



PLANO DE TRABALHO 2024

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUVIDORIA DETRAN- PR

OUVIDOR DETRAN/PR

Claudio Ducci

EQUIPE TÉCNICA

Jaqueline Valli Mocelin

Allan Marba

1. INTRODUÇÃO - _____	03
2. ESTRUTURA - _____	04
3. BASE LEGAL - _____	05-06
4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO EXERCÍCIO ANTERIOR - _____	06
5. PLANO DE AÇÃO - _____	07-13
6. DISPOSIÇÕES FINAIS - _____	14

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. OUVIDORIA DETRAN-PR

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 E ATRIBUIÇÕES

A Coordenadoria de Ouvidoria do Detran-PR é composta pelo Ouvidor, Assessores e estagiários.

Ouvidor DETRAN/PR

Claudio Ducci

Assessores

Jaqueline Valli Mocelin

Allan Marba

Dentre suas competências, conforme Decreto Estadual 4662/2016 que aprovou o Regulamento do Departamento de Trânsito do Parana- DETRAN-PR, pode-se destacar:

Art . 2 4 – Á Ouvidoria compete:

I – receber, registrar, encaminhar, acompanhar, analisar, providenciar respostas aos processos oriundos de reclamações, questionamentos diversos, solicitações, denúncias e sugestões apresentados por qualquer cidadão ou outros órgãos vinculados ao Governo do Estado do Paraná, agindo com integridade, transparência e imparcialidade, resguardando os sigilos das informações;

II- propor soluções à Diretoria Geral, afim de evitar recorrências sobre as mesmas reclamações;

III- realizar manutenção do cadastro e de arquivos de todas as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria do Detran-PR, cronologicamente, e as respectivas conclusões e respostas encaminhadas aos manifestantes;

IV- elaborar relatórios mensais das atividades desenvolvidas;

V- desempenhar outras atividades correlatas;

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. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Coordenadoria de Ouvidoria 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) 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.

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.
- Resolução CGE nº 55/2021, especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos *órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.*
- Resolução CGE nº 33/2022, especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná.

4. 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

5. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1													
CONTATO COM A OUVIDORIA SETORIAL													
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																								
EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA																								
OBJETIVO	Realizar internamente no órgão, 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: Agenda 2030																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
	Visita técnica às Coordenadorias do órgão, para identificar as necessidades, dúvidas das Coordenadorias,																							
	Realizar reuniões e treinamento com as Coordenadorias a fim de sanar as dúvidas sem relação ao Sistema Sigo e o papel da Ouvidoria,																							
	Dar suporte para as manifestações encaminhadas às Coordenadorias/Setores.																							
RECURSO	Pessoal																							
	Financeiro R\$																							
	Outros:																							
INDICADOR	Melhora no fluxo de trabalho																							

ATIVIDADE 3																							
ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES																							
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 aos cidadãos que buscam atendimento presencial na 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	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	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.												
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 SERVIÇOS																	
OBJETIVO	Elaborar e 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													
CERTIFICAÇÃO													
OBJETIVO	Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação.												
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	Curso específico para ouvidor.												
	Realização de curso de capacitação em ouvidoria indicado pela CGE-PR;												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Capacitação a ser 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, 31 de janeiro de 2024.

(Assinado eletronicamente)

Claudio Ducci

Ouvidor

Detran- PR

(Assinado eletronicamente)

Adriano Marcos Furtado

Diretor Geral do Detran-PR