

SECRETARIA DE ESTADO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS - SEIC



OUVIDORIA



Assinatura Avançada realizada por: **Helena Schubert Esperidiao Aichinger (XXX.859.169-XX)** em 13/06/2023 11:05 Local: SEIC/NICS. Inserido ao protocolo **20.193.370-6** por: **Helena Schubert Esperidiao Aichinger** em: 13/06/2023 11:04. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: <https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: **6f83b8484d5de70fe44502f6864bb47b**.

Inserido ao protocolo **20.657.172-1** por: **Luciane de Almeida Gomes** em: 23/06/2023 15:04. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: <https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: **b4d42247d7d5bdf0d0b55aa9399a6b08**.

PLANO DE TRABALHO 2023

Ricardo José Magalhães Barros
Secretário de Estado

Christiano Souto Puppi
Diretor - Geral

Gustavo Wolff Erzinger
Diretor - Técnico

Nassim Gibran Brunoy Ventura Bacila
Chefe de Gabinete

Helena Schubert Esperidião Aichinger
Agente de Ouvidora

1. APRESENTAÇÃO

Este Plano de Trabalho foi desenvolvido com o objetivo de estabelecer o planejamento das atividades que serão desempenhadas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Indústria, Comércio e Serviços – SEIC, para o ano de 2023.

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.

Cabe ressaltar que as ações planejadas neste plano estão em consonância com o Plano Plurianual desta Secretaria e com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado – CGE, o que assegura a relevância e a eficiência das atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da SEIC.

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, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

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 NICS e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado - CGE. Sendo assim, compete à Coordenadoria de Ouvidoria estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Controladoria-Geral do Estado 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 e nos eixos ESG;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;

2. OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Condutora de opiniões, reclamações e denúncias, a Ouvidoria atua na mediação de conflitos entre o cidadão e a Secretaria, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Indústria, Comércio e Serviços – SEIC tem como objetivo, conforme dito nos Artigos 9º e 10º da Lei Federal 13.460/2017, garantir os direitos dos cidadãos ao possibilitar um canal para manifestações perante a administração pública.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

Dentre as competências do Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Indústria e Comércio e Serviços – SEIC, pode-se destacar:

- Estimular exercício cotidiano da cidadania;
- Estabelecer mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- Atuar em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
- Acompanhar a 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;
- Organizar e articular as atividades de ouvidoria, a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre prestação de serviços públicos;
- Zelar pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a Secretária de Estado da Indústria, Comércio e Serviços;

- Receber, analisar e responder, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação de Ouvidoria são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pela Controladoria Geral do Estado - CGE.

A metodologia utilizada para o tratamento das manifestações das Ouvidorias de toda a Rede de Ouvidores está disponível no site da Controladoria Geral do Estado – CGE.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da 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, que 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, que 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, que 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 da Secretaria de Estado de Indústria, Comércio e Serviços - SEIC

Lei Estadual nº 21.352/2023, que cria a Secretaria de Estado da Indústria, Comércio e serviços - SEIC.

4. PLANO DE TRABALHO 2023

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Indústria e Comércio – SEIC, no exercício de 2023.

I – Ação/ Iniciativa: Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos divulgando todas as formas de contato da Ouvidoria com fácil acesso e visualização no site da Secretaria;

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
AÇÃO 1	Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos											
ETAPAS	Organizar as informações relativas a formas de contato da Ouvidoria no Portal Institucional, com melhor visibilidade											
OBJETIVO	Atualizar os contatos da Ouvidoria no Portal Institucional – com maior visibilidade											

II – Ação/Iniciativa: Realizar internamente na Secretaria educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
AÇÃO 1	Educar os servidores permanentemente sobre as atribuições da Ouvidoria											
ETAPAS	Divulgar as ações através do expresso, reuniões de grupo, etc											
OBJETIVO	Conscientizar os servidores para o melhor atendimento ao cidadão.											

III – Ação/Iniciativa: Privilegiar a visão do cidadão como sujeito de direitos e acompanhar as manifestações para que os prazos sejam cumpridos conforme determina a lei;

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
AÇÃO 1	Privilegiar a visão do cidadão como sujeito de direitos											
ETAPAS	Acompanhar as manifestações											
OBJETIVO	Atender para que os prazos sejam cumpridos											

IV - Ação/Iniciativa: Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados na Ouvidoria, garantindo acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial;

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
AÇÃO 1	Aprimorar a qualidade dos serviços prestados na Ouvidoria											
ETAPAS	Garantir a acessibilidade aos cidadãos											
OBJETIVO	Atender presencialmente quando necessário											

V - Ação/Iniciativa: Informar adequadamente a direção da Secretaria sobre os indicadores de satisfação dos usuários;

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
AÇÃO 1	Posicionar a direção da Secretaria quando da satisfação dos cidadãos											
ETAPAS	Divulgar os indicadores											
OBJETIVO	A melhoria contínua do índice de satisfação											

VI – Ação/Iniciativa: Buscar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, dentro dos padrões de qualidade e formas de atendimento aos usuários.

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
AÇÃO 1	Implementar a Carta de Serviços ao Usuário											
ETAPAS	Divulgar o acesso ao cidadão através do site da SEIC.											
OBJETIVO	Buscar atender o usuário com assertividade, tempestividade e compreensão.											

VII – Ação/Iniciativa: Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
AÇÃO 1	Implementar o relatório como subsídio											
ETAPAS	Estabelecer de forma antecipada os objetivos da Secretaria											
OBJETIVO	Elaborar relatórios visando subsidiar os gestores na tomada de decisão e como etapas: Estudos e análise de informações sobre as demandas recebidas para auxiliar nos relatórios.											

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e relevantes para o desempenho das atividades, além de estar alinhado com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Ouvidoria.

Nosso planejamento para o ano de 2023 está focado em melhorias contínuas para proporcionar aos cidadãos respostas que atendam seus anseios.

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.

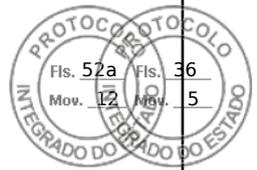
Atenciosamente,

Helena Schubert Esperidião Aichinger

Agente de Ouvidoria



ePROTOCOLO



Documento: **PlanodeTrabalhoOuvidoria13062023.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Helena Schubert Esperidiao Aichinger (XXX.859.169-XX)** em 13/06/2023 11:05 Local: SEIC/NICS.

Inserido ao protocolo **20.193.370-6** por: **Helena Schubert Esperidiao Aichinger** em: 13/06/2023 11:04.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:

<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
6f83b8484d5de70fe44502f6864bb47b.