PARANÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

PLANO DE TRABALHO 2023

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUVIDORIA

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Aldo Nelson Bona
SECRETÁRIO

Michel Jorge Samaha
DIRETOR GERAL

Irvana Chemin Branco
AGENTE DE OUVIDORIA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 4

2. AGENTE DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR 5

3. ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO) 7

4. BASE LEGAL 7

5. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2022 9

6. PLANO DE TRABALHO 10

7. DISPOSIÇÕES FINAIS 19

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI) é o órgão setorial responsável por aproximar a instituição do cidadão com o objetivo de contribuir com a melhoria na qualidade dos serviços prestados, de modo preventivo e corretivo, assegurando o respeito aos direitos individuais e coletivos da comunidade interna e externa. Cabe à Ouvidoria acolher, analisar e encaminhar para os setores competentes, as reivindicações recebidas e após as respostas, publicá-las por meio do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO), para ciência do manifestante.

OBJETIVO DO PLANO

Para dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços prestados pela Ouvidoria é necessário estabelecer um planejamento para o desenvolvimento das ações. O plano de trabalho que apresentamos para 2023 propõe atividades que serão desenvolvidas com o propósito de dar transparência às ações e aumentar a eficiência dos serviços prestados, para os cidadãos e a comunidade interna, pela Ouvidoria da Seti.

ETAPAS

A elaboração do plano de trabalho proposto pelo Agente de Ouvidoria da SETI compreendeu as seguintes fases:

I. Levantamento das principais reivindicações apresentadas para a Ouvidoria da SETI, os apontamentos realizados pela equipe da Ouvidoria Geral 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, nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores bem como na Instrução Normativa nº 07/2023 da Controladoria-Geral do Estado;
III. Elaboração do Plano de Trabalho;
IV. Validação com os gestores da SETI e com o Ouvidor Geral;
V. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado;
VI. Publicação no Diário Oficial do Estado e disponibilização do Portal da Transparência.

2. AGENTE DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

A função do Agente de Ouvidoria está definida no Decreto Estadual nº 2.741/2019 e na Resolução CGE nº 007/2015, sendo um dos integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial – NICS. Administrativamente a Ouvidoria está vinculada ao NICS e tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral da Controladoria-Geral do Estado - CGE. Sendo assim, compete à Ouvidoria Geral estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente. O fluxograma a ser observado pelos Agentes de Ouvidoria no tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação está na Instrução Normativa CGE nº 07/2022.

DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria deve ser designado pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade por meio de ato formal, sendo necessário, posteriormente, o envio do ato para a ciência da Ouvidoria Geral/CGE com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento.

A Ouvidoria da SETI é composta por um Agente de Ouvidoria, que foi designado por meio da Resolução SETI, número 012/2023 de 9 de fevereiro de 2023.

Dentre suas competências, pode-se destacar:

- Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- Acolher o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de comunicação;
- Agir com transparência, integridade e respeito, atuando de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades com isenção, independência, imparcialidade e ética;
- Buscar respaldo do Órgão ou Entidade para verificações e providências necessárias às demandas oriundas da Ouvidoria;
- Representar o cidadão na relação com o Órgão ou Entidade ao viabilizar soluções e esclarecimentos para suas reivindicações, atuando de maneira transparente, rápida e eficaz;
- Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, sempre oportunizando resoluções às suas demandas;

- Observar rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo, em especial de seus dados pessoais;
- Guardar sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;
- Acessar diariamente o sistema de informação ou tecnologia em vigência;
- Manter atualizada a rede de usuários e unidades vinculadas à Ouvidoria Setorial, avaliando com frequência a estrutura e os resultados obtidos por esta;
- Comunicar formalmente à Coordenadoria de Ouvidoria da CGE eventuais alterações de dados (e-mail e telefone), além de possíveis mudanças de Ouvidores;
- Informar férias e afastamentos, deixando ao menos um responsável em cada setor;
- Cobrar providências aos registros dos cidadãos, informando-os de forma completa, objetiva e de fácil compreensão sobre os resultados obtidos;
- Acompanhar o prazo de atendimento das manifestações e analisar as respostas recebidas, cobrando prazos e ações dentro da Ouvidoria Setorial no sentido de viabilizar o atendimento às reivindicações recebidas ou encaminhadas ao Órgão ou Entidade;
- Estabelecer prazo razoável para resposta das reivindicações, considerando que cada demanda tem um tempo diferente de tratamento e de resposta, dependendo da complexidade e dos encaminhamentos que serão feitos pelas áreas responsáveis, até que seja considerada solucionada e concluída, visando sempre o princípio da celeridade;
- Elaborar recomendações para o aprimoramento do processo de trabalho através das manifestações recebidas, favorecendo informações e sugestões para melhorias nas rotinas de atividades e no atendimento às necessidades da população.

3. 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 Ouvidoria Geral/CGE.

O Agente de Ouvidoria atua de maneira integrada com as ações definidas pela chefia do NICS da SETI, sob a supervisão da Ouvidoria Geral.

Para atendimento das reivindicações é utilizado o sistema SIGO.

4. BASE LEGAL

Os atos normativos que norteiam as ações desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria estão agrupados em três grandes eixos: legislação básica; legislação geral do Poder Executivo Estadual; e legislação específica da Controladoria-Geral do Estado.

Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil
- Constituição do Estado do Paraná

Legislação Geral do 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.

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 007/2015 que dispõe das competências dos Agentes de Ouvidoria

Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:

- Lei Federal nº 13.460/2017, que 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 denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

- Resolução CGE nº 55/2021, que 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 explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.

- Resolução CGE nº 33/2022, que especifica o procedimento para 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.

5. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2022

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de propor um novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento do plano de trabalho anterior, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Investir na capacitação do Agente de Ouvidoria	em andamento	Certificados de participação em cursos e eventos relacionados às atividades da Ouvidoria
Organizar uma rede de contatos entre os Ouvidores das Universidades Estaduais do Paraná e Ouvidores dos Hospitais Universitários ligados às universidades estaduais do Paraná.	concluído	Grupo de Ouvidores das universidades estaduais foi criado usando a ferramenta WhatsApp
Sugerir atualização do cadastro de assuntos no Sistema SIGO	não iniciada	

6. PLANO DE TRABALHO

Com o objetivo de nortear e dar maior transparência ao trabalho da Ouvidoria da SETI, e em atenção ao que dispõe a Instrução Normativa CGE nº 06/2023, apresentamos o Plano de Trabalho Anual. Neste plano são definidos objetivos e metas que auxiliarão o desenvolvimento da instituição, além de promover o fortalecimento e a consolidação da Ouvidoria, sendo seu principal objetivo a qualidade do atendimento aos cidadãos. O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Agente de Ouvidoria para o ano de 2023.

ATIVIDADE 1														
DIVULGAR NA PÁGINA DA SETI, EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO E VISUALIZAÇÃO, TODAS AS FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA														
OBJETIVO	Tornar conhecida pelo público interno e externo a Ouvidoria e as formas de acesso para o atendimento das demandas do cidadão.													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		Ação de controle												
		TCE												
		Outros: Agenda 2030												
PRAZO	Dezembro de 2023		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	D
ETAPA	Manter atualizada a página da SETI com as informações relacionadas à Ouvidoria.													
RECURSO		Pessoal – uma pessoa												
		Financeiro												
		Outros:												
INDICADOR	Página da SETI													

ATIVIDADE 2														
ATENDER DE FORMA EFICIENTE AS DEMANDAS ENCAMINHADAS PELO CIDADÃO PARA A OUVIDORIA														
OBJETIVO	Proporcionar o acesso do cidadão de forma direta e formal às informações que lhe forem devidas pela Administração Pública, exceto as informações sigilosas previstas na legislação vigente.													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		Ação de controle												
		TCE												
		Outros: Agenda 2030												
PRAZO	Dezembro de 2023		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	D
ETAPAS	Realizar a triagem das manifestações e encaminhá-las aos setores competentes para a oferta de respectivas respostas.													
	Atuar dentro dos prazos estabelecidos por leis, para ofertar as devidas respostas às manifestações.													
	Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.													
	Registrar as manifestações recebidas presencialmente, por telefone ou e-mail no sistema SIGO, conforme orientação da Ouvidoria Geral.													
RECURSO		Pessoal – uma pessoa												
		Financeiro												
		Outros:												
INDICADOR	Pesquisa de satisfação realizada pelo cidadão													

ATIVIDADE 3														
GARANTIR ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA														
OBJETIVO	Promover o acesso a todas as pessoas que necessitam de atendimento presencial na Ouvidoria.													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		Ação de controle												
		TCE												
		Outros: Agenda 2030												
PRAZO	Dezembro de 2023		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	D
ETAPAS	Solicitar para o setor administrativo da SETI a sinalização e definição do espaço físico destinado para o atendimento presencial da Ouvidoria.													
RECURSO		Pessoal – uma pessoa												
		Financeiro												
		Outros:												
INDICADOR	A criação e sinalização do espaço físico													

ATIVIDADE 4														
PARTICIPAR DE ATIVIDADES DE CAPACITAÇÃO PARA AGENTE DE OUVIDORIA														
OBJETIVO	Aprimorar os conhecimentos necessários para o desenvolvimento das atividades de agente de ouvidoria para que as atividades possam ser desenvolvidas de forma eficiente e sem interrupção durante o ano todo.													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		Ação de controle												
		TCE												
		Outros: Agenda 2030												
PRAZO	Dezembro de 2023		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	D
ETAPAS	Participar de cursos de capacitação presenciais, híbridos e de forma remota para contribuir com melhorias do atendimento desenvolvido pela Ouvidoria.													
	Realizar nova capacitação para reciclar os conhecimentos sobre o Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (Sigo)													
	Realizar capacitação sobre legislação vigente e Ouvidorias do Setor Público.													
	Proporcionar a capacitação para mais um servidor da SETI, para que as atividades da Ouvidoria possam ser desenvolvidas sem interrupção durante todo o ano.													
RECURSO		Pessoal – duas pessoas												
		Financeiro												
		Outros:												
INDICADOR	Certificados de cursos realizados													

ATIVIDADE 5															
DESENVOLVER UM TRABALHO DE SENSIBILIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA JUNTO À COMUNIDADE INTERNA															
OBJETIVO	Despertar na equipe o interesse pelas ações desenvolvidas pela Ouvidoria e, também, motivar os servidores para que contribuam de forma ágil e eficiente, com as demandas geradas pelos cidadãos que buscam apoio da Ouvidoria.														
RELEVÂNCIA		Plano de Governo													
		Plano Plurianual													
		Plano de Integridade e Compliance													
		Ação de controle													
		TCE													
		Outros: Agenda 2030													
PRAZO	Novembro de 2023		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	D	
ETAPAS	Reunião com os coordenadores de áreas e suas equipes														
RECURSO		Pessoal – uma pessoa													
		Financeiro													
		Outros:													
INDICADOR	Percentual de participantes da ação														

ATIVIDADE 6														
PROMOVER REUNIÕES COM OUVIDORES DAS UNIVERSIDADES ESTADUAIS E DOS HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS DO PARANÁ														
OBJETIVO	Acompanhar as principais demandas relacionadas às universidades e, também, dos hospitais universitários para debater formas, para melhor atender o cidadão que apresenta demandas por meio da Ouvidoria.													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		Ação de controle												
		TCE												
		Outros: Agenda 2030												
PRAZO	Novembro de 2023		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	D
ETAPAS	Reunião com as universidades estaduais de Londrina (UEL) e de Maringá (UEL) e respectivos hospitais universitários													
	Reunião com as universidades estaduais de Ponta Grossa (UEPG) e do Oeste do Paraná (Unioeste) e respectivos hospitais universitários													
	Reunião com as universidades estaduais do Centro-Oeste (Unicentro), do Norte do Paraná (UENP) e do Paraná (Unespar)													
RECURSO		Pessoal – uma pessoa												
		Financeiro												
		Outros:												
INDICADOR	Percentual de participantes nas reuniões													

ATIVIDADE 7														
REALIZAR A ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO DE ASSUNTOS NO SIGO														
OBJETIVO	Criar novos campos relacionados aos principais assuntos das manifestações encaminhadas para a Ouvidoria, por meio do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (Sigo).													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		Ação de controle												
		TCE												
		Outros: Agenda 2030												
PRAZO	Novembro de 2023		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	D
ETAPAS	Avaliar juntamente com os agentes de Ouvidoria das universidades estaduais as alterações necessárias com relação aos assuntos previstos no sistema SIGO.													
RECURSO		Pessoal – uma pessoa												
		Financeiro												
		Outros:												
INDICADOR	Alterações aprovadas pela Ouvidoria Geral													

ATIVIDADE 8														
ELABORAR O RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA (2022)														
OBJETIVO	Avaliar os assuntos relacionados às manifestações para subsidiar a gestão na tomada de decisão.													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		Ação de controle												
		TCE												
		Outros: Agenda 2030												
PRAZO	Dezembro de 2023		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	D
ETAPAS	Elaborar e publicar no portal da SETI o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria detalhando: quantidade de manifestações, tipo de público, tipo de manifestação, instâncias demandadas, assuntos demandados.													
RECURSO		Pessoal – uma pessoa												
		Financeiro												
		Outros:												
INDICADOR	Publicação do relatório na página da SETI													

ATIVIDADE 9															
ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, PREVISTA NO ARTIGO 7º DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017															
OBJETIVO	Contribuir com a descrição dos principais serviços oferecidos, as formas de acessá-los e o padrão de qualidade de atendimento que se busca.														
RELEVÂNCIA		Plano de Governo													
		Plano Plurianual													
		Plano de Integridade e Compliance													
		Ação de controle													
		TCE													
		Outros: Agenda 2030													
PRAZO	Novembro de 2023		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	D	
ETAPAS	Relacionar os serviços prestados pela SETI que possam integrar a Carta de Serviços ao Cidadão.														
RECURSO		Pessoal – uma pessoa													
		Financeiro													
		Outros:													
INDICADOR	Publicação da Carta de Serviços ao Cidadão														

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da SETI espera que com este plano de trabalho consiga alcançar os seguintes resultados: melhorar o desempenho e a imagem da instituição; contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição; facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações; viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição; e proporcionar maior transparência das ações da instituição.

É importante 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.