

PORTARIA nº 020/2023

O Coordenador Estadual da Defesa Civil - DC, no uso das atribuições que lhe confere o art. 19, inciso II, alínea “d” e o art. 31 da Lei nº 21352, de 1º de janeiro de 2023, c/c com o art. 7º, V do anexo ao Decreto Estadual nº 2.596, de 02 de setembro de 2019, juntamente com disposto no art. 3º da Instrução Normativa nº 007/2023 - CGE, RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho do Agente da Ouvidoria da Coordenaria Estadual da Defesa Civil para o ano de 2023, anexo a esta Portaria.

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

Curitiba, PR, 13 de fevereiro de 2023.

Assinado eletronicamente

Coronel QOBM Fernando Raimundo Schunig,
Coordenador Estadual da Defesa Civil.

- Publicada no DIOE Nº 11355, de 17 de fevereiro de 2023.
- e-Protocolo nº 20.053.976-1.



ESTADO DO PARANÁ
COORDENADORIA ESTADUAL DA DEFESA CIVIL

PLANO DE TRABALHO ANUAL DE OUVIDORIA – 2023

Agente de Transparência e Ouvidoria - CEDEC

Capitã QOPM Carolina Higino da Costa

Curitiba

Fevereiro/2023



COORDENADORIA ESTADUAL DA DEFESA CIVIL (CEDEC)

1. Introdução

O Plano de Trabalho Anual do Agente da Ouvidoria da Coordenadoria Estadual da Defesa Civil (CEDEC) de 2023 tem por objetivo traçar linhas de atuação para o recebimento, monitoramento, avaliação e tratamento das manifestações positivas ou negativas e denúncias realizadas pela população à Coordenadoria Estadual da Defesa Civil.

A Ouvidoria na administração pública pode ser entendida como um espaço público e democrático destinado ao exercício cotidiano da cidadania, visando receber e dar encaminhamento às solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as ações e programas de governo.

A Coordenadoria Estadual da Defesa Civil, órgão essencial da Governadoria, é responsável pela prevenção de eventos desastrosos, o socorro e a assistência aos atingidos por tais eventos e a recuperação dos danos causados, nos termos do art. 51 da Constituição do Estado do Paraná, órgão regulamentado pelo Decreto Estadual nº 2.596/2019.

A Instrução Normativa CGE nº 006, de 26 de janeiro de 2023, determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do seu Plano de Trabalho referente ao exercício de 2023. Neste sentido, o presente documento descreve o planejamento das atividades com os seus respectivos procedimentos, cronogramas, prazos e rotinas de relatórios, concentrando-se na avaliação da eficácia das atividades desenvolvidas pela CEDEC.

Considerando as atividades descritas neste documento, o Agente de Ouvidoria da CEDEC, designado pela Portaria nº 009, de 28 de abril de 2021, adotará durante o ano de 2023 a seguinte rotina:

- **Estudos:** com a finalidade de aprofundamento sobre os assuntos relacionados na administração pública, buscando o melhoramentos dos processos realizados;

2. Legislação

As legislações pertinentes ao tema são:

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.

3. Descrição das atividades do Agente de Ouvidoria para 2023

As atividades previstas no PT/2023 englobam:

a) Ação/Iniciativa I – Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Órgão.

- Esta ação tem por objetivo monitorar a divulgação das formas de contato com a Ouvidoria do Órgão, no site institucional e através de outras mídias disponibilizadas.

b) Ação/Iniciativa II – Realização interna de educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria do Órgão.

- Esta ação tem o objetivo de divulgar as informações referentes as atividades desenvolvidas pelo agente de ouvidoria, através de palestras, cursos e folder sobre temas relevantes.

c) Ação/Iniciativa III – Realizar o acompanhamento das manifestações, a fim que não expirem o prazo.

- Esta ação tem por objetivo assegurar o acompanhamento das manifestações e dos prazos, referente ao atendimento dos cidadãos no sistema SIGO.

d) Ação/Iniciativa IV – Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.

- Esta ação tem por objetivo a elaboração de relatórios visando subsidiar os gestores na tomada de decisão.

e) Ação/Iniciativa V – Atender as demandas geradas pela Controladoria Geral do Estado.

- Esta ação tem por objetivo o fiel cumprimento à legislação relativa as atividades de Ouvidoria, e outras demandas recebidas através dos pedidos registrados via SIGO ou via e-protocolo.

f) Ação/Iniciativa VI – Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata ao art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

4. Avaliação dos 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 das manifestações para não expirarem	em andamento	Acesso diário ao Sistema
Divulgar as formas de contato com a ouvidoria da CEDEC	em andamento	Disponível no Site da CEDEC
Elaboração de relatórios	em andamento	Envio por email

4. Cronograma

Os trabalhos inerentes ao PT/2023 serão desenvolvidos conforme o cronograma abaixo, salvo quando autorizado pelo Chefe da Casa Militar em situações devidamente motivadas.

Período	J	F	M	A	J	J	A	S	O	N	D
Atividade (s):	1. Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Setorial no site institucional do órgão/entidade, em local de fácil acesso e visualização.										
Etapa (s):	• Examinar necessidade de atualizar as informações de contato da Ouvidoria Setorial.										

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade (s):	2. Examinar necessidade de atualizar as informações de contato da Ouvidoria Setorial.											
Etapa (s):	• Preparar reunião educativa de apresentação da atribuições e de resultados da ouvidoria; • Na reunião, colher feedback dos gestores e servidores da entidade sobre o trabalho da Ouvidoria.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade (s):	3. Realizar acompanhamento das manifestações para não expirar o prazo.											
Etapa (s):	Realizar levantamento de prazos das demandas;											

	<ul style="list-style-type: none"> • Quando necessário, no caso de atraso do parecer técnico, alertar área sobre o cumprimento dos prazos.
--	---

Período		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade (s):	4. Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.												
Etapa (s):	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar relatório das manifestações, medidas adotadas e de resultados da ouvidoria; • Encaminhar relatório para publicação/divulgação. 												

Previsão de Execução		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade (s):	5. Elaborar o Plano de Trabalho da Ouvidoria para o ano de 2024.												
Etapa (s):	Identificar as atividades a serem desempenhadas no exercício de 2023 estabelecendo um cronograma de metas.												
Prazo/frequência:	Novembro, Dezembro.												

5. Considerações finais

Foram descritas neste documento as ações do Agente de Ouvidoria da Coordenadoria Estadual da Defesa Civil planejadas para o ano de 2023.

Por fim, após a apreciação e aprovação do Exmo. Sr. Coordenador Estadual da Defesa Civil, o presente plano será publicado em Diário Oficial do Estado e disponibilizado no site institucional da CEDEC, posteriormente, será encaminhado à Controladoria Geral do Estado, por meio do e-protocolo.

Curitiba, PR, 13 de fevereiro de 2023.

Assinado eletronicamente
 Cap. QOPM Carolina Higino da Costa,
Agente Ouvidora da CEDEC