PLANO DE TRABALHO 2024

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 –** Juliana Rodrigues Carletto
- **Assessora Técnica -** Loize das Graças Sovinski Pacheco

1. **INTRODUÇÃO** 4

OBJETIVO DO PLANO 4
METODOLOGIA 4

2. **COORDENADORIA DE OUVIDORIA** ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.

ESTRUTURA ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO) 7

3. **BASE LEGAL** 8

4. **AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES** 9

5. **PLANO DE TRABALHO** ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.

6. **DISPOSIÇÕES FINAIS** ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.

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, a Coordenadoria de Ouvidoria elabora e pública 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 06/2024 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;

Publicação e disponibilização no Portal da Transparência

VI. As premissas para definição das iniciativas são especificidade (claras e definidas), mensurabilidade (possível de quantificar e avaliar), relevância (relacionado com a missão institucional), factibilidade (realizável) e temporalidade (definição de prazo).

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 de 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;

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 ControladoriaGeral 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 denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

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 de trabalho anteriores, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Acompanhamento das manifestações pelo SIGO para não expirarem	**concluído**	Todas as manifestações foram respondidas e esclarecidas.
Informar no site do órgão todos os contatos da ouvidoria	**concluído**	Todos os contatos foram informados.
Realizar internamente educação permanente sobre as atribuições da ouvidoria.	**em andamento**	-
Atender as demandas encaminhadas para a Ouvidoria do PALCOPR.	**concluído**	Todas as demandas foram atendidas
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial	**concluído**	Atendimento presencial com acessibilidade (sala ocupada pelo PalcoParaná é térrea,)
Atualizar periodicamente os relatórios para auxiliar a gestão na tomada de decisões.	**em andamento**	-
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao usuário, de que trata a Lei Federal nº 13.460/2017.	**em andamento**	-

5. PLANO DE TRABALHO 2024

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria do PalcoParaná para o ano de 2024.

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: 06/2024

PRAZO	05 meses	**FEVEREIRO**	**MARÇO**	**ABRIL**	**MAIO**	**JUNH**	**JULHO**	**AGOSTO**	**SETEMBRO**	**OUTUBRO**	**NOVEMBRO**	**DEZEMBRO**	
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: 06/2024

PRAZO	07 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.												
	Encaminhar banner educativo sobre os canais da ouvidoria, formas de registro e orientações aos servidores.												

RECURSO		Pessoal
		Financeiro R$
		Outros:
INDICADOR	AÇÕES EDUCATIVAS NO PALCOPR	

ATIVIDADE 3		
RESPONSABILIDADES DO AGENTE DE OUVIDORIA		
OBJETIVO	Atender as demandas encaminhadas para a Ouvidoria do PALCOPR.	
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: 06/2024

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: 06/2024

PRAZO	07 meses	**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	D

ETAPAS	Realizar visita técnica dos locais dentro do PALCOPR 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												
	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: 06/2024

PRAZO	05 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: 06/2024												
PRAZO	05 meses		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**
	Criação de um grupo de trabalho com os gestores do PalcoParaná													
	Analisar os serviços prestados pelo órgão													
	Estudo da Lei 13.460/2017 que trata da Carta de Serviços													
	Elaboração em grupo da Carta de Serviços													
RECURSO		Pessoal												
		Financeiro R$												

		Outros:
INDICADOR	IMPLEMENTAÇÃO CARTA SERVIÇOS	

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 Controladoria-Geral do Estado, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências do Agente de Transparência do PalcoParaná.

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.