PLANO DE TRABALHO

Agente de Ouvidoria

2023

Sumário

Avenida Silva Jardim, 303 – Rebouças – 80230-000 – Curitiba – PR.
(41) 3253-3232 –Ramal 231 **Ouvidoria:** (41) 3253-3232

CAPÍTULO 1- INTRODUÇÃO.....3

CAPÍTULO 2- LEGISLAÇÕES APLICAVEIS Á OUVIDORIA NA GESTÃO PÚBLICA.....4

CAPÍTULO 3- PLANO DE TRABALHO DO AGENTE DE OUVIDORIA..... 5/6

CAPÍTULO 4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....9

O Conselho de Administração das Centrais de Abastecimento do Paraná S/A (CEASA/PR), no uso de suas atribuições legais, com base no inciso XVIII do artigo 28 do Estatuto Social da CEASA/PR, aprova o Plano de Trabalho de Ouvidoria, conforme Reunião Ordinária do Conselho de Administração.

1. INTRODUÇÃO

Atendendo a Resolução CGE 55- 10 de novembro de 2021, a CEASA/PR apresenta o presente plano de trabalho que será a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos da empresa, através da organização e sistematização das informações relevantes, no que se refere ao cumprimento das obrigações sobre:

- Plano de Trabalho do Agente de Ouvidoria

CONSIDERANDO a Instrução Normativa CGE nº05/2022, em seu artigo:

Art.1º Determinar aos Agentes de Transparência a elaboração do Plano de Trabalho referente ao exercício de 2023, descrevendo todas as atividades que serão realizadas no respectivo período.

2. LEGISLAÇÕES APLICAVEIS Á OUVIDORIA NA GESTÃO PÚBLICA

Quadro 2- Legislações.

Legislação	Súmula	Observações
Lei Estadual nº 20.656/2021	Estabelece normas gerais e procedimentos especiais sobre atos e processos administrativos que não tenham disciplina legal específica, no âmbito do Estado do Paraná	
Lei Estadual nº 19.857/201	Institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual e dá outras providências.	
Decreto Estadual nº 36/2015	Dispõe sobre a obrigatoriedade dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual manterem atualizados os documentos relativos às respectivas regularidades jurídica, fiscal e econômico-financeira, consolidadas no CAUC- Cadastro Único de Convênios do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal- SIAFI, da Secretaria do Tesouro Nacional, bem como sobre o atendimento de outras exigências estaduais e municipais e estabelece providências correlatas.	
Resolução 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.	----------
Resolução nº77/2020	Define as competências	

	dos Agentes de Ouvidoria e Transparência atuantes na Administração Publica Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual e nos Serviços Sociais, e adota outras providências	
Decreto nº7791/2021	Dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a Administração Publica Estadual.	

3. PLANO DE TRABALHO DO AGENTE DE OUVIDORIA

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação I	DISPONIBILIZAR E DIVULGAR O CANAL DE OUVIDORIA											
Etapas	1 - Disponibilizar e divulgar os canais para manifestações à ouvidoria no site da empresa. 2 - Disponibilizar orientações aos cidadãos sobre os tipos de manifestações a serem acolhidas pela ouvidoria: - Elogios; -Denuncias; -Solicitações Diversas; - Reclamações- - Sugestões; - Acesso à Informação (LAI- Lei de Acesso à Informação 3- Registro das Manifestações no Sistema SIGO;											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação II	PESQUISA DE SATISFAÇÃO											
Etapas	1- Disponibilizar e divulgar canal de pesquisa de satisfação sobre a atuação do canal de ouvidoria no site da empresa. 2- Publicar o resultado da pesquisa de satisfação no site da empresa.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação III	PUBLICAR RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA											
Etapas	1- Elaborar relatório das atividades da ouvidoria contendo as seguintes informações: - Quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações). -Proporções verificadas quanto aos assuntos, órgãos, localidades e etc. - Percentuais de atendimentos; - Níveis de satisfação com os serviços do órgão e ouvidoria; - Sugestões e recomendações ao dirigente da instituição.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação IV	CAPACITAÇÃO DO AGENTE DE OUVIDORIA											
Etapas	1- O RH irá indicar ao Agente de Ouvidoria os cursos de capacitação pertinentes. 2- Os cursos de capacitação funcional da Escola de Gestão do Estado também serão indicados.											

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento contempla as ações do agente de ouvidoria das Centrais De Abastecimento do Paraná (CEASA/PR) para o exercício de 2023. Ressalte-se, contudo, que o planejamento pode sofrer alterações em decorrência de novas demandas, devendo ser incluídas neste plano a fim de promover adequado controle e transparência às atividades desenvolvidas por esta Empresa.

GERSON LUIZ FERREIRA DE SOUZA

Agente de Transparência e Ouvidoria

EDER EDUARDO BUBLITZ

Diretor- Presidente