

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA FAMÍLIA E TRABALHO
Núcleo de Integridade e Compliance Setorial

**PLANO DE TRABALHO ANUAL
DOS AGENTES DE OUVIDORIA 2022**

Curitiba
Setembro/2022

Rogério Helias Carboni
**Secretária da Secretaria de
Estado da Família, Justiça e
Trabalho**

Marcio Juliano Marcolino
Diretor-Geral

Equipe da Ouvidoria/SEJUF

Jorge Augusto Soto
Vanilde Toscan Spagnol

1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos /propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes.

O presente material tem por objetivo estruturar o planejamento de trabalho anual da Ouvidoria/SEJUF.

Busca-se ainda, apresentar para a população, servidores e gestores, a ouvidoria do como ferramenta de participação social, ferramenta estratégica de gestão e serviço de inteligência para o serviço público, uma vez que cabe à Ouvidoria, receber as manifestações da população, trabalhar com as informações e gerar indicadores importantes para tomadas de decisão.

Quadro 1 – Legislações.

Legislação	Súmula	Observações
Constituição Federal CF	-	Art. 37 §3º - Dispõe sobre a participação do usuário na administração pública direta e indireta.
Lei estadual 17.745/2013 L 17.745/13	Cria a Controladoria-Geral do Estado.	Art. 6º – Finalidades da CGE.
Lei Federal 13.460/2017 L13.460/2016	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Art. 9º – Apresentação da manifestação do usuário do serviço público; Art. 10 – Manifestação dirigida à Ouvidoria; Art. 12 – Procedimentos administrativos relativos às manifestações; Art. 13 – Atribuições das Ouvidorias; Art. 14 – Deveres das Ouvidorias; Art. 15 – Relatórios de gestão; Art. 16 – Prazos para respostas.
Lei estadual 19.848/2019 L 19.848/19	Dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual e outras providências.	Art. 2º – composição do Poder Executivo. Art. 4º – competências dos Secretários de Estado. Art. 8º – órgãos essenciais da Governadoria. Art. 13 – composição básica e finalidades da CGE. Anexo III – estrutura organizacional da CGE.

Decreto 2.741/2019 D. 2.741/19	Aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.	Art. 17 – atribuições da CO. Art. 24 – funções dos Agentes de Ouvidoria, integrantes dos NICs. Incisos XXIII ao XXVI
--	--	--

2. METODOLOGIA

Na busca por uma gestão mais eficiente pela administração, o conceito do Modelo de Três Linhas, elaborado pelo Institute of Internal Auditors – IIA, vem ganhando força na área de governança. Ele descreve as diretrizes para uma comunicação simples e eficaz entre a gestão de riscos e o controle de qualquer organização, seja privada ou pública, moderna ou arcaica.

O modelo, em uma estrutura ampla de governança da organização, consiste em três “linhas” que ajudam a aumentar a eficácia dos sistemas de gerenciamento de riscos, conforme pode ser observado na Figura 1. Resumidamente, em cada linha são atribuídas as funções de gerenciamento, de supervisão e de avaliação, respectivamente.

Na primeira linha, encontram-se os gerentes operacionais e seus executores. Eles são os responsáveis por identificar, avaliar, controlar e mitigar os riscos diariamente.

A segunda linha tem o papel de assessoramento, facilitando, auxiliando, monitorando e recomendando a implementação das práticas aplicadas pela gerência operacional, bem como identificando mudanças e apoiando as políticas de gestão para atender a conformidade legal.

A terceira linha fornece avaliações realizadas de modo sistemático e eficiente das atividades das duas primeiras linhas para os órgãos de governança, conselhos e comitês de auditoria, bem como para a alta administração, que também atende as duas primeiras linhas. Essa frente é de responsabilidade da auditoria interna. Cabe ressaltar que todas as linhas estão sujeitas à auditoria externa.

Fazendo um paralelo entre os papéis descritos no Modelo de Três Linhas e na estrutura governamental, tem-se: o gestor e todos os setores que compõem

o órgão/entidade, na primeira linha; os agentes que compõem os NICs, os quais são orientados pelas coordenadorias afins da CGE, na segunda linha; a CGE, a partir da sua equipe de auditores, na terceira linha; e por fim, o Tribunal de Contas do Estado do Paraná e o Ministério Público do Paraná, na avaliação externa.

Além de importante espaço de participação social, a Ouvidoria deve ser vista como ferramenta estratégica de gestão e setor de inteligência dentro do órgão, uma vez que é a porta de entrada para a população encaminhar suas manifestações aos gestores, os quais recebem relatório de gestão da Ouvidoria, com as informações processadas e trabalhadas, conforme art. 15 da Lei Federal 13.460, 26 de junho de 2017.



Quadro 1. Modelo das Três Linhas do IIA.

3. PLANO DE AÇÃO

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria/SEJUF do Estado durante o ano de 2022 estão descritas no Quadro 2.

Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e os períodos de execução podem sofrer ajustes, bem como serem demandadas atividades não contempladas no plano.

Quadro 2 – Atividades da Ouvidoria/SEJUF do Estado.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Acompanhamento dos atendimentos Sigo – Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme Demanda; • Cumprimento dos prazos no atendimento; • Estudar Legislação Pertinente. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 2	Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Constante aprimoramento de técnicas e ações visando o melhor atendimento a população; • Realizar capacitação sobre o sistema SIGO e legislação vigente; 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 3	Atender às demandas 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	Cobrança de manifestações expiradas aos setores técnicos da Secretaria(SEJUF)											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar levantamento diário sobre os prazos das demandas; • Encaminhamento de e-mails de cobrança aos setores técnicos 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 5	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> Conforme demanda 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 6	Visita técnica aos setores técnicos da Secretaria.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as necessidades dos setores na elaboração dos pareceres técnicos; Informar os setores sobre as visitas; Realizar reunião com os setores a fim de identificar possíveis melhorias; Dar suporte para o setores. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 7	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 8	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 											

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento contempla as ações dos Agentes de Ouvidoria para o exercício de 2022. A Secretaria de Estado da Justiça Família e Trabalho – SEJUF, dará publicidade ao presente Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria em seu Portal da Transparência.