



PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO - SETU

Marcio Fernando Nunes
SECRETÁRIO DE ESTADO DO TURISMO

Camila Luiza Cunha Bernardo Aragão
DIRETORA-GERAL

Lucas Ricobom Moro
AGENTE DE OUVIDORIA

**CURITIBA
2024**

<u>1.INTRODUÇÃO</u>	41.2 OBJETIVO DO PLANO
	41.3 METODOLOGIA
	42.
<u>COORDENADORIA DE OUVIDORIA DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO</u>	4ESTRUTURA
	Erro! Indicador não definido.COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES
	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	53.
<u>BASE LEGAL</u>	54.
<u>AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</u>	55.
<u>PLANO DE TRABALHO</u>	7

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 Ouvidoria da Secretaria de Turismo elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

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

1.3 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, 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).

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria estão segregadas em quatro grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual;

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 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 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.

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da SETU.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
DIVULGAÇÃO DAS FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA DA SETU	<u>concluído</u>	Site e Código de ética
DIVULGAR AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	Em andamento	Trabalho Contínuo
ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.	Em andamento	Trabalho Contínuo
ASSEGURAR A ACESSIBILIDADE DOS CIDADÃOS.	<u>concluído</u>	Obras e reformas Concluídas
RELATÓRIO PARA A GESTÃO	<u>concluído</u>	
CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS	<p>Aguardando Conclusão CGE (https://www.cge.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2020-10/plano_de_trabalho_ouvidoria_2020.pdf)</p> <p>O objetivo é dar publicidade aos serviços prestados pela Coordenadoria de Ouvidoria, como canais de acesso; requisitos para a concretização da solicitação; etapas; prazos; a forma da prestação do serviço; e, padrões de qualidade.</p>	

5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria da SETU no exercício de 2024.

ATIVIDADE 1													
DIVULGAR AS FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA DA SETU													
OBJETIVO	Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria Setorial em local de fácil acesso e visualização.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
	Outros: Instrução Normativa 05/2024 - CGE												
PRAZO	9 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Organizar e disponibilizar, os meios de contato da ouvidoria da SETU, em local de fácil acesso e ampla visão.												
R E C U R S O		Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros:											
INDICADOR	Divulgação dos meios de contato da Ouvidoria.												

ATIVIDADE 2												
EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA												
OBJETIVO	Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo										

		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		IA-CM												
		Ação de controle e auditoria												
		BNDES												
		TCE:												
		ESG/ASG:												
		Outros: Instrução Normativa 05/2024 - CGE												
PRAZO	12 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E	Organizar e elaborar os conteúdos a serem divulgados e realizar a divulgação aos servidores da SETU, através do email institucional.													
T														
A														
P														
A														
S														
R			Pessoal											
E			Financeiro R\$											
C			Outros:											
U														
R														
S														
O														
INDICADOR	Divulgação das informações aos servidores.													

ATIVIDADE 3	
ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	
OBJETIVO	Realizar acompanhamento das manifestações, afim de que não expirem o prazo.
RELEVÂNCIA	Plano de Governo
	Plano Plurianual
	Plano de Integridade e Compliance
	IA-CM
	Ação de controle e auditoria
	BNDES
	TCE:
	ESG/ASG: Social
	Outros: Instrução Normativa 05/2024 - CGE

PRAZO		12 meses											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Encaminhar, acompanhar e cobrar as respostas dos agentes da rede interna do órgão												
R E C U R S O	Pessoal												
	Outros:												
INDICADOR		Número de atendimentos expirados.											

ATIVIDADE 4

GARANTIR A ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA

OBJETIVO													
R E L E V Â N C I A	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Social												
	Outros: Instrução Normativa 05/2024 - CGE												
PRAZO		7 meses											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Conclusão da reforma nas instalações da SETU para garantir a acessibilidade aos cidadãos.												
	-												

R E C U R S O	Pessoal
	Financeiro R\$
	Outros:
INDICADOR	Reforma concluída (acessibilidade)

ATIVIDADE 5													
ELABORAR RELATÓRIO PARA SUBSIDIAR A GESTÃO NAS TOMADAS DE DECISÃO;													
OBJETIVO	Elaborar um relatório a fim de indicar pontos positivos e negativos para subsidiar a gestão nas tomadas de decisões.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Governança												
	Outros: Instrução Normativa 05/2024 - CGE												
PRAZO	9 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Elaborar, organizar, concluir e enviar o relatório para a gestão.												
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Envio do relatório.												

ATIVIDADE 6													
ACOMPANHAR ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO													
OBJETIVO	Acompanhar a implementação da Carta de Serviço ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal no 13.460/2017												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
		Outros:											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Realizar estudos concernentes à legislação												
	Acompanhar a implementação												
R E C U R S O	Pessoal												
	Outros:												
INDICADOR	Acompanhamento da implementação da Carta de serviço ao Usuário da CGE												

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 Secretaria do Turismo, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Agente de Ouvidoria.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, 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.