

SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E DO ABASTECIMENTO

**PLANO DE TRABALHO ANUAL DO AGENTE
DE OUVIDORIA 2024**

NORBERTO ANACLETO ORTIGARA
Secretário de Estado

RICHARDSON DE SOUZA
Diretor Geral

ROBSON NOGUEIRA RACHID
Ouvidor

1. INTRODUÇÃO

2. OBJETIVO DO PLANO

2. BASE LEGAL

3. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

4. PLANO DE TRABALHO

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.

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

3. 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 denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

3. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR

No exercício anterior, 2023, foi seguido as Diretrizes da Coordenação Estadual de Ouvidorias em consonância com a Legislação vigente, norteado pelos Objetivos da SEAB.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria no site institucional do órgão	Concluído	Divulgar em local de fácil acesso e visualização.
Acompanhamento dos atendimentos SIGO	Em andamento	Conforme demanda
Atender às solicitações da Controladoria Geral do Estado - CGE	Em andamento	Conforme demanda
Elaborar relatório anual sobre as demandas recebidas na Ouvidoria	Concluído	Publicar o relatório
Plano de Trabalho do Agente de Ouvidoria	Validá-lo com o Gestor do órgão	Publicar o Plano de Trabalho
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria	Em andamento	Divulgar a todos os servidores
Acompanhar a implementação da Carta de serviços ao usuário	Em andamento	Informar o usuário sobre os serviços prestado pelo órgão

4. PLANO DE TRABALHO 2024

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.

ATIVIDADE 1													
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria no site institucional do órgão													
OBJETIVO		Atender as demandas geradas											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Ação de controle e auditoria											
		Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO											
		Governança											
		Outros:											
PRAZO		12 meses											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Divulgar em local de fácil acesso e visualização.												
	Facilitar o acesso à informação												
		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
INDICADOR		Demandas atendidas e publicadas no site da Transparência											

PARANÁ



GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA AGRICULTURA
E DO ABASTECIMENTO

ATIVIDADE 2																								
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria																								
OBJETIVO		Atender as demandas geradas																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		Ação de controle e auditoria																						
		Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO																						
		Governança																						
		Outros:																						
PRAZO		12 meses										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS		Divulgar a todos os servidores do órgão.																						
		Pessoal																						
		Financeiro																						
		Outros:																						
INDICADOR		Atender e orientar sobre acesso a informações																						

ATIVIDADE 3													
Acompanhamento dos atendimentos SIGO – Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias													
OBJETIVO		Atender as demandas geradas											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Ação de controle e auditoria											
		Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO											
		Governança											
		Outros:											
PRAZO		12 meses											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Conforme demanda												
	Quando se tratar de denúncias, encaminhar cópia ao Núcleo de Integridade e Compliance – NICS do órgão;												
	Cumprimento dos prazos no atendimento												
	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR		Demandas atendidas											

PARANÁ**GOVERNO DO ESTADO**SECRETARIA DA AGRICULTURA
E DO ABASTECIMENTO

ATIVIDADE 4																							
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria.																							
OBJETIVO	Atender as demandas geradas																						
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																						
	Plano Plurianual																						
	Plano de Integridade e Compliance																						
	Ação de controle e auditoria																						
	Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO																						
	Governança																						
	Outros:																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Em fase de implantação de acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial.																						
	Implantação de uma sala																						
	Facilitar o acesso à informação																						
	Pessoal																						
	Financeiro																						
	Outros:																						
INDICADOR	A ser implantado																						

ATIVIDADE 5																																			
Elaborar relatórios para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão																																			
OBJETIVO		Atender as demandas geradas																																	
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																																	
		Plano Plurianual																																	
		Plano de Integridade e Compliance																																	
		Ação de controle e auditoria																																	
		Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO																																	
		Governança																																	
		Outros:																																	
PRAZO		12 meses																																	
		J F M A M J J A S O N D																																	
ETAPAS	Utilizando as ferramentas do sistema SIGO, serão elaborados relatórios trimestrais e encaminhados aos gestores da Secretaria.																																		
	Postar todas as atividades exercidas no SIGO																																		
		<table border="1" style="width: 100%; height: 100px;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																																	
		Pessoal																																	
		Financeiro																																	
		Outros:																																	
INDICADOR		Demandas atendidas e publicadas no site da Transparência																																	

PARANÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA AGRICULTURA
E DO ABASTECIMENTO

ATIVIDADE 6													
Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário.													
OBJETIVO	Atender as demandas geradas												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Ação de controle e auditoria											
		Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO											
		Governança											
		Outros:											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	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.												
	Facilitar o acesso à informação												
	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Com o objetivo de informar o cidadão dos serviços												

ATIVIDADE 7											
Obter certificação em Ouvidoria											
OBJETIVO		Atender as demandas geradas									
RELEVÂNCIA		Plano de Governo									
		Plano Plurianual									
		Plano de Integridade e Compliance									
		Ação de controle e auditoria									
		Questões vinculadas a Ouvidoria - SIGO									
		Governança									
		Outros:									
PRAZO		12 meses									
		J F M A M J J A S O N D									
ETAPAS		Será feito a inscrição nos cursos ofertados pela Controladoria Geral do Estado/CGE e pela Controladoria Geral da União/CGU, nos seguintes links: https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao/certificacao e https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/CGE-EAD									
		Pessoal									
		Financeiro									
		Outros:									
INDICADOR		CGU e CGE									

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento contempla as ações do Agente de Ouvidoria para o exercício de 2024. 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.

Curitiba, 08 de fevereiro de 2024.

Assinatura eletrônica

Robson Nogueira Rachid,
Ouvidoria.