

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA



SANTIN ROVEDA

SECRETÁRIO DA JUSTIÇA E CIDADANIA

DANILO HULTMANN

AGENTE DE OUVIDORA

<u>1. INTRODUÇÃO</u>	<u>4</u>
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
<u>2. AGENTE DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA</u>	<u>5</u>
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	6
<u>3. BASE LEGAL</u>	<u>7</u>
<u>4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</u>	<u>8</u>
<u>5. PLANO DE TRABALHO</u>	<u>9</u>
<u>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	<u>10</u>



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 OUIDORIA da **SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA** 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 OUIDORIA da **SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA**, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pelo Agente de OUIDORIA da **SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA** para a elaboração do seu Plano de Trabalho 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 05/2024 da Controladoria-Geral do Estado;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado;
- VI. Publicação e disponibilização o Portal da Transparência.

2. AGENTE DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA

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 Transparência e Controle Social - CTCS da Controladoria-Geral do Estado - CGE. Sendo assim, compete à CTCS estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente. As atribuições e competências dos Agentes de OUVIDORIA estão descritas na Instrução Normativa CGE nº 06/2022.

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 CTCS/CGE com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- Assegurar o cumprimento das normas e leis relativas à participação popular na Administração Pública e ao acesso à informação, de forma eficiente, célere e adequada;
 - Acolher e representar o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de comunicação e estimulando o exercício do controle social;
 - Manter o solicitante informado das providências adotadas quanto a manifestação efetuada, no caso de eventuais adversidades no levantamento das informações;
 - Responder as solicitações de acesso à informação de forma completa, clara, objetiva e em linguagem de fácil compreensão, observado o prazo legal, revisando o conteúdo e esclarecendo eventuais dúvidas junto às áreas técnicas e de assessoramento jurídico, quando necessário, antes de enviá-la ao solicitante;
 - Acompanhar, com o auxílio do Agente de Controle Interno, o uso dos sistemas de tecnologia da informação adotados pelo respectivo órgão ou entidade, com
 -
-
- O objetivo de garantir que a totalidade das informações públicas existentes na base de dados, sejam disponibilizadas no Portal da Transparência do Estado;

- Inserir dados e informações de transparência pública definidas pela legislação pertinente, bem como mantê-los atualizados, na área de transparência institucional do respectivo órgão ou entidade;

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 Transparência e Controle Social - CTCS.

Ao longo do ano serão realizadas ações conforme as diretrizes estabelecidas neste plano de trabalho. Porém, servem como instrumento norteador para o desenvolvimento de atividades anuais, não se limitando exclusivamente a elas. Da mesma forma, as atividades podem sofrer alterações durante o exercício, ou ainda serem reprogramadas para outro período, conforme justificativa.

O Agente atua de maneira integrada com as ações definidas pelas outras áreas existentes no Núcleo de Integridade e Compliance – NIC, podendo constituir, inclusive, atividades conjuntas.

Para atendimento dos pedidos de acesso à informação, é utilizado o Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.

Com o intuito de promover a transparência ativa no Poder Executivo do Estado, são utilizadas informações captadas dos sistemas originários de informação bem como alimentada a área de transparência institucional, para o casos em que a disponibilização de informação não seja automatizada, como por exemplo, a publicação deste plano de trabalho.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de OUIVIA 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.

Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil
- Constituição do Estado do Paraná
- Lei de Acesso à Informação
- Lei de Responsabilidade Fiscal

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- Lei Estadual nº 16.595/2010, que dispõe que atos que impliquem em despesas deverão ser publicados em portal da transparência.
- Decreto Estadual nº 10.285/2014, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Estadual.
- Lei Estadual nº 21.352/2023, 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 20.663/2021, que institui o mês Dezembro Transparente.

Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.
- 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.
- Resolução nº 55/2021 que dispõe sobre as diretrizes e competências dos NICS
- Resolução nº 06/2022 que dispõe das competências dos Agentes de Transparência

4. AVALIAÇÃO DE 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
Acompanhamento dos atendimentos Sigo – Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias	Em andamento	Realização das demandas e acompanhamento do SIGO diariamente,
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.	Concluído	Conversa junto aos chefes de setores sobre o que, como e para que, o SIGO serve
Atender às demandas solicitações da Controladoria Geral do Estado - CGE	Em andamento	Realização das demandas requisitadas pela CGE
Cobrança de manifestações expiradas aos setores técnicos da Secretaria(SEJU)	Em andamento	Cobrança realizada semanalmente junto às chefias dos setores técnicos, para manter os prazos
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão	Não iniciado	Não iniciado, visto que não houve demanda
Visita técnica aos setores técnicos da Secretaria.	Concluído	Visitas realizadas de modo físico e remoto (internet) para realizar visita técnica aos setores técnicos da secretaria
Plano de Trabalho do Agente de Ouvidoria	Concluído	Plano de Trabalho de 2023 publicado em: 16/02/2023

Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria no site institucional do órgão	Concluído	Telefone e outras formas de contato foram divulgados durante o ano de 2023, bem como no site da secretaria
---	-----------	--

5. PLANO DE TRABALHO 2024

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de OUVIDORIA da Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania para o ano de 2024.

ATIVIDADE 1													
DIVULGAÇÃO DE FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA-SEJU													
OBJETIVO	Divulgar as formas de entrar em contato com a Ouvidoria/SEJU, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG:											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Realizar estudos concernente à legislação												
	Elaborar um plano de junto a Transparência												
	Incluir em local de fácil acesso no site do órgão												
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Formas de contato disponibilizadas no site do órgão, em local de fácil acesso e visibilidade.												

ATIVIDADE 2													
IMPLEMENTAR AÇÕES DE CONTROLE SOCIAL													
OBJETIVO	Auxiliar o cidadão ao acesso à informação de forma clara e prática												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão\;												
	ESG/ASG:												
Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2024													
PRAZO	12 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Atualizar o site da SEJU disponibilizando de forma clara e objetiva o link para solicitação de “Acesso à Informação” a ser utilizado para os casos em que o cidadão não tenha localizado a informação de seu interesse no Portal da Transparência.												
R E C U	Pessoal												
	Financeiro R\$												

R S O	Outros:
	Devida manutenção no site da SEJU.

ATIVIDADE 3													
ACOMPANHAMENTO DOS ATENDIMENTOS SIGO - SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS													
OBJETIVO	Realizar acompanhamento diário das manifestações, a fim 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: Acórdão												
	ESG/ASG:												
Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023													
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Realizar acompanhamento diário das manifestações, a fim de que não expirem												
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Dashboard - SIGO.												

ATIVIDADE 4													
ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS													
OBJETIVO	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento junto a ouvidoria/SEJU.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG:											
	Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Realizar estudos concernente à legislação												
	Realizar estudos junto a ATA-SEJU												
	Aplicar aquilo que foi estudado												
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Pesquisa de satisfação preenchida por aqueles que buscam a Ouvidoria/SEJU.												

ATIVIDADE 5												
INDICAR AÇÃO/INICIATIVA PERTINENTE COM AS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA SEJU												
OBJETIVO	Indicar Ação/Iniciativa pertinente com as atividades desempenhadas pelo órgão/entidade, conforme identificado pela Agente de Transparência											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	BNDES											
	TCE: Acórdão											
	ESG/ASG:											
Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2024												
PRAZO	12 MESES											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Acompanhar a publicação das ações, programas e iniciativas que venham a ser realizadas pela SEJU.											
R E C U R S O	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Realização do acompanhamento e sua devida publicação.											

TIVIDADE 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: Acórdão XX/18											
		ESG/ASG:											
	Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Realizar estudos concernente à legislação												
	Acompanhar a implementação												
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Acompanhamento da implementação da Carta de serviço ao Usuário												

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 de Estado da Justiça e Cidadania, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Transparência do Orgão.

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.

RESOLUÇÃO Nº 08/2024 - SEJU

A DIRETORIA GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 44 da Lei Estadual nº 21.352 de 01 de janeiro de 2023, regulamentada pelo Decreto nº 03 de 1º de janeiro de 2023 e Resolução nº 34 de 2023 da Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania, nomeada pelo Decreto Estadual nº 1025 em 23 de março de 2023, **RESOLVE**:

CONSIDERANDO as instruções normativas 2024 nº 02, 04, 05 e 06, de 19 de Janeiro de 2024, da Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE/PR,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar os Planos de Trabalho Anual de 2024 do Agente de Compliance, do Agente de Controle Interno e do Agente de Ouvidoria e Transparência da Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania (<https://www.justica.pr.gov.br/Pagina/Transparencia-SEJU>), em atendimento às instruções Normativas 2024 nº 02, 04, 05 e 06 – CGE/PR.

Art. 2º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 16 de fevereiro de 2024.

(Assinado digitalmente)
Rubia Rossi
Diretora-Geral
Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania

Documento: **Resolucao082024ResolucaoPlanodeTrabalho.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Rubia Marcieli de Lima Rossi (XXX.185.959-XX)** em 16/02/2024 16:05 Local: SEJU/DG.

Inserido ao protocolo **21.733.130-7** por: **Izabelle de Araujo Oliveira** em: 16/02/2024 16:03.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
df92d1788ffbb3a7ad474e6b2f92d477.



Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná - DIOE

Protocolo	13280/2024	Diário Oficial Executivo	
Título	Resolução 08-2024 - SEJU	Secretaria da Justiça e Cidadania	
Órgão	SEJU - Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania	Resolução-EX (Gratuita)	
Depositário	Izabelle de Araujo Oliveira	Anexo 1_MinutadeResolucaoPlanodeTrabalho2024.pdf 49,37 KB	
E-mail	terc.izabellearaujo@seju.pr.gov.br		
Enviada em	16/02/2024 16:11		
Data de publicação			
	20/02/2024 Terça-feira	Gratuita	Aprovada
			16/02/24 16:23
			N° da Edição do Diário: 11602
Histórico		TRIAGEM REALIZADA	