

**SECRETARIA DE ESTADO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS/SEIC**

AGENTE DE OUVIDORIA

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

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

**Ouvidora**





1. APRESENTAÇÃO 4

OBJETIVO DO PLANO 4

METODOLOGIA 4

2. OBJETIVOS DA OUVIDORIA 5

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES 5

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO) 6

3. BASE LEGAL 7

4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES 8

5. PLANO DE TRABALHO 9

**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 2024.

Com o objetivo de estabelecer um planejamento efetivo das atividades que serão desempenhadas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Indústria, Comércio e Serviços – SEIC, para o ano de 2024, foi desenvolvido este Plano de Trabalho.

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.

1.1 - 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.

**1.2 - 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.

## 

## **2.1 - 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 a 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;

##### **2.2 - 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 denunciantes 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. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

Concluímos o ano de 2023 reiterando que a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Indústria, Comércio e Serviços/SEIC tem como objetivo principal intermediar as relações entre os cidadãos e o órgão, prestando informações e buscando soluções para as questões levantadas.

A Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços/SEIC oferece aos cidadãos o canal de atendimento:

**Fale Conosco**

O Fale Conosco - https://www.seic.pr.gov.br/Fale-conosco - é o principal canal de contato do cliente com a SEIC e tem a finalidade de resolver as demandas sobre consultas, informações, reclamações, denúncias e/ou receber sugestões.

Contamos ainda com a **aba “Reivindicação”** onde o cidadão deve descrever a dúvida e/ou reclamação de forma detalhada, com todas as informações sobre a situação, onde o atendimento é prestado integralmente de forma eletrônica.

Informa-se que no ano de 2023 as demandas recebidas através do sistema SIGO foram respondidas tempestivamente.

Para o Futuro, a Ouvidoria pretende seguir atendendo às suas demandas com qualidade e eficiência. E com muita responsabilidade, continuaremos sendo o porta-voz do usuário dentro do Órgão.

# 5. PLANO DE TRABALHO 2024

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 2024.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ATIVIDADE 1** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização; | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **OBJETIVO** | | | | Disponibilizar de forma gratuita a utilização do sistema SIGO para as ouvidorias gerais dos municípios do Paraná | | | | | | | | | | | | | |
| **RELEVÂNCIA** | | | |  | Plano de Governo | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | |
|  | IA-CM | | | | | | | | | | | | |
|  | Ação de Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |
|  | BNDES | | | | | | | | | | | | |
|  | TCE: | | | | | | | | | | | | |
|  | ESG/ASG: Governança | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: Agenda 2030 – ODS 16 | | | | | | | | | | | | |
| **PRAZO** | | | 10 meses | | | **J** | **F** | **M** | **A** | **M** | **J** | **J** | **A** | **S** | **O** | **N** | **D** |
|  | | | | | |
| **ETAPAS** | Dentro da estrutura da Secretaria adequar a sala da Ouvidoria para que seja de fácil acesso ao atendimento presencial.  Organizar as informações relativas a formas de contato da Ouvidoria no Portal Institucional, com melhor visibilidade | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **RECURSO** |  | Pessoal | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Financeiro | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INDICADOR** | | | | Manter a atualização dos contatos da Ouvidoria no Portal Institucional – com maior visibilidade | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ATIVIDADE 2** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria; | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **OBJETIVO** | | | | Educar os servidores permanentemente sobre as atribuições da Ouvidoria. | | | | | | | | | | | | | | |
| **RELEVÂNCIA** | | | |  | Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social | | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | | |
|  | IA-CM | | | | | | | | | | | | | |
|  | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | | | |
|  | BNDES | | | | | | | | | | | | | |
|  | TCE: | | | | | | | | | | | | | |
|  | ESG/ASG: | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: Agenda 2030 – ODS 16 | | | | | | | | | | | | | |
| **PRAZO** | | | 10 meses | | | **J** | **F** | **M** | **A** | **M** | **J** | **J** | **A** | **S** | **O** | **N** | **D** | |
|  | | | | | |
| **ETAPAS** | Preservar a divulgação das ações da Ouvidoria nas reuniões realizadas na secretaria etc. | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| **RECURSO** |  | Pessoal | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Financeiro R$ | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INDICADOR** | | | | Conscientizar os servidores para o melhor atendimento ao cidadão | | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ATIVIDADE 3** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **OBJETIVO** | | | | Privilegiar a visão do cidadão como sujeito de direitos | | | | | | | | | | | | | | |
| **RELEVÂNCIA** | | | |  | Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social | | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | | |
|  | IA-CM | | | | | | | | | | | | | |
|  | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | | | |
|  | BNDES | | | | | | | | | | | | | |
|  | TCE: | | | | | | | | | | | | | |
|  | ESG/ASG: | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: Agenda 2030 – ODS 16 | | | | | | | | | | | | | |
| **PRAZO** | | | 10 meses | | | **J** | **F** | **M** | **A** | **M** | **J** | **J** | **A** | **S** | **O** | **N** | **D** | |
|  | | | | | |
| **ETAPAS** | Acompanhar as manifestações e buscar maior celeridade no atendimento das demandas dentro dos prazos estabelecidos na Lei Federal n. 13.460/2017 | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| **RECURSO** |  | Pessoal | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Financeiro R$ | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INDICADOR** | | | | Atender para que os prazos sejam cumpridos | | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ATIVIDADE 4** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria; | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **OBJETIVO** | | | | Aprimorar a qualidade dos serviços prestados na Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | | |
| **RELEVÂNCIA** | | | |  | Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social | | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | | |
|  | IA-CM | | | | | | | | | | | | | |
|  | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | | | |
|  | BNDES | | | | | | | | | | | | | |
|  | TCE: | | | | | | | | | | | | | |
|  | ESG/ASG: | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: Agenda 2030 – ODS 16 | | | | | | | | | | | | | |
| **PRAZO** | | | 10 meses | | | **J** | **F** | **M** | **A** | **M** | **J** | **J** | **A** | **S** | **O** | **N** | **D** | |
|  | | | | | |
| **ETAPAS** | Garantir a acessibilidade aos cidadãos | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| **RECURSO** |  | Pessoal | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Financeiro R$ | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INDICADOR** | | | | Atender presencialmente quando necessário | | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ATIVIDADE 5** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **OBJETIVO** | | | | Posicionar a direção da Secretaria quando da satisfação dos cidadãos | | | | | | | | | | | | | | |
| **RELEVÂNCIA** | | | |  | Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social | | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | | |
|  | IA-CM | | | | | | | | | | | | | |
|  | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | | | |
|  | BNDES | | | | | | | | | | | | | |
|  | TCE: | | | | | | | | | | | | | |
|  | ESG/ASG: | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: Agenda 2030 – ODS 16 | | | | | | | | | | | | | |
| **PRAZO** | | | 10 meses | | | **J** | **F** | **M** | **A** | **M** | **J** | **J** | **A** | **S** | **O** | **N** | **D** | |
|  | | | | | |
| **ETAPAS** | Divulgar os indicativos | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| **RECURSO** |  | Pessoal | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Financeiro R$ | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INDICADOR** | | | | A melhoria contínua do índice de satisfação. | | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ATIVIDADE 6** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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; | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **OBJETIVO** | | | | Implementar a Carta de Serviços ao Usuário | | | | | | | | | | | | | | |
| **RELEVÂNCIA** | | | |  | Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social | | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | | |
|  | IA-CM | | | | | | | | | | | | | |
|  | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | | | |
|  | BNDES | | | | | | | | | | | | | |
|  | TCE: | | | | | | | | | | | | | |
|  | ESG/ASG: | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: Agenda 2030 – ODS 16 | | | | | | | | | | | | | |
| **PRAZO** | | | 3 meses | | | **J** | **F** | **M** | **A** | **M** | **J** | **J** | **A** | **S** | **O** | **N** | **D** | |
|  | | | | | |
| **ETAPAS** | Divulgar o acesso ao cidadão através do site da SEIC. | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| **RECURSO** |  | Pessoal | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Financeiro R$ | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INDICADOR** | | | | Buscar atender o usuário com assertividade, tempestividade e compreensão. | | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ATIVIDADE 7** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **OBJETIVO** | | | | Certificação concluída em 04/05/2023 | | | | | | | | | | | | | | |
| **RELEVÂNCIA** | | | |  | Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social | | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | | |
|  | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | | |
|  | IA-CM | | | | | | | | | | | | | |
|  | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | | | |
|  | BNDES | | | | | | | | | | | | | |
|  | TCE: | | | | | | | | | | | | | |
|  | ESG/ASG: | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: Agenda 2030 – ODS 16 | | | | | | | | | | | | | |
| **PRAZO** | | | 12 meses | | | **J** | **F** | **M** | **A** | **M** | **J** | **J** | **A** | **S** | **O** | **N** | **D** | |
|  | | | | | |
| **ETAPAS** | Atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública. | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| **RECURSO** |  | Pessoal | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Financeiro R$ | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INDICADOR** | | | | Atuar de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados. | | | | | | | | | | | | | | |

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 2024 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 Ouvidora**