



SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E DO ABASTECIMENTO

**PLANO DE TRABALHO ANUAL
DO AGENTE DE OUVIDORIA 2023**

Robson Nogueira Rachid

**Curitiba
Fevereiro/2023**

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 da Agricultura e do Abastecimento - SEAB elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

Em atendimento a Resolução CGE nº 55/2021, que institui a elaboração do Plano de Trabalho Anual para os agentes do Núcleo de Integridade e Compliance - NICS, de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa nº 06/2022 da Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE, apresentamos o Plano de Trabalho para o Agente de Ouvidoria – NICS – SEAB.

2. 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; (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 denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

3. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR

No exercício anterior, 2022, foi seguido as Diretrizes da Coordenação Estadual de Ouvidorias em consonância com a Legislação vigente, norteados pelos Objetivos da SEAB.

4. PLANO DE TRABALHO 2023

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

Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e os períodos de execução poderão sofrer ajustes, bem como eventuais demandas poderão ser incluídas por não estarem contempladas neste plano.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria no site institucional do órgão											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar em local de fácil acesso e visualização. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 2	Acompanhamento dos atendimentos SIGO – Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme demanda • Quando se tratar de denúncias, encaminhar cópia ao Núcleo de Integridade e Compliance – NICS do órgão; • Cumprimento dos prazos no atendimento; • Estudar as legislações pertinentes. 											
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 3	Atender às solicitações da Controladoria Geral do Estado - CGE											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme demanda 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 4	Elaborar relatório anual sobre as demandas recebidas na Ouvidoria											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar informações referente o cumprimento dos prazos estabelecidos na legislação; • Demonstrar os assuntos demandados durante o ano, bem como, a pesquisa de satisfação dos cidadãos; • Apresentar e solicitar a aprovação do relatório para o gestor do órgão; • Publicar o relatório 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 5	Plano de Trabalho do Agente de Ouvidoria											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar o Plano de Trabalho e validá-lo com o Gestor do órgão; • Publicar o Plano de Trabalho. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 6	Realizar intencionalmente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar a todos os servidores do órgão. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017	Informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.											
Prazo 12 meses	Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário seguindo as orientações da coordenação Estadual de Ouvidoria.											

5. Considerações Finais

Este documento contempla as ações do Agente de Ouvidoria para o exercício de 2023. A Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento – SEAB, dará publicidade ao presente Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria em seu Portal da Transparência.