PLANO DE TRABALHO

AGENTE DE OUVIDORIA

2024

SEDE ADMINISTRATIVA
Avenida Silva Jardim, 303 – Rebouças,80230-000 - Curitiba – PR

Eder Eduardo Bublitz
Diretor Presidente da CEASA/PR

João Luiz Buso
Diretor Administrativo Financeiro

Paulo Ricardo da Nova
Diretor Agro Comercial

Antônio Leonardecz
Diretor Técnico

Gerson Luis Ferreira de Souza
Ouvidoria CEASA/PR

1- Introdução 4

Objetivo do Plano 4
Metodologia 4

2- Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado. 5

Estrutura 5
Composição e Atribuições 5
Atuação (Metodologia de Trabalho) 6

3- Base Legal 6

4- Avaliação de Planos de Trabalhos Anteriores 8

5- Plano de Trabalho 9-16

SEDE ADMINISTRATIVA
Avenida Silva Jardim, 303 – Rebouças,80230-000 - Curitiba – PR

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 de plano permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas num certo prazo, seja ele atual, semestral ou mensal, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Ouvidoria das Centrais de Abastecimento do Paraná S/A – CEASA/PR elabora e publica seu Plano de Trabalho para que a sociedade, servidores, e os órgão/entidades compreendam suas atividades e possam acompanha-las.

OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Trabalho, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresentadas de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela ouvidoria da CEASA/PR, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia aplicada pela Ouvidoria da CEASA/PR para a elaboração do Plano de Trabalho das suas áreas compreende as seguintes fases:

I - Levantamento das temáticas, considerando as experiencias adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e legislações vigentes;

II - Definições das atividades, priorizando os temas envolvidos no regimento interno, planejamento estratégico da CEASA/PR e Ouvidoria;

III - Elaboração do Plano de Trabalho;

IV - Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;

V - Resolução da aprovação do Plano de Trabalho.

2. OUVIDORIA DA CEASA/PR

ESTRUTURA

A Ouvidoria da CEASA/PR está vinculado diretamente a Diretor Administrativo Financeiro.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria da CEASA/PR é composta pelo Ouvidor-Geral, tendo como suporte a própria direção da empresa. Dentre suas competências pode-se destacar:

- O estimulo do exercício cotidiano da cidadania;
- O estabelecimento de mecanismo eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- A promoção da formação dos agentes multiplicadores, com o intuito de agilizar a tramitação dos processos;
- A atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vistas a atender às demandas da sociedade;
- A utilização da Carta de Serviço ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- O processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento das manifestações;
- A utilização do sistema informatizado de uso obrigatório com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações;
- A consolidação e divulgação de estatísticas, inclusive indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;
- A Coordenação e articulação das atividades de ouvidoria, a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

- O zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviço público e órgão e entidades responsáveis pelos serviços;
- O recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismo proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- A elaboração anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;
- Encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Controlador – Geral do estado e ao Diretor Administrativo Financeiro da CEASA/PR;
- A proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei 13.460 de 2017, ou outra que venha a substituí-la;
- A proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação;
- O desempenho de outras atividades correlatas.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria da CEASA/PR são realizadas de forma integras, e gerenciadas pelo Ouvidor.

3 BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria da CEASA/PR, são baseadas em quatro grandes eixos:

- Legislação básica;
- Legislação geral do Poder Executiva Estadual;
- Legislação especifica das Estatais;
- Legislação especifica 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 19.857/2019, que institui o Programa e *Compliance* da Administração Pública Estadual;
- Decreto Estadual nº 2.902/2019, que regulamenta a Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e *Compliance* da Administração Pública Estadual.

Legislação Especifica da Controladoria Geral do Estado

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria Geral do estado;
- Lei Estadual nº 20.686/2019, que autoriza o Poder Executiva a controlar operações 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 de 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 Especifica da Coordenadoria de Ouvidoria

- Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre a participação, proteção dos direitos dos usuários 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 praticadas contra a administração pública estadual;

- Resolução CGE nº 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 e explica as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo;
- Resolução CGE nº 33/2022, especifica o procedimento para o recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná.

4 AVALIAÇÃO - 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 anteriores, para que a depender do status das atividades, reprograma-las para o planejamento.

Nº	ATIVIDADES	STATUS	EVIDÊNCIA
1	Divulgar no site da Ceasa Pr telefone e outras formas de contato da Ouvidoria	concluído	Informações no site da Ceasa Pr
2	Realizar Internamente no órgão educação permanente sobre o funcionamento da Ouvidoria da Ceasa Pr	Parcialmente	Informações de utilização da ouvidoria da Ceasa Pr e CGE
3	Realizar acompanhamento das manifestações para não expirarem	concluído	Respostas ao requerente
4	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial a Ouvidoria da Ceasa Pr	concluído	Espaço reservado para o atendimento presencia
5	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão	concluído	Relatórios
6	Atender as solicitações da CGE	Quando necessário	Auxilio e informações da CGE
7	Carta de Serviços	aguardando	Aguardando implementação pela CGE
8	Obter o certificado em Ouvidoria	aguardar	Aguardando o certificado

5 PLANO DE TRABALHO

ATIVIDADE 1														
DIVULGAR NO SITE DA CEASA PR TELEFONES E OUTRAS FORMAS DE CONTATO DA OUVIDORIA														
OBJETIVO	Disponibilizar em lugar de fácil acesso e visualização no site da Ceasa Pr telefone e outras formas de contato da ouvidoria do órgão como o contato do Agente de Ouvidoria responsável.													
RELEVÂNCIA			Plano de Governo											
			Plano Plurianual											
			Plano de Integridade e Compliance											
			IA-CM											
		■	Ação de Ouvidoria											
			BNDES											
			TCE											
			ESC/ASG Governança											
			Outros Agentes 2030 - ODS											
PRAZO	12 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Disponibilizar no site do órgão os números de telefone para que o cidadão registre sua manifestação ou simplesmente tire suas dúvidas de como realizar uma manifestação na Ouvidoria Ceasa Pr			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
RECURSO	■	Pessoal													
		Financeiro R$													
		Outros													
INDICADOR	Satisfação dos solicitantes com o atendimento prestado pela ouvidoria pelos meios de contato ofertados tanto por telefone como pelo site da Ceasa Pr.													

ATIVIDADE 2														
REALIZAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA CEASA PR														
OBJETIVO	Garantir que a Ouvidoria da Ceasa Pr seja vista como recurso valioso e eficaz para os serviços do órgão.													
RELEVÂNCIA			Plano de Governo – Eixo: Des. Social											
			Plano Plurianual											
			Plano de Integridade e Compliance											
			IA-CM											
		■	Ação de Ouvidoria											
			BNDES											
			TCE											
			ESC/ASG Governança											
			Outros Agentes 2030 - ODS											
PRAZO	12 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Enviar e – mail aos servidores da Ceasa Pr informando a importância dos canais de Ouvidoria para uma melhor gestão dos serviços ofertados pela administração publica tanto para o cidadão como para o funcionalismo público.			■	■	■	■	■	■						
RECURSO	■	Pessoal													
		Financeiro R$													
		Outros													
INDICADOR	Avaliação da satisfação dos clientes com o atendimento prestado pela ouvidoria, que pode ser medido por meio de pesquisas ou comentários.													

SEDE ADMINISTRATIVA
Avenida Silva Jardim, 303 – Rebouças,80230-000 - Curitiba – PR

ATIVIDADE 3													
REALIZAR ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PARA NÃO EXPIRAREM													
OBJETIVO	O objetivo do acompanhamento das manifestações de ouvidoria é garantir que sejam respondidas dentro do prazo estipulado, evitando que o prazo vença sem solução para o requerente.												
RELEVÂNCIA			Plano de Governo – Eixo: Des. Social										
			Plano Plurianual-Prog. 40 – Iniciativa 5019										
			Plano de Integridade e Compliance										
			IA-CM										
		■	Ação de Ouvidoria										
			BNDES – Ação 05										
			TCE										
			ESC/ASG Governança										
			Outros Agentes 2030 - ODS										
PRAZO	12 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Analisar as demandas que estão em andamento na Ouvidoria da Ceasa Pr. Filtrar no sistema de busca SIGO as demandas que forem criadas de acordo com o critério cronológica. Observar os alertas recebidos po e-mail ou nas notificações do SIGO que estão a expirar e se for o caso, prorrogar imediatamente para evitar que expirem s/ resposta			■	■	■	■	■	■						
RECURSO	■	Pessoal													
		Financeiro R$													
		Outros													
INDICADOR	Número de manifestações pendentes: o número total de manifestações que ainda não foram resolvidas.														

ATIVIDADE 4													
GARANTIR A ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA													
OBJETIVO	Disponibilizar acesso à sala da Ouvidoria da Ceasa Pr aos cidadãos que desejarem atendimento presencial.												
RELEVÂNCIA			Plano de Governo – Eixo: Des. Social										
			Plano Plurianual-Prog. 40 – Iniciativa 5019										
			Plano de Integridade e Compliance										
			IA-CM										
			Ação de Ouvidoria										
			BNDES										
			TCE										
			ESC/ASG Governança										
			Outros Agentes										
PRAZO	12 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Disponibilizar acesso à sala da Ouvidoria da Ceasa Pr aos cidadãos que desejam atendimento presencial. Divulgar no site as informações sobre o atendimento presencial. Observar se os acessos estão disponíveis e caso não estejam acionar à área responsável para a adequação / manutenção.														
RECURSO			Pessoal												
			Financeiro R$												
			Outros: Acesso predial com rampa e elevadores.												
INDICADOR	Sala da Ouvidoria disponível para atendimento presencial de Segunda a Sexta feiras das 14:00 às 15:00 – Acesso disponível através de elevadores e rampas.														

ATIVIDADE 5																	
ELABORAR RELATÓRIO PARA SUBSIDIAR A GESTÃO NAS TOMADAS DE DECISÃO																	
OBJETIVO	Elaborar relatório para subsidiar a gestão de tomadas de decisão.																
RELEVÂNCIA			Plano de Governo – Eixo: Des. Social														
			Plano Plurianual-Prog. 40 – Iniciativa 5019														
			Plano de Integridade e Compliance														
			IA-CM														
			Ação de Ouvidoria														
			BNDES														
			TCE														
			ESC/ASG Governança														
			Outros Agentes														
PRAZO	12 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
ETAPAS	Manifestações e denúncias no SIGO – Relatórios. Encaminhamento à Diretoria (DAF) Encaminhamento ao Compliance.																
RECURSO			Pessoal														
			Financeiro R$														
			Outros:														
INDICADOR	Encaminhamento dos relatórios via protocolo.																

ATIVIDADE 6														
ATENDER AS SOLICITAÇÕES DA CGE														
OBJETIVO	Cumprir as demandas do órgão de Controle Externo.													
RELEVÂNCIA			Plano de Governo – Eixo: Des. Social											
			Plano Plurianual-Prog. 40 – Iniciativa 5019											
			Plano de Integridade e Compliance											
			IA-CM											
			Ação de Ouvidoria											
			BNDES											
			TCE											
			ESC/ASG Governança											
			Outros Agentes											
PRAZO	12 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Tratamento das demandas da CGE													
RECURSO			Pessoal											
			Financeiro R$											
			Outros:											
INDICADOR	Conforme demandas.													

ATIVIDADE 7													
CARTA DE SERVIÇOS DA CGE													
OBJETIVO	Implementação da Carta de Serviços pela CGE.												
RELEVÂNCIA			Plano de Governo – Eixo: Des. Social										
			Plano Plurianual-Prog. 40 – Iniciativa 5019										
			Plano de Integridade e Compliance										
			IA-CM										
			Ação de Ouvidoria										
			BNDES										
			TCE										
			ESC/ASG Governança										
			Outros Agentes										
PRAZO	12 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Aguardar e acompanhar a implementação da Carta de Serviços da CGE.														
RECURSO			Pessoal												
			Financeiro R$												
			Outros:												
INDICADOR	Aguardando a implementação.														

ATIVIDADE 8		
OBTER CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA		
OBJETIVO	Obter o Certificado em Ouvidoria.	
		Plano de Governo – Eixo: Des. Social
		Plano Plurianual-Prog. 40 – Iniciativa 5019
		Plano de Integridade e Compliance

RELEVÂNCIA		IA-CM												
		Ação de Ouvidoria												
		BNDES												
		TCE												
		ESC/ASG Governança												
		Outros Agentes												
PRAZO	12 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Solicitar o Certificado em Ouvidoria da Ceasa Pr ao órgão responsável.		Aguardando											
RECURSO		Pessoal												
		Financeiro R$												
		Outros:												
INDICADOR	Aguardando.													

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Centrais de Abastecimento do Paraná S/A – CEASA/PR publicará o Presente Plano de Trabalho de Ouvidoria do ano de 2024, bem como, providenciará sua inclusão no Portal de Transparência da empresa.

Curitiba, 01 de março de 2024

Gerson Luis Ferreira de Souza
Ouvidor da CEASA/PR