



Ferroeste

PLANO DE TRABALHO 2024

// 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 2023</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).



2. 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.



3. 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 denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.*
- *Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)*

Legislação Específica da Ouvidoria Setorial

- *Lei Federal n.º 13.303/2016 (Leis das Estatais)*
- *Código de Conduta*
- *Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC*
- *Plano de Integridade e Compliance*



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.

Informamos, que diante da desestatização, sob responsabilidade do Governo Estadual, restou dificultoso o alcance dos objetivos traçados no ano de 2023

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Capacitação de novos ouvidores	em andamento	privatização
Acompanhamento das manifestações para não expirarem	em andamento	Verificação diária dos e-mail's encaminhados a ouvidoria setorial
Cobrança de manifestações expiradas nas Ouvidorias Setoriais	em andamento	Verificação diária dos e-mail's encaminhados a ouvidoria setorial
Elaboração da nova cartilha do ouvidor	em andamento	Em estudo
Visita técnica às unidades da Companhia	Em estudo	privatização
Incremento da ouvidoria setorial	Em estudo	privatização
Criação de locais nas demais unidades como receptoras e facilitadoras de denúncias e reclamação e outras.	Em andamento	Encaminhamento de e-mail – folder's disponibilizados nas unidades



5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria Setorial no exercício de 2024.

ATIVIDADE 1													
DIVULGAÇÃO_ Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização													
OBJETIVO	Folder elaborado e encmainhado nas unidades para anexar em mural, bem como, enviado por e-mail aos colaboradores												
RELEVÂNCIA		Exercício da cidadania e controle social participando do governo											
		realizar modificações e aperfeiçoamentos na administração pública											
		visando receber e dar encaminhamento às solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as ações dessa Companhia											
PRAZO	Realizado em parte												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar estudos concernente à legislação												
	Realizar busca de bibliografias												
	Inlcusão na internet com maior visibilidade												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros: privatização												
INDICADOR	divulgação												



Ferroeste



ATIVIDADE 2													
EDUCAÇÃO - Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre o as atribuições da Ouvidoria;													
OBJETIVO	Amplia o espaço público e democrático valorizando o exercício cotidiano da cidadania												
RELEVÂNCIA		Exercício da cidadania e controle social participando do governo											
		realizar modificações e aperfeiçoamentos na administração pública											
		visando receber e dar encaminhamento às solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as ações dessa Companhia											
PRAZO	Em andamento												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Comunicação com as Unidades												
	campanha de conscientização e e divulgação sobre ouvidoria												
	resultado												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros: privatização												
INDICADOR	conscientização												



Ferroeste



ATIVIDADE 3														
MONITORAMENTO - Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo;														
OBJETIVO	Garantir que o sistema SIGO atenda às demandas em tempo hábil													
RELEVÂNCIA		receber e dar encaminhamento às solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as ações dessa Companhia, na qual por meio destas manifestações é possível realizar melhorias na prestação de serviço												
PRAZO	continuo		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Manter o acompanhamento semanal do SIGO													
RECURSO	Pessoal													
	Financeiro													
	Outros informações: privatização													
INDICADOR	Sistema atendendo às demandas													



Ferroeste



ATIVIDADE 4																			
ACESSIBILIDADE - Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria																			
OBJETIVO	Acesso a informação																		
RELEVÂNCIA		Exercício da cidadania e controle social participando do governo																	
		realizar modificações e aperfeiçoamentos na administração pública																	
		visando receber e dar encaminhamento às solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as ações dessa Companhia																	
PRAZO	05 meses							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Melhor acesso no atendimento presencial, estrutura nas unidades																		
	Análise da estrutura																		
RECURSO	Pessoal																		
	Financeiro																		
	Outros: privatização																		
INDICADOR	Melhoramentos estruturais e de recurso humanos																		



Ferroeste



ATIVIDADE 5													
RELATORIO DE GESTÃO - Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão;													
OBJETIVO	Melhorar gestão												
RELEVÂNCIA		Plano de Gestão -eixo de desenvolvimento											
		Utilização das informações do sistema SIGO											
PRAZO	05 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Criar modelo de relatório												
	implementação												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros: privatização												
INDICADOR	Desenvolvimento na gestão												



ATIVIDADE 6																		
Carta de Serviços - Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7o da Lei Federal no13.460/2017																		
OBJETIVO		Ofertar informações sobre serviços prestados e acompanhara qualidade dos mesmos																
RELEVÂNCIA		amplia o espaço público e democrático valorizando o exercício cotidiano da cidadania.																
		visa receber e dar encaminhamento às solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as ações dessa Companhia																
		Possibilitar melhorias na prestação de serviço																
PRAZO		05 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaboração da carta de ouvidoria com base na carta de serviços de usuários																	
	Enviar material para Diretoria aprovar																	
	Publicação																	
RECURSO	Pessoal																	
	Financeiro a verificar																	
	Outros: privatização																	
INDICADOR		Melhoramento estrutural																



ATIVIDADE 7													
CERTIFICAÇÃO -- Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação.													
OBJETIVO	CREDENCIAR E APERFEIÇOAR O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SETORIAL												
RELEVÂNCIA		Plano de Gestão											
		como tratar e atender o cidadão de forma humanizada											
		melhoria dos serviços públicos prestados											
		capacitar pessoas sobre fundamentos e atividades relacionadas à Ouvidoria Pública											
		Privatização											
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	buscar credenciamento												
	Buscar certificação ao ouvidor												
	Treinar equipe												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro: em avaliação												
	Outros: em verificação												
INDICADOR	Melhoramento pessoal												



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. Ademais essa Ouvidoria Setorial, está a cumprir de modo satisfatório seu *munus*.

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.

Que a referida desestatização ainda pende de finalização. Ademais tal procedimento ocasionou redução de recursos humanos diante do esvaziamento dos quadros de funcionários dessa Companhia, e insuficiência de recursos financeiros. O que declina como impeditivo para cumprimentos das metas aqui estipuladas.