>		Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.											
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		IPEM-PR											
<b>PRAZO</b>		12 meses											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	Envio de e-mails com explicações sobre a Ouvidoria												
	Colocação de cartazes e folders no órgão												
<b>RECURSO</b>	Pessoal- 01												
	Financeiro R\$ 0,00												
	Outros:												
ATIVIDADE III													
MONITORAMENTO MANIFESTAÇÕES													
<b>OBJETIVO</b>		Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.											
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		IPEM-PR											
<b>PRAZO</b>		12 meses											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	Entrar todos diariamente no Sistema SIGO, Fa-laBr para verificar as manifestações que estão vencendo e assim retorna-las												
<b>RECURSO</b>	Pessoal- 01												
	Financeiro R\$ 0,00												
	Outros:												

ATIVIDADE IV													
ACESSIBILIDADE AO CIDADÃO													
<b>OBJETIVO</b>	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	IPEM-PR												
<b>PRAZO</b>	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	Verificar as formas de acesso dos cidadãos.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal- 01												
	Financeiro R\$ 0,00												
	Outros:												

ATIVIDADE V													
SUBSIDIAR AS TOMADAS DE DECISÃO													
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	IPEM-PR												
<b>PRAZO</b>	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	No início de cada mês subsequente elaborar o relatório de todas as manifestações, por tipo, se foram atendidas e etc;												
	Enviar para gestores.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal- 01												
	Financeiro R\$ 0,00												
	Outros:												

ATIVIDADE VI													
IMPLEMENTAÇÃO CARTA DE SERVIÇO													
<b>OBJETIVO</b>	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao usuário, de que tratar o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	IPEM-PR												
<b>PRAZO</b>	12 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>ETAPAS</b>	Entender e estudar sobre a Carta de serviços ao usuário junto a equipe												
	Discutir sobre a Carta de Serviços ao usuário junto a equipe												
	Elaborar a Carta serviço junto a equipe												
	Disponibilizar a Carta serviço nos meios de comunicação												
	Revisar carta serviço												
<b>RECURSO</b>	Pessoal- 01												
	Financeiro R\$ 0,00												
	Outros:												

ATIVIDADE VII													
PESQUISA DE SATISFAÇÃO													
<b>OBJETIVO</b>	Tomada de decisão: os resultados da pesquisa podem ser usados para tomar decisões informadas em uma ampla gama de áreas, incluindo políticas públicas.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	IPEM-PR												
<b>PRAZO</b>	12 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>ETAPAS</b>	Levantar os dados utilizados pelos sistemas SIGO, Fala Br.												
	Preparação de dados: limpar, formatar e organizar os dados para que possam ser analisados.												
	Analisar os dados usando técnicas estatísticas e desenvolver relatórios e gráficos.												
	Elaborar relatórios e estatísticas sobre as demandas e soluções apresentadas.												
	Participar de treinamentos e atualizações para aperfeiçoar suas habilidades e conhecimentos.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal- 01												

	Financeiro R\$ 0,00
	Outros:

## 6. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Ouvidoria apresenta atividades dispostas no plano de trabalho acima citados, dentre outras atividades conforme abaixo relacionadas:

- a) Revisão: a periodicidade de revisão e atualização do plano.
- b) Responsabilidades: as pessoas ou órgãos responsáveis por implementar e garantir o cumprimento do plano.
- c) Comunicação: como serão divulgados e compartilhados os resultados da ouvidoria, incluindo informações sobre denúncias, reclamações, sugestões, etc.
- d) Acessibilidade: garantir que a ouvidoria esteja disponível a todos os interessados, independentemente de sua identidade ou condição.
- e) Confidencialidade: garantir que as informações coletadas sejam tratadas com sigilo, de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis.
- f) Feedback: prover mecanismos para os interessados avaliarem a efetividade e a satisfação com o plano de ouvidoria.
- g) Estas disposições finais podem ser adaptadas de acordo com as necessidades específicas de cada organização ou instituição.

Curitiba, 15 de fevereiro 2023.

CESAR ANTONIO TUOTO  
SILVEIRA MELLO  
**Diretor-Presidente**

CLAUDIO RENATO FOGAZZI  
**Agente substituto da Ouvidoria**