



# Ferroeste

## PLANO DE TRABALHO 2023

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

Ouvidoria Setorial





# Ferroeste

André Luís Gonçalves  
**Diretor Presidente**

Fabio Aquino Cesário Vieira  
**Diretor Administrativo e Financeiro**

Gerson Fabiano Almeida  
**Diretor de Produção**

Lincoln Tadeu Cerkunvis  
**Ouvidor Setorial**





# Ferroeste

<u>1. INTRODUÇÃO</u>	<u>4</u>
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
<u>2. COORDENADORIA DE OUVIDORIA</u>	<u>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</u>
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	7
<u>3. BASE LEGAL</u>	<u>8</u>
<u>4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</u>	<u>9</u>
<u>5. PLANO DE TRABALHO</u>	<u>8</u>
<u>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	<u>9</u>





## 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, o Setor de Ouvidoria Setorial da Ferroeste S.A, busca elaborar seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades possam buscar informações e/ou proceder denúncias

### 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 Setorial da Ferroeste S.A, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

### METODOLOGIA

A metodologia empregada por essa Ouvidoria Setorial para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas 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 Código de Conduta, Planejamento da Diretoria Colegiada e nas ações que possam surgir da necessidade da Companhia;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

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).



## Ouvidoria Setorial

### ESTRUTURA

A Ouvidoria Setorial está localizada no nível de assessoramento da estrutura organizacional Diretoria Administrativa e Financeira.

### COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria Setorial é composta pelo Ouvidor Setorial que presta suporte técnico as demandas advindas do sistema SIGO e demais questões inerentes a esse para possível tomadas de decisões da Diretoria. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- a atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
- o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados,
- 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;
- monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;
- 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 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;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

### ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação dessa Ouvidoria Setorial são realizadas de forma singular, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor Setorial.



## 2. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria Setorial estão segregadas em quatro grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado; (IV) e atos e expediente emitidos pela Diretoria Colegiada.

### *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 denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.*

### 3. 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
Capacitação de novos ouvidores	em andamento	privatização
Acompanhamento das manifestações para não expirarem	em andamento	Verificação diária dos email's encaminhados a ouvidoria setorial
Cobrança de manifestações expiradas nas Ouvidorias Setoriais	em andamento	Verificação diária dos email's encaminhados a ouvidoria setorial
Elaboração da nova cartilha do ouvidor	não iniciada	Em estudo
Visita técnica às unidades da Companhia	Em estudo	privatização
Incremento da ouvidoria setorial	Em estudo	privatização



## 4. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria Setorial no exercício de 2023.

ATIVIDADE 1													
ELABORAÇÃO DA NOVA CARTILHA DO OUVIDOR													
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar material com o objetivo de orientar as unidades, sobre o papel e as atribuições de uma ouvidoria pública, levando em consideração as legislações recentes.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Código de Conduta											
		Privatização											
<b>PRAZO</b>	12 meses												
		<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>		Realizar estudos concernente à legislação											
		Realizar busca de bibliografias											
		Elaborar cartilha do ouvidor setorial com orientações a sociedade civil, empregados e interessados											
<b>RECURSO</b>		Pessoal a verificar											
		Financeiro a verificar											
		Outros:											
<b>INDICADOR</b>	Lançamento da Cartilha.												



# Ferroeste

ATIVIDADE 2													
OUVIDORIAS ACESSIVEIS													
OBJETIVO	Garantir que a Ouvidoria Setorial forneça acessibilidade aos cidadãos.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Código de Conduta											
		Privatização											
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Estabelecer Diretrizes de Acessibilidade para a Ouvidoria Setorial, em parceria com a SEIL-PR												
	Desenvolver campanha de conscientização e e divulgação sobre acessibilidade.												
	Avaliar a acessibilidade arquitetônica das Ouvidoria Setrial nas unidades												
	verificação.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$ XXXX												
	Outros:												
INDICADOR													



ATIVIDADE 3																	
CRIAÇÃO DE SETOR/ CORDENAÇÃO PARA OUVIDORIA SETORIAL																	
<b>OBJETIVO</b>	Garantir que o sistema SIGO atenda às demandas inclusivas																
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo																
	Plano Plurianual																
	Plano de Integridade e Compliance																
	Código de Conduta																
	Privatização																
<b>PRAZO</b>	05 meses					<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Possibilitar melhor acesso e divulgação do sistema SIGO aos cidadãos e interessados																
	Melhramento no atendimento e das solicitações da CGE/PR																
<b>RECURSO</b>	Pessoal																
	Financeiro R\$ XXXX																
	Outros:																
<b>INDICADOR</b>	Sistema atendendo às demandas inclusivas																



# Ferroeste

## **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 específicas da Coordenadoria de Ouvidoria.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com outras atividades e podem sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos a serem executados, bem como, diante do programa de desestatização/privatização dessa Companhia, o que pode ocorrer mudanças significativas no referido Plano.