

PLANO DE TRABALHO 2023

AGENTE DE OUVIDORIA

JULIANA RODRIGUES CARLETTO
Agente de Ouvidoria PalcoParaná

Diretoria

- **Diretor Presidente** - Danilo Peres Buss
- **Diretora Adm. e Financeira** - Aline Gonçalves Campos Assis
- **Diretora Artística** - Anna Paula Zétola

Equipe

- **Assessora Jurídica e Agente de Compliance** - Carla Regina Bortolaz de Figueiredo
- **Controle Interno** - Igor Halter Andrade
- **Assessora Técnica** - Loize das Graças Sovinski Pacheco
- **Assessora Técnica** - Juliana Rodrigues Carletto

1. INTRODUÇÃO	1
OBJETIVO DO PLANO	1
METODOLOGIA	1
2. PALCOPARANÁ	2
DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES	2
3. BASE LEGAL	3
4. AVALIAÇÃO DOS PLANOS DE TRABALHOS ANTERIORES	4
5. PLANO DE TRABALHO	5
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	9

1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional, setor, empresa, órgão e entidades 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, a Agente de Ouvidoria do PalcoParaná 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 pela Ouvidoria do PalcoParaná, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Agente de Ouvidoria do PalcoParaná 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 07/2023 da Controladoria-Geral do Estado;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação do Plano de Trabalho com a diretoria do PalcoParaná;
- V. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado;
- VI. Publicação e disponibilização no Portal da Transparência.

2. PALCOPARANÁ

O PalcoParaná é um serviço social autônomo, ou seja, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, de interesse público e foi criado pela Lei Estadual 18.381/2014. Com sede e foro na Capital do Estado do Paraná, com a missão institucional de promover o desenvolvimento da cultura do Estado do Paraná, tem como fim fomentar as atividades dirigidas à produção de espetáculos e concertos e à prestação de serviços relacionados às expressões artísticas e culturais.

O PalcoParaná tem por objetivo promover o desenvolvimento e aperfeiçoamento das expressões artísticas e culturais. Para alcançar este objetivo, promoverá diversas ações, dentre as quais a produção de espetáculos e concertos, de forma a colaborar na tarefa de desenvolvimento cultural da comunidade paranaense.

O PalcoParaná pretende contribuir para a eficiente aplicação dos recursos públicos na área de desenvolvimento cultural, promovendo, para tanto, o suprimento e aperfeiçoamento dos recursos humanos técnicos artísticos necessários para a realização de espetáculos, concertos e projetos culturais.

Como uma entidade de interesse público, tem como preceito incentivar a participação da comunidade nas produções artísticas, dando condições ao desenvolvimento da capacidade criativa de seus membros. Além do contrato de gestão com o Estado do Paraná, o PalcoParaná poderá celebrar convênios, ajustes, termos de parcerias, termos de cooperação técnico-científica, além de contratos de prestação de serviços com quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, sempre que considerar ser essa a solução mais vantajosa para a execução de suas finalidades, observando os princípios da legalidade, publicidade, impessoalidade, moralidade, economicidade e eficiência.

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 Coordenadoria de Ouvidoria - 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:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;

- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- a promoção da formação dos agentes multiplicadores nos órgãos do Poder Executivo, com o intuito de agilizar a tramitação dos processos;
- a atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
- o acompanhamento da implementação dos Conselhos de Usuários, bem como a utilização da Carta de Serviços 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 da Carta de Serviços ao Usuário e monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema no tratamento das manifestações recebidas;
- a manutenção do sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e entidades alcançados com vista ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;
- a definição de mecanismos e padrões para a medição do nível 5 satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos e sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria;
- 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 serviços públicos e os órgãos e entidades responsáveis pelos serviços;
- o recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos 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;
- o encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Controlador-Geral do Estado e à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a unidade de ouvidoria se for o caso;

- a proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 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, em conjunto com a Diretoria de Gestão e Inovação;

- o desempenho de outras atividades correlatas

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Coordenadoria de Ouvidoria está segregado em quatro grandes eixos:

- I. Legislação básica;
- II. Legislação geral do Poder Executivo Estadual;
- III. Legislação específica da Controladoria-Geral do Estado;
- IV. Legislação específica 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 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 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.
- Decreto Estadual nº 8.038/2021, que estabelece a realização de due diligence na contratação de pessoal para ocupação de cargo de provimento em Comissão e de Função da Gestão Pública da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional.

Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.
- Lei Estadual nº 20.686/2021, que autoriza o Poder Executivo a contratar operação 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 do 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 Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:

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

4. AVALIAÇÃO DOS PLANOS DE TRABALHOS ANTERIORES

As principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria durante o ano de 2022 estão descritas abaixo, seguindo a Resolução 55/2021 - CGE:

- **Atividades do Agente de Ouvidoria.**

- Disponibilização do canal de ouvidoria - Período 10 Meses – Concluído.

- 1 - Disponibilizar os canais para manifestações à ouvidoria no site da entidade;

- 2 - Disponibilizar orientações os cidadãos sobre os tipos de manifestações a serem acolhidas pela ouvidoria:

- Elogio;
 - Denúncia;
 - Solicitações diversas;
 - Reclamação; •Sugestão;
 - Acesso à Informação (LAI—Lei de Acesso à Informação).

- 3 - Registros das Manifestações no sistema SIGO;

- Publicação de Relatório Gerencial de Ouvidoria - Período 05 Meses - Concluído.

- 1- Elaboração de 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 etc.

- Percentuais de atendimento;
 - Níveis de satisfação com os serviços do órgão;
 - Pesquisas de opinião sobre a atuação do órgão e da ouvidoria;
 - Indicadores quantitativos e qualitativos;

5. PLANO DE TRABALHO 2023

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria do PalcoParaná para o ano de 2023.

ATIVIDADE 1												
DIVULGAÇÃO DE CONTATOS DA OUVIDORIA												
OBJETIVO	Informar no site do órgão todos os contatos da ouvidoria											
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: Social										
		Outros: inst. Normativa Ouvidoria: 06/2023										
PRAZO	10 meses											
		M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Verificação das informações no site											
	Realizar atualizações periódicas no site institucional, bem como a criação de nova aba para a ouvidoria.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	INFORMAÇÕES DO PALCOPR NO SITE INSTITUCIONAL											

ATIVIDADE 2												
IMPLEMENTAR AÇÕES EDUCATIVAS												
OBJETIVO	Realizar internamente educação permanente sobre as atribuições da ouvidoria.											
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: Social											
		Outros: inst. Normativa Ouvidoria: 06/2023											
PRAZO	06 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Criar banner educativo trimestral para envio via e-mail dos servidores Encaminhar banner educativo sobre os canais da ouvidoria, formas de registro e orientações aos servidores.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	AÇÕES EDUCATIVAS NO PALCOPARANÁ												

ATIVIDADE 3

RESPONSABILIDADES DO AGENTE DE OUVIDORIA

OBJETIVO	Atender as demandas encaminhadas para a Ouvidoria do PalcoParaná												
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: Social												
	Outros: inst. Normativa Ouvidoria: 06/2023												
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar o fiel cumprimento das orientações de atendimento ao cidadão, conforme Cartilha do Ouvido;												
	Realizar o acompanhamento das manifestações através do SIGO de forma responsável e ética no prazo para que não expirem.												

RECURSO	Pessoal
	Financeiro R\$
	Outros:
INDICADOR	ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE 4

ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA DO PALCOPARANÁ - ACESSIBILIDADE

OBJETIVO	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial
-----------------	--

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: Social
Outros: inst. Normativa Ouvidoria: 06/2023	

PRAZO	06 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
--------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

ETAPAS	Realizar visita técnica dos locais dentro do PalcoParaná para atendimento presencial do cidadão que necessite de acessibilidade												
	Realizar reunião com a Diretoria para definir o local do atendimento presencial aos cidadãos												
	Implantar e divulgar o local para atendimento presencial												

RECURSO	Pessoal
	Financeiro R\$
	Outros:

INDICADOR	LOCAL DE ATENDIMENTO OUVIDORIA PRESENCIAL
------------------	---

ATIVIDADE 5

RELATÓRIOS DE TOMADA DE DECISÕES												
OBJETIVO	Atualizar periodicamente os relatórios para auxiliar a gestão na tomada de decisões.											
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: Social											
Outros: inst. Normativa Ouvidoria: 06/2023												
PRAZO	09 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Levantamento de dados das principais manifestações, análise de procedência e plano de ação.											
	Elaborar relatórios trimestrais para subsidiar a gestão na tomada de decisões.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	RELATÓRIOS DE TOMADA DE DECISÕES											

ATIVIDADE 6												
IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS												
OBJETIVO	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao usuário, de que trata a 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: Social											
Outros: inst. Normativa Ouvidoria: 06/2023												
PRAZO	06 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

