

# PLANO DE TRABALHO 2024

## // DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA COORDENADORIA ESTADUAL  
DA DEFESA CIVIL



Cel. QOBM Fernando Raimundo Schunig  
**COORDENADOR ESTADUAL DA DEFESA CIVIL**

1ºTen. QOBM Joyce Andressa de Oliveira Saboia  
**AGENTE DE OUVIDORIA**



<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>1</b>
OBJETIVO DO PLANO	1
METODOLOGIA	1
<b>2. OUVIDORIA DA COORDENADORIA ESTADUAL DA DEFESA CIVIL</b>	<b>2</b>
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	2
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	4
<b>3. BASE LEGAL</b>	<b>5</b>
<b>4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO 2023</b>	<b>6</b>
<b>5. PLANO DE TRABALHO 2024</b>	<b>7</b>
<b>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	<b>14</b>



## 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 Agente de Ouvidoria da Coordenadoria Estadual da Defesa Civil 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 da Coordenadoria Estadual da Defesa Civil, 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 Agente de Ouvidoria da Coordenadoria Estadual da Defesa Civil 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;
- 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 COORDENADORIA ESTADUAL DA DEFESA CIVIL**

### **ESTRUTURA**

A Ouvidoria da Coordenadoria Estadual da Defesa Civil é atualmente composta pela Ouvidora designada, por intermédio da Portaria nº 051/2023, de 29 de setembro de 2023, a qual atua também como Agente de Transparência.

### **COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES**

O Ouvidor (ou Agente de Ouvidoria) é o servidor responsável por receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários do serviço público e representá-lo junto aos órgãos e entidades, bem como por intermediar as resoluções cabíveis para a solução das demandas recebidas (art. 2º, IV, Resolução CGE nº 55/2021), devendo ser designado pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade através de ato formal.

O Agente de Ouvidoria integra o chamado NICs (Núcleo de Integridade e Compliance Setorial), estrutura administrativa que atua em nível de execução sistêmica, cuja composição, diretrizes e competências estão definidas na Resolução CGE nº 55/2021.

Desta forma, o agente está administrativamente vinculado ao NICS e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado – CGE, a qual incumbe o encaminhamento das diretrizes e apoio técnico para desenvolvimento do trabalho das Ouvidorias dos demais órgãos e entidades do estado. Sem prejuízo de outras atribuições, cabe à Coordenadoria de Ouvidoria (CGE/PR):

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- a promoção da formação dos agentes multiplicadores nos órgãos do Poder Executivo, com o intuito de agilizar a tramitação dos processos;
- a atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
- o acompanhamento da implementação dos Conselhos de Usuários, bem como a utilização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de

26 de junho de 2017;

- o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário e monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema no tratamento das manifestações recebidas;

- a manutenção do sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e entidades alcançados com vista ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;

- a definição de mecanismos e padrões para a medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos e sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria;

- a consolidação e divulgação de estatísticas, inclusive indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;

- a coordenação e articulação das atividades de ouvidoria, a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

- o zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades responsáveis pelos serviços;

- o recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

- a elaboração, anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;

- o encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Controlador-Geral do Estado e à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a unidade de ouvidoria, se for o caso;

- a proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460 de 2017, ou outra que venha a substituí-la;

- a proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação, em conjunto com a Diretoria de Gestão e Inovação;

- o desempenho de outras atividades correlatas.

As atribuições do Agente de Ouvidoria do NICs estão previstas nos incisos XXIII a XXVI do art. 24 do Regulamento da Controladoria-Geral do Estado, anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019:

“[...] XXIII - a busca de respaldo do órgão ou entidade em que atua para verificações e providências necessárias às demandas oriundas da Coordenadoria de Ouvidoria;

XXIV - a representação do cidadão na relação com o órgão ou entidade em que atua ao viabilizar soluções e esclarecimentos para suas reivindicações, atuando de maneira transparente, rápida e eficaz;

XXV - o recebimento, avaliação e encaminhamento das manifestações dos cidadãos;

XXVI - a comunicação formal à Coordenadoria de Ouvidoria de eventuais alterações de dados, além de possíveis mudanças de ouvidores;”

## ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

As ouvidorias públicas desempenham um papel fundamental como instâncias de controle, participação social e combate à corrupção. Elas funcionam como canais de comunicação entre os cidadãos e a Administração Pública, abrangendo órgãos, entidades e secretarias do Estado. Sua principal missão é facilitar a interação dos cidadãos com o governo, permitindo que expressem suas manifestações, como reclamações, denúncias, sugestões e elogios, além de abordar questões relacionadas à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos.

A Ouvidoria busca estreitar os laços entre o cidadão e o Estado, visando proporcionar respostas às suas reivindicações e garantir o acesso a informações de interesse público. Isso se traduz em uma efetiva participação social, permitindo que a comunidade acompanhe e avalie os serviços oferecidos pela administração pública.

Todas as atividades de atuação do Agente de Ouvidoria são realizadas de forma integrada, de acordo com a legislação aplicável ao tema, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

### 3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria 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.

#### *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.

#### **4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO 2023**

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, reprogramá-las para o novo planejamento.

<b>ATIVIDADE</b>	<b>STATUS</b>	<b>EVIDÊNCIA</b>
<b>Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Órgão</b>	concluído	As publicações estão disponíveis no Portal da Transparência
<b>Realização interna de educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria do Órgão</b>	em andamento	Protocolo administrativo em andamento
<b>Realizar o acompanhamento das manifestações, a fim que não expirem o prazo.</b>	concluído	Manifestações respondidas no SIGO
<b>Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.</b>	não iniciada	Não iniciada
<b>Atender as demandas geradas pela Controladoria Geral do Estado.</b>	concluído	Demandas recebidas no período cumpridas.
<b>Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata ao art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017</b>	não iniciada	Não iniciada

## 5. PLANO DE TRABALHO 2024

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da Coordenadoria Estadual da Defesa Civil para o ano de 2024.

ATIVIDADE 1													
Divulgação das formas de contato com a Ouvidoria no site oficial													
OBJETIVO	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização (Iniciativa I)												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		ESG/ASG:											
		Outros: : Instrução Normativa CGE nº05/2024											
PRAZO	3 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Analisar possíveis mudanças na interface do sítio eletrônico desta coordenadoria, bem como elaborar proposta de atualização												
	Solicitar para o setor competente a promoção das atualizações necessárias												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Atualização das formas de contato e demais informações da Ouvidoria na página constante no site oficial												

**ATIVIDADE 2**

**Divulgação das informações da Ouvidoria**

<b>OBJETIVO</b>		Realizar, internamente no órgão, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria (Iniciativa II)											
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		ESG/ASG:											
		Outros: : Instrução Normativa CGE nº06/2024											
<b>PRAZO</b>	10 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>	Realizar em conjunto com os setores competentes a divulgação das atribuições da Ouvidoria para o público interno												
	Divulgar em âmbito interno as orientações e instruções emandas pela CGE/PR, com especial atenção àquelas relacionadas à Ouvidoria e ao atendimento ao cidadão em geral												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Divulgação das atribuições da Ouvidoria para o público interno												

**ATIVIDADE 3**

**Acompanhamento das manifestações do SIGO**

<b>OBJETIVO</b>	Realizar o acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo (Iniciativa III)												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	ESG/ASG:												
	Outros: : Instrução Normativa CGE nº06/2024												
<b>PRAZO</b>	11 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>	Acompanhamento das manifestações registradas no sistema SIGO (registro / recepção, análise, deflagração de providências aos setores técnicos competentes para levantamento de informações, elaboração e envio de resposta final tempestiva)												
	Monitoramento quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos nas respectivas legislações de regência												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Manifestações respondidas no SIGO tempestivamente												

**ATIVIDADE 4**

**Acessibilidade para atendimento presencial na Ouvidoria**

<b>OBJETIVO</b>	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria (Iniciativa IV)												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	ESG/ASG:												
	Outros: Instrução Normativa CGE nº06/2024												
<b>PRAZO</b>	5 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>	Estabelecimento de local reservado, adequado e de fácil acesso para realização de atendimento presencial na Ouvidoria, quando necessário												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Estrutura adequada para realização de atendimento presencial na Ouvidoria, quando necessário												

**ATIVIDADE 5**

**Elaboração do Relatório de Gestão**

<b>OBJETIVO</b>		Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão (Iniciativa V)											
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		ESG/ASG:											
		Outros: Instrução Normativa CGE nº06/2024											
<b>PRAZO</b>	4 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>	Analisar as manifestações SIGO, identificar informações importantes para a gestão e elaborar o Relatório de Gestão da Ouvidoria												
	Submeter o Relatório de Gestão da Ouvidoria à autoridade máxima a que pertence a Ouvidoria (ref. 2023)												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Elaboração do Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria, exercício de 2023.												

**ATIVIDADE 6**

**Carta de serviços ao usuário**

<b>OBJETIVO</b>	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 nº13.460/2017 (Iniciativa VI).																						
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo																						
	Plano Plurianual																						
	Plano de Integridade e Compliance																						
	IA-CM																						
	Ação de controle e auditoria																						
	ESG/ASG:																						
Outros: Instrução Normativa CGE nº06/2024																							
<b>PRAZO</b>	11 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>	Elaborar e acompanhar a implantação da Carta de Serviços ao Usuário																						
	Verificar o atendimento da Lei Federal nº 13.460/2017																						
<b>RECURSO</b>	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	Acompanhamento da implementação da Carta de Serviços ao Usuário																						

**ATIVIDADE 7**

**Certificação em Ouvidoria**

<b>OBJETIVO</b>	Obter certificação em Ouvidoria (Iniciativa VII).												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	ESG/ASG:												
	Outros: Instrução Normativa CGE nº06/2024												
<b>PRAZO</b>	11 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>	Realizar cursos ofertados em âmbito nacional que viabilizem certificação de Ouvidoria												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Certificação obtida												



## 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 da Coordenadoria Estadual da Defesa Civil, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas Ouvidoria da Coordenadoria Estadual da Defesa Civil.

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.

Curitiba, PR, 07 de fevereiro de 2024.

***Assinado eletronicamente***

1º Tenente QOBM Joyce Andressa de Oliveira Saboia,  
**Agente de Ouvidoria - CEDEC**