

# PLANO DE TRABALHO 2023

## // DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO - SETU



Marcio Fernando Nunes

**SECRETÁRIO DE ESTADO DO TURISMO - SETU**

Camila Luiza Cunha Bernardo Aragão

**DIRETORA GERAL**

Adriane Zielinski Chede

**AGENTE DE OUVIDORIA**

1. INTRODUÇÃO_____	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
2. AGENTE DE OUVIDORIA .....	
ESTRUTURA_____	5
DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES_____	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)_____	6
3. BASE LEGAL	8
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES_____	9
5. PLANO DE TRABALHO	9
6. DISPOSIÇÕES FINAIS_____	10

## 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, o Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado do Turismo - SETU 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 pelo Agente de Ouvidoria, a fim de orientar seu trabalho, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

### METODOLOGIA

A metodologia empregada pelo Agente de Ouvidoria para a elaboração do Plano de Trabalho da sua área 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, bem como, na Instrução Normativa nº 06/2023 da Controladoria-Geral do Estado;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho;
- VI. Publicação no Diário Oficial do Estado e disponibilização no site institucional do órgão/entidade e na Transparência do Estado;

- VII. Encaminhamento à Controladoria-Geral do Estado, por meio do sistema e-Protocolo.

## a. Agente de Ouvidoria da SETU

### 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.

### DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria deve ser designado pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade através de ato formal, sendo necessário, posteriormente, o envio do ato para a ciência da Coordenadoria de Ouvidoria, com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento. Dentre suas competências/tarefas, pode-se destacar:

- I. O recebimento, avaliação e encaminhamento das manifestações dos cidadãos;
- II. A comunicação formal à Coordenadoria de Ouvidoria de eventuais alterações de dados, além de possíveis mudanças de ouvidores;
- III. A cobrança de providências às demandas dos cidadãos afetas aos órgãos onde atua, informando-os de forma completa, objetiva de fácil compreensão sobre os resultados obtidos;
- IV. O cumprimento dos prazos previstos na legislação para o atendimento da demanda, cientificando o solicitante de forma justificada, que a prorrogação do prazo será utilizada pelo ente administrativo, caso a resposta não seja prestada no prazo normal;
- V. A comunicação ao solicitante quanto as providências adotadas em relação as demandas apresentadas e a revisão da resposta apresentada ao solicitante;
- VI. O desempenho de outras atividades correlatas.

## ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação do Agente de Ouvidoria são realizadas de acordo com a legislação aplicável ao tema, bem como diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria.

Ao longo do ano são realizadas ações conforme demandas da Coordenadoria de Ouvidoria, oriundas da sociedade como um todo, bem como, participação em capacitações, atualizações legais entre outras.

O Agente atua de maneira integrada com as ações definidas pelo NICS (Núcleo de Integridade e Compliance Setorial), também com sua rede interna.

Para atendimento das manifestações dos (as) cidadãos (ãs), é utilizado o sistema SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias).

## BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Coordenadoria de 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.

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.

## a. AVALIAÇÃO 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

--	--	--

Considerando a extinção da autarquia Paraná Turismo, pela Lei 21352 de 1º de Janeiro de 2023, publicado no [Diário Oficial nº. 11328](#), da mesma data, resta prejudicada a descrição dos dados solicitados acima, tendo em vista que não foram localizados a existência de Planos de Trabalho Anteriores.

## b. PLANO DE TRABALHO 2023

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria no exercício de 2023.

ATIVIDADE 1																	
Divulgação das formas de contato com a Ouvidoria da SETU																	
<b>OBJETIVO</b>	Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria Setorial no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização.																
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE: AcórdãoXX/18															
		ESG/ASG:															
		Outros: Agenda 2030															
	Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE																
<b>PRAZO</b>	2 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	Organizar e disponibilizar, os meios de contato da ouvidoria da SETU, em local de fácil acesso e ampla visualização.																
	-																
<b>RECURSO</b>	Pessoal																
	Financeiro R\$																
	Outros:0																
<b>INDICADOR</b>	Divulgação dos meios de contato da Ouvidoria no site da SETU.																

ATIVIDADE 2																		
Educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria																		
<b>OBJETIVO</b>	Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria																	
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo																	
	Plano Plurianual																	
	Plano de Integridade e Compliance																	
	IA-CM																	
	Ação de controle e auditoria																	
	BNDES																	
	TCE: Acórdão XX/18																	
	ESG/ASG: Social																	
	Outros: Agenda 2030																	
	Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE																	
<b>PRAZO</b>	07 Meses						J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	Organizar e elaborar os conteúdos a serem divulgados e realizar a divulgação aos servidores da SETU, através do email institucional.																	
	-																	
	-																	
<b>RECURSO</b>	Pessoal																	
	Financeiro R\$																	
	Outros:																	
<b>INDICADOR</b>	Divulgação das informações aos servidores.																	

ATIVIDADE 3																		
Acompanhamento das manifestações.																		
<b>OBJETIVO</b>	Realizar acompanhamento das manifestações, afim de que não expirem o prazo.																	
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																
		Plano Plurianual																
		Plano de Integridade e Compliance																
		IA-CM																
		Ação de controle e auditoria																
		BNDES																
		TCE: Acórdão XX/18																
		ESG/ASG: Social																
		Outros: Agenda 2030																
	Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE																	
<b>PRAZO</b>	07 meses						J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	Encaminhar, acompanhar e cobrar as respostas dos agentes da rede interna do órgão																	
	-																	
<b>RECURSO</b>	Pessoal																	
	Financeiro R\$																	
	Outros:																	
<b>INDICADOR</b>	Número de atendimentos expirados.																	

ATIVIDADE 4																		
Assegurar a acessibilidade dos cidadãos.																		
<b>OBJETIVO</b>	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria																	
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo																	
	Plano Plurianual																	
	Plano de Integridade e Compliance																	
	IA-CM																	
	Ação de controle e auditoria																	
	BNDES																	
	TCE: AcórdãoX/18																	
	ESG/ASG:																	
	Outros: Agenda 2030																	
	Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE																	
<b>PRAZO</b>	07 meses						J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	Conclusão da reforma nas instalações da SETU para garantir a acessibilidade aos cidadãos																	
	-																	
<b>RECURSO</b>	Pessoal																	
	Financeiro																	
	Outros:																	
<b>INDICADOR</b>	Reforma concluída (acessibilidade)																	

ATIVIDADE 5													
Relatório para a gestão.													
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão XX/18												
	ESG/ASG: Social												
	Outros: Agenda 2030												
Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE													
<b>PRAZO</b>	2 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	Elaboração de relatório de apoio à gestão.												
	Encaminhamento do relatório de apoio à gestão												
	Aperfeiçoamento do processo												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Relatório entregue aos Gestores.												

ATIVIDADE 6																		
Carta de Serviços aos Usuários																		
<b>OBJETIVO</b>	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços aos Usuários, de que trata o art. 7º da Lei Federal 13.460/2017																	
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo																	
	Plano Plurianual																	
	Plano de Integridade e Compliance																	
	IA-CM																	
	Ação de controle e auditoria																	
	BNDES																	
	TCE: Acórdão X/18																	
	ESG/ASG: Social																	
	Outros: Agenda 2030																	
	Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE																	
<b>PRAZO</b>	04 Meses						J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	Propor a elaboração de Carta de Serviços ao Usuário da SETU (em consonância com a Lei Federal 13.460/2017).																	
<b>RECURSO</b>	Pessoal																	
	Financeiro R\$																	
	Outros:																	
<b>INDICADOR</b>	Carta de Serviços ao Usuário elaborada.																	

## 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 Controladoria-Geral do Estado, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Coordenadoria de Ouvidoria.

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.