



PLANO DE TRABALHO 2023

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

COORDENADORIA DE OUVIDORIA

OUVIDOR DETRAN/PR

Claudio Ducci

EQUIPE TÉCNICA

Jaqueline Valli Mocelin

Allan Marba

1. INTRODUÇÃO - _____	03
2. ESTRUTURA - _____	04
3. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO EXERCÍCIO ANTERIOR - _____	05
4. LEGISLAÇÃO - _____	06
5. PLANO DE AÇÃO - _____	07
6. DISPOSIÇÕES FINAIS - _____	10

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 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 Coordenadoria de Ouvidoria, 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 Controladoria-Geral do Estado 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 Plano de Governo, no Plano Plurianual, no Plano de Integridade e Compliance, eixos ESG e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- 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. COORDENADORIA DE OUVIDORIA

ESTRUTURA

A Coordenadoria de Ouvidoria está localizada no nível de assessoramento da estrutura organizacional básica da Controladoria-Geral do Estado, vinculado diretamente ao Controlador-Geral do Estado e ao Diretor-Geral, conforme organograma definido no Regulamento Interno, aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019.

COMPOSIÇÃO

Ouvidor DETRAN/PR

Claudio Ducci

Equipe Técnica

Jaqueline Valli Mocelin

Allan Marba

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Coordenadoria de Ouvidoria são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

3. AVALIAÇÃO DE 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
Diminuição de prazo manifestações	Concluído	E-mails enviados para coordenadorias
Acompanhamento das manifestações para não expirarem	Concluído	Consulta diária no sistema SIGO
Reunião com as coordenadorias/ Setores	Concluído	Realizadas reuniões na sala do Ouvidor.
Emissão de relatórios mensais	Concluído	Relatórios emitidos pelo sistema SIGO

4. LEGISLAÇÃO

O Quadro 1 - Legislações.

Legislação	Súmula	Observações
Constituição Federal CF	-	Art. 37º - Dispõe sobre a participação do usuário na administração pública direta e indireta.
Lei Estadual 17.745/2013 L 17.745/13	Cria a Controladoria Geral do Estado.	Art. 6º – Finalidades da CGE.
Lei Federal 13.460/2017 L 13.460/2017	Dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Art. 9º – Apresentação da manifestação do usuário do serviço público; Art. 10º – Manifestação dirigida a Ouvidori; Art. 12º – Procedimentos administrativos relativos às manifestações; Art. 13º – Atribuições das Ouvidorias; Art. 14º – Deveres das Ouvidorias; Art. 15º – Relatório de gestão; Art. 16º – Prazos para respostas;
Lei Estadual 19.848/2019 L 19.848/19	Dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo estadual e dá outras providencias.	Art. 2º – Composição do Poder Executivo; Art. 4º – Competências do Secretário de Estado; Art. 8º – Órgãos essenciais da Governadoria; Art. 13º – Composição básica e finalidade da CGE; Anexo III – Estrutura organizacional da CGE.
Decreto 2.741/2019 D 2.741/19	Aprova o regulamento da Controladoria-Geral do Estado - CGE	Art. 17 – Atribuições da CO. ; Art. 24º – Funções dos agentes de Ouvidoria, integrantes dos NICs. Incisos XXIII ao XXVI.

5. PLANO DE AÇÃO

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

ATIVIDADE 1													
CANAIS DE ATENDIMENTO													
OBJETIVO	Divulgar os telefones dos canais de informação do Detran e dos 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: Agenda 2030												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acompanhar no site periodicamente se os telefones estão atualizados e cobrar perante a COOGI, Coordenadoria de Gestão da Informação, caso não estejam; colocar cartazes no órgão de como utilizar a Ouvidoria;												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Facilitar a comunicação com o cidadão												

ATIVIDADE 2													
COORDENADORIAS													
OBJETIVO	Visita técnica às Coordenadorias do órgão.												
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: Agenda 2030												
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Identificar as necessidades das Coordenadorias;												
	Realizar reuniões com as Coordenadorias a fim de identificar possíveis melhorias												
	Dar suporte para as manifestações encaminhadas às Coordenadorias/Setores.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Melhora no fluxo de trabalho												

ATIVIDADE 3													
SISTEMA SIGO													
OBJETIVO	Acompanhamento das manifestações do SIGO para não expirar o prazo estipulado em Lei.												
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: Agenda 2030											
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar levantamento diário sobre os prazos das demandas no sistema SIGO;												
	Encaminhamento de e-mails de alertas às Coordenadorias;												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Melhora no atendimento ao cidadão												

ATIVIDADE 4													
ACESSIBILIDADE													
OBJETIVO	Garantir acessibilidade.												
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: Agenda 2030												
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Identificar pontos críticos de acessibilidade												
	Estar sempre em contato com o setor de manutenção para que o elevador esteja sempre em funcionamento;												
	Orientar os seguranças que permitem o acesso ao elevador a quem necessitar;												
	Se necessário fazer atendimento no térreo.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Detran adequado as diretrizes de acessibilidade												

ATIVIDADE 5													
RELATÓRIOS													
OBJETIVO	Relatórios mensais												
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: Agenda 2030												
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Apresentar relatório mensal ao Diretor Presidente, para detectar os pontos de maior incidência de Ouvidorias;												
	Relatório para correção dos pontos levantados;												
	Diminuição dos prazos de Ouvidoria para melhor atender o cidadão.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Indicar ações positivas												

ATIVIDADE 6													
CARTA DE SERVIÇO													
OBJETIVO	Acompanhar a implementação da Carta de serviços ao usuário, de que trata o art. 07º da Lei federal nº 13460/2017.												
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: Agenda 2030											
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acompanhar e orientar as Coordenadorias sob a supervisão dos seus Diretores e da criação da carta de serviços das respectivas áreas;												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Carta do usuário finalizada												

ATIVIDADE 7																															
CAPACITAÇÃO																															
OBJETIVO	Capacitação de novos servidores das Coordenadorias do Detran, sobre o sistema SIGO e realizar palestra aos servidores que utilizam o sistema SIGO, sobre a Lei LGPD 13.709/2018;																														
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: Agenda 2030																														
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
ETAPAS	Realizar capacitação sobre o sistema SIGO e legislação vigente e todo o funcionamento da Ouvidoria e seus sistemas aos servidores que respondem ao sistema SIGO nas Coordenadorias;																														
	Sanar dúvidas dos servidores referente a LGPD 13.709/2018																														
RECURSO	Pessoal																														
	Financeiro R\$																														
	Outros:																														
INDICADOR	Capacitação realizada																														

6. 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 prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com as atividades descritas no item 2 do presente Plano de Trabalho, 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.

Curitiba, 13 de fevereiro de 2023.

(Assinado eletronicamente)

Claudio Ducci

Ouvidor

Detran- PR

(Assinado eletronicamente)

Adriano Marcos Furtado

Diretor Geral do Detran-PR



ePROCOLO



Documento: **PLANO DETRABALHO OUVIDORIA 2023.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Claudio Ducci (XXX.861.899-XX)** em 14/02/2023 10:34 Local: DETRAN/OVE/2.

Inserido ao protocolo **20.071.818-6** por: **Jaqueline Mocelin** em: 14/02/2023 10:20.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:

<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:

344d665d052d4a8ecde315158b8965d9.