

**SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
GABINETE DO SECRETÁRIO**

Protocolo: 20.081.449-5
Assunto: Planos de Trabalho NICS - SESP/PR e Forças Segurança Pública/PR
Interessado: NICS - SESP/PR
Data: 16/02/2023 13:25

DESPACHO

Ciente.

2. APROVO os Planos de Trabalho das Equipes de NICS desta Pasta e das Forças de SSP/PR.

3. Determino a publicação dos Planos de Trabalho no portal desta Secretaria.

4. Após, retorne-se ao Gabinete para os demais atos consecutórios, devendo-se encaminhar o link da publicação.

Cel. PM RR Hudson Leôncio Teixeira,
Secretário de Estado da Segurança Pública.

Documento: **DESPACHO_2.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Cel. Pm Rr Hudson Leôncio Teixeira (XXX.630.419-XX)** em 16/02/2023 13:26 Local: SESP/GS.

Inserido ao protocolo **20.081.449-5** por: **Cap. Qopm Joao Carlos Bonato Júnior** em: 16/02/2023 13:25.



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:
e3153cb76e67cbe702e6ab7178c04831.



**Secretaria de Estado da
Segurança Pública do Paraná – SESP/PR**

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
DO PARANÁ/PR**

**PLANO DE TRABALHO 2023
Ouvidoria**



**CEL. PM RR HUDSON LEÔNCIO TEIXEIRA
SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA**

**CEL. BM MANOEL VASCO DE FIGUEIREDO JÚNIOR
COMANDANTE-GERAL DO CBM/PR**

**MAJ. BM WEBINER MARCELO DEPRETIS
AGENTE DE OUVIDORIA SESP/PR**



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 Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

2. 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 Corpo de Bombeiros Militar do Paraná, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

3. METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná 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, bem como na Instrução Normativa nº 06/2023 da Controladoria-Geral do Estado;

III. Elaboração do Plano de Trabalho;

IV. Validação com o Comando-Geral do CBMPR;

V. Publicação do presente Plano de Trabalho em Boletim-Geral e disponibilização no Portal da Transparência.

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).

4. OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO PARANÁ

4.1 ESTRUTURA

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná está localizada no nível de assessoramento da estrutura organizacional do Estado-Maior do Comando-Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná. É exercida com encargo da 2º Seção do Estado-Maior do CBMPR. Face a emancipação recente da Polícia Militar do Paraná destaca-se que o Corpo de Bombeiros Militar do Paraná não possui em sua estrutura a função de Ouvidoria, de modo que a sua criação formal facilitará a execução dos trabalhos previstos no presente plano.

4.2 COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná é composta pelo Ouvidor e Assistentes que prestam suporte técnico e operacional nas tomadas de decisões do Comandante-Geral e Subcomandante-Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná.

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 capacitação de multiplicadores no âmbito do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná, com o intuito de agilizar a tramitação dos processos;

- a atuação em conjunto com os Comandos Regionais e Unidade de Área, com vista a atender às demandas da sociedade paranaense;
- o acompanhamento da implementação e 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;
- 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 Comandos Regionais e Unidades de Área;
- a definição de mecanismos e padrões para a medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos e sistematizar as informações disponibilizadas pelos Comandos Regionais e Unidades de Área no 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.

4.3 ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor do CBMPR, com base nas diretrizes do Comando-Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná, em atendimento a legislação castrense vigente.

5. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná estão segregadas em cinco grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado; (IV) legislação específica da Ouvidoria; (V) Diretrizes do Comando-Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná.

Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil;
- Constituição do Estado do Paraná.

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

I Lei Estadual nº 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual;

II Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual;

III 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;

IV Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção;

V 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 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.

Diretrizes do Comando-Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná:

- Nota de Serviço regulando a atividade de Ouvidoria no Corpo de Bombeiros do Paraná, como encargo da 2º Seção do Estado-Maior, em atendimento a legislação vigente;
- Utilização da legislação afeta a Polícia Militar do Paraná, durante o período de transição (conforme a PEC), até criação de legislação própria no âmbito do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Paraná.

6. 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
Criação de usuário e senha de acesso ao SIGO	concluído	Todos os novos militares na função (cadastrados)
Acompanhamento das manifestações para não expirarem	em andamento	E-mails diários enviados aos Comandos Regionais e Unidade de Área
Cobrança de manifestações expiradas no sistema SIGO	em andamento	E-mails diários enviados aos Comandos Regionais e Unidade de Área
Feedback das demandas mais relevantes ao Comando-Geral do CBMPR	em andamento	Relatórios quantitativos e qualitativos

7. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná.

ATIVIDADE 1												
DIVULGAR AS FORMAS DE CONTATO DA OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO PARANÁ, NO SITE DA CORPORACÃO, EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO E VISUALIZAÇÃO.												
OBJETIVO	MANTER NO SITE OFICIAL DA CORPORACÃO, DE FORMA SIMPLES E DE FÁCIL ACESSO, A DIVULGAÇÃO DOS CONTATOS DA OUVIDORIA PARA FACILITAR O CONTATO DO CIDADÃO.											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	BNDES											
	TCE											
	ESG/ASG: Social											
	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado											
PRAZO	01 MÊS											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – LEVANTAMENTO/ATUALIZAÇÃO DOS CONTATOS TELEFÔNICOS;											
	II – ENCAMINHAMENTO PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL PARA PUBLICAÇÃO NA ABA “OUVIDORIA” NO SITE DA CORPORACÃO.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro											
	Outros:											
INDICADOR	Informações publicadas no site e disponíveis para consulta.											

ATIVIDADE 2												
REALIZAR INTERNAMENTE NA CORPORAÇÃO, INSTRUÇÃO PERMANENTE, A RESPEITO DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO PARANÁ.												
OBJETIVO	O OBJETIVO É O CONHECIMENTO POR PARTE DE TODOS OS MILITARES ESTADUAIS SOBRE O TRABALHO QUE É DESENVOLVIDO NA OUVIDORIA E COMO ISSO AMPARA TODOS OS CIDADÃOS.											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	BNDES											
	TCE											
	ESG/ASG											
	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado											
PRAZO	12 MESES											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – DESENVOLVER AS ARTES, JUNTO A COMUNICAÇÃO SOCIAL DA CORPORAÇÃO PARA ATUALIZAÇÃO DO MATERIAL;											
	III – REALIZAR A DISTRIBUIÇÃO DOS MATERIAIS ATUALIZADOS, NAS UNIDADES DO CORPO DE BOMBEIROS, COMO FLYERS EM LOCAIS ESTRATÉGICOS E AFIXAR CARTAZES;											
	III- CONTATO COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL DA CORPORAÇÃO PARA PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS NAS MÍDIAS SOCIAIS (INSTAGRAM, FACEBOOK, TWITTER, YOUTUBE, ETC).											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro											
	Outros:											
INDICADOR	Publicações na internet e materiais distribuídos no âmbito da corporação.											

ATIVIDADE 3																							
ACOMPANHAR PRAZO DAS RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES E TRATATIVAS FEITAS DOS ATENDIMENTOS.																							
OBJETIVO	REALIZAR ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, A FIM DE QUE NÃO EXPIREM O PRAZO E SUAS TRATATIVAS NO ÂMBITO DA CORPORACÃO.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
		BNDES																					
		TCE																					
		ESG/ASG																					
		Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado																					
PRAZO	12 MESES											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – REALIZAR LEVANTAMENTO SOBRE OS PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES;																						
	II – ENCAMINHAMENTO DE E-MAILS DE ALERTAS AOS COMANDOS REGIONAIS E UNIDADES DE ÁREA.																						
RECURSO		Pessoal																					
		Financeiro																					
		Outros:																					
INDICADOR	Manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei.																						

ATIVIDADE 4													
ELABORAR RELATÓRIOS QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS.													
OBJETIVO	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											
		ESG/ASG:											
		Outros: Lei Federal nº 13460/2017											
PRAZO	12 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I - ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS CONFORME DETERMINA A LEI FEDERAL Nº 13460/2017;												
	II - ANÁLISE DE ENVIO DE RELATÓRIO DE ACORDO COM ALGUMA NECESSIDADE OU SOLICITAÇÃO DO COMANDO-GERAL DO CBMPR;												
	III - ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS RELEVANTES E OPORTUNAS PARA O COMANDO-GERAL DO CBMPR.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Relatórios; E-mails enviados; E-protocolo.												

ATIVIDADE 5													
ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DE QUE TRATA O ART. 7º DA LEI FEDERAL NO 13.460/2017													
OBJETIVO	ATENDIMENTO DA LEGISLAÇÃO TOCANTE AO SERVIÇO AO USUÁRIO												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE												
	ESG/ASG												
	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado												
PRAZO	12 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – DESPACHAR COM O COMANDO-GERAL DO CBMPR;												
	II – SUGERIR GRUPO DE TRABALHO;												
	III – ELABORAÇÃO DAS CARTAS DE SERVIÇO;												
	IV – DISPONIBILIZAÇÃO DAS CARTAS.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Carta implementada e disponível do site da corporação.												

ATIVIDADE 6																							
ATUALIZAR E DISTRIBUIR O MATERIAL DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO PARANÁ.																							
OBJETIVO	O OBJETIVO É DAR MAIS VISIBILIDADE A OUVIDORIA DO CBMPR, DIVULGANDO OS CANAIS DE ATENDIMENTO E ESTIMULAR A PARTICIPAÇÃO DA POPULAÇÃO PARANAENSE.																						
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																						
	Plano Plurianual																						
	Plano de Integridade e Compliance																						
	IA-CM																						
	Ação de controle e auditoria																						
	BNDDES																						
	TCE																						
	ESG/ASG: Social																						
PRAZO	08 MESES																						
												J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – ATUALIZAÇÃO DAS ARTES JUNTO A COMUNICAÇÃO SOCIAL DO CBMPR;																						
	II – SOLICITAÇÃO DE CONFEÇÃO DO MATERIAL MEDIANTE LICITAÇÃO (SE APLICADO);																						
	III- ENVIO DO MATERIAL PARA OS COMANDOS REGIONAIS E UNIDADES DE ÁREA PARA DIVULGAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO COM VISTAS AO ALCANCE NO MAIOR NÚMERO DE MUNICÍPIOS.																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro: Serão feitas, minimamente, 3 cotações para a confecção.																						
	Outros																						
INDICADOR	Materiais distribuídos.																						

ATIVIDADE 7													
CAPACITAÇÃO/RECICLAGEM E INSTRUÇÃO CONTINUADA COM OS COMANDOS REGIONAIS E UNIDADE DE ÁREA.													
OBJETIVO	CAPACITAÇÕES/RECICLAGENS E INSTRUÇÃO CONTINUADA, ON-LINE, QUANTO AO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE OUVIDORIAS – SIGO, FORMULÁRIO ELETRÔNICO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO E ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE												
	ESG/ASG: Social												
PRAZO	12 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – CONTATO COM OS COMANDOS REGIONAIS E UNIDADE DE ÁREA;												
	II – AGENDAMENTO DAS CAPACITAÇÕES/RECICLAGENS PERIÓDICAS DE ACORDO COM A NECESSIDADE;												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros												
INDICADOR	Listas de presença e relatórios.												

8. 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 do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Ouvidora do CBMPR, a serem implantados face a desvinculação da Polícia Militar do Estado do Paraná.

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.

Curitiba, 15 de fevereiro, de 2023.

assinando eletronicamente

Cel. PM RR Hudson Leôncio Teixeira
Secretário de Estado da Segurança Pública¹

assinando eletronicamente

Maj. BM Manoel Vasco de Figueiredo Júnior
Diretor-Geral SESP/PR

assinando eletronicamente

Maj. BM Webiner Marcelo Depretis
Agente de Ouvidoria PCP/PR

¹ Decreto Estadual nº 012/2023



Secretaria de Estado da Segurança Pública do Paraná – SESP/PR

Departamento de Polícia Penal do Paraná DEPPEN/PR

PLANO DE TRABALHO 2023 Ouvidoria



CEL. PM RR HUDSON LEÔNCIO TEIXEIRA
SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

OSWALDO MESSIAS MACHADO
DIRETOR-GERAL DA PCP/PR

DIEGO MACHADO GRAF
AGENTE DE OUVIDORIA DEPPEN/PR

VITOR MURILO RIBEIRO CRUZ
LUCIANE CORDEIRO BORBA
EQUIPE TÉCNICA



1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para organizar e sistematizar informações relevantes a fim de projetar para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional em um determinado período servindo como diretriz, para o 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 Ouvidoria do Departamento de Polícia Penal por intermédio do Agente de Ouvidoria, elabora e publica seu plano de trabalho 2023, para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

2. OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Trabalho tem objetivo de traçar linhas de atuação para o desenvolvimento das atividades de ouvidoria e monitoramento das demandas recebidas no âmbito do Departamento de Polícia Penal. O presente plano está em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria do DEPPEN, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e períodos de execução são apenas referências e, portanto, podem sofrer ajustes bem como poderão ser executadas atividades não contempladas neste presente plano.

3. METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Ouvidoria-geral do Departamento de Polícia Penal do Estado do Paraná 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.
- 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 especificidades (claras e definidas), mensurabilidade (possível de quantificar e avaliar), relevância (relacionado com a missão institucional), factibilidade (realizável) e temporalidade (definição de prazo).

4. OUVIDORIA DEPARTAMENTO DE POLICIA PENAL.

4.1 ESTRUTURA

A Ouvidoria do Departamento Penitenciário do Estado do Paraná está localizada no nível de assessoramento da estrutura organizacional básica, abaixo da Controladoria-Geral do Estado, vinculado diretamente ao Ouvidor-Geral do Estado e ao Diretor-Geral do DEPPEN, conforme organograma definido no Regulamento Interno.

4.2 COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria Departamento Penitenciário é composta pelo Ouvidor-Geral, equipe técnica e estagiários, que prestam suporte técnico e operacional nas tomadas de decisões do Diretor Geral do DEPPEN, das 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 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.

4.3 ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria Departamento de Polícia Penal do Estado do Paraná são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor-Geral do DEPPEN, com orientação técnica do Ouvidor Geral do Estado do Paraná.

5. 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 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.

6. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1															
DIVULGAÇÃO TELEFONE/MEIOS DE CONTATO OUVIDORIA-DEPPEN															
OBJETIVO	DIVULGAR TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO DA OUVIDORIA SETORIAL NO SITE DEPPEN														
RELEVÂNCIA	Plano de Governo														
	Plano Plurianual														
	Plano de Integridade e Compliance														
	Ação de controle e auditoria														
	BNDES														
	TCE: Acórdão XX/18														
	ESG/ASG: Social														
Outros: Agenda 2030															
PRAZO	03 MESES			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	DIVULGAÇÃO DOS MEIOS DE CONTATO COM A OUVIDORIA DO DEPPEN NO SITE DE FÁCIL LOCALIZAÇÃO E VISUALIZAÇÃO														
RECURSOS	Pessoal														
	Estimativa Financeira R\$														
	Outros														
INDICADOR	Sistema atendendo às demandas inclusivas														

ATIVIDADE 2													
OUVIDORIAS ACESSÍVEIS													
OBJETIVO	GARANTIR QUE A OUVIDORIA DO DEPPEN, FORNEÇA ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão XX/18											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
PRAZO	08 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ESTABELECEM DIRETRIZES DE ACESSIBILIDADE PARA A REDE DE OUVIDORIAS,												
	DESENVOLVER CAMPANHA DE CONSCIENCIALIZAÇÃO E E DIVULGAÇÃO SOBRE ACESSIBILIDADE.												
	AVALIAR A ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA DAS OUVIDORIAS DA REDE												
	ENVIO DE DOCUMENTO SOLICITANDO ADEQUAÇÃO DAS OUVIDORIAS PARA OFERECEREM ACESSIBILIDADE.												
RECURSOS		Pessoal											
		Financeiro R\$ XXXX											
		Outros:											
INDICADOR	Garantir acessibilidade ao cidadão												

ATIVIDADE 3													
PESQUISA DE SATISFAÇÃO													
OBJETIVO	IMPLANTAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DEPPEN												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		BNDES											
		Ação de controle e auditoria											
		TCE: Acórdão XX/18											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
PRAZO	06 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	SOLICITAR A CRIAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO SISTEMA SIGO.												
	REALIZAR TESTES DA FERRAMENTA NO SIGO												
	FAZER LEVANTAMENTO DE SERVIÇOS PRESTADOS												
	CADASTRAR NO SIGO OS SERVIÇOS PRESTADOS												
	ENVIAR MATERIAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO PARA OS ÓRGÃOS CADASTRADOS												
RECURSOS	Pessoal												
	Financeiro R\$ XXXX												
	Outros:												
INDICADOR	Pesquisa de satisfação implantada.												

ATIVIDADE 4													
AQUISIÇÃO MATERIAL OUVIDORIA													
OBJETIVO	AQUISIÇÃO DE MATERIAL DE CAMPANHA PARA DIVULGAÇÃO TRABALHO OUVIDORIA DEPPEN.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão XX/18											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
PRAZO	06 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ELABORAR ARTE PANFLETO												
	ELABORAR TERMO REFERENCIA												
	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA VENCEDORA LICITAÇÃO												
	DIVULGAÇÃO DO MATERIAL E DISTRIBUIÇÃO MATERIAL												
RECURSOS	Pessoal												
	Estimativa Financeiro R\$ 7.000,00												
	Outros:												
INDICADOR	Divulgação material de campanha												

ATIVIDADE 5																							
REALIZAR ACOMPANHAMENTO SIGO																							
OBJETIVO	REALIZAR ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES A FIM DE QUE NÃO EXPIREM O PRAZO.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		Ação de controle e auditoria																					
		BNDES																					
		TCE: Acórdão																					
		ESG/ASG: Social																					
	Outros: Agenda 2030																						
PRAZO	12 MESES											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ACOMPANHAR DE FORMA CONTINUADA E PREVENTIVA OS ATENDIMENTOS DO SIGO PARA NÃO EXCEDEREM O PRAZO ESTIPULADO																						
RECURSO		Pessoal																					
		Estimativa Financeiro R\$																					
		Outros:																					
INDICADOR	Acompanhamento das Solicitações Sigo, ação permanente.																						

ATIVIDADE 6													
AQUISIÇÃO/DOAÇÃO DE VEÍCULO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE OUVIDORIA ITINERANTE													
OBJETIVO	AQUISIÇÃO/DOAÇÃO DE UM VEÍCULO TIPO "VAN OU SIMILAR" PARA IMPLEMENTAÇÃO DE OUVIDORIA ITINERANTE												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão XX/18											
		ESG/ASG: Social											
	Outros: Agenda 2030												
PRAZO	07 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	VERIFICAR DISPONIBILIDADE DE AQUISIÇÃO/DOAÇÃO												
	ELABORAR TERMO DE REFERÊNCIA												
	CONTRATAÇÃO/ LICITAÇÃO												
	TREINAMENTO DA EQUIPE												
	UTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO												
RECURSOS		Pessoal											
		Estimativa Financeiro R\$ 210.000,00											
		Outros: pode ser realizado doação.											
INDICADOR	Implementação de ouvidoria itinerante												

ATIVIDADE 7																
IMPLEMENTAÇÃO OUVIDORIA ITINERANTE																
OBJETIVO		APOS AQUISIÇÃO DO VEÍCULO, IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE NO ESTADO DO PARANÁ.														
RELEVÂNCIA		Plano de Governo														
		Plano Plurianual														
		Plano de Integridade e Compliance														
		Ação de controle e auditoria														
		BNDES														
		TCE:														
		ESG/ASG: Social														
PRAZO		03 MESES			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	IMPLEMENTAÇÃO PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE															
	VISITAS AS UNIDADE PENIAS DO ESTADO DO PR															
	PARTICIPAÇÃO EM OPERAÇÃO VERÃO															
RECURSOS	Pessoal															
	Financeiro															
	Outros															
INDICADOR		Implementação de ouvidoria itinerante														

ATIVIDADE 8													
SIGO CARTEIRINHAS VISITANTES UNIDADES PENAIIS													
OBJETIVO	DIMINUIR RECLAMAÇÕES REFERENTES A CONFEÇÃO/EXTRAVIO DE CREDENCIAL NAS UNIDADES PENAIIS,												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão XX/18												
	ESG/ASG: Social												
	Outros: Agenda 2030												
PRAZO	05 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	PESQUISA DAS UNIDADES ONDE TEM A MAIOR OCORRÊNCIA DE RECLAMAÇÕES DE CREDENCIAIS												
	ACOMPANHAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE CREDENCIAS												
RECURSOS	Pessoal												
	Estimativa Financeira R\$												
	Outros												
INDICADOR	Diminuir demandas referentes as Carteirinhas de visitantes												

ATIVIDADE 9													
CAMPANHAS DE EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA													
OBJETIVO	REALIZAR CAMPANHAS PERMANENTES NO ÂMBITO DO DEPPEN, JUNTO AOS GESTORES.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão XX/18												
	ESG/ASG: Social												
	Outros: Agenda 2030												
PRAZO	05 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS VIA SIGO DIRETAMENTE COM AS UNIDADES COM O MAIOR ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES												
	REALIZAÇÃO DE CAMPANHA PREVENTIVA, AFIRMANDO A NECESSIDADE DE RESPOSTA CLARA E OBJETIVA NAS DEMANDAS DO SIGO												
RECURSOS	Pessoal												
	Estimativa Financeira R\$												
	Outros												
INDICADOR	Campanha de conscientização												

ATIVIDADE 10															
ATUAÇÃO EM CONJUNTO AO NICS															
OBJETIVO	ATUAR JUNTO AO COMPLIANCE PARA MITIGAÇÃO DOS RISCOS, APRESENTADOS PELA OUVIDORIA DO DEPPEN														
RELEVÂNCIA	Plano de Governo														
	Plano Plurianual														
	Plano de Integridade e Compliance														
	Ação de controle e auditoria														
	BNDES														
	TCE: Acórdão XX/18														
	ESG/ASG: Social														
	Outros: Agenda 2030														
PRAZO	05 MESES			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	PESQUISA DOS RISCOS OUVIDORIA														
	AVALIAÇÃO DOS RISCOS														
RECURSOS	Pessoal														
	Estimativa Financeira R\$														
	Outros														
INDICADOR	Sistema atendendo as demandas NICS														

ATIVIDADE 11														
REGULARIZAÇÃO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA DISQUE 100														
OBJETIVO	GESTÃO NECESSÁRIA JUNTO A OUVIDORIA DA SESP.													
RELEVÂNCIA	Plano de Governo													
	Plano Plurianual													
	Plano de Integridade e Compliance													
	Ação de controle e auditoria													
	BNDES													
	TCE: Acórdão XX/18													
	ESG/ASG: Social													
Outros: Agenda 2030														
PRAZO	05 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS													
	INCLUSÃO DAS DENUNCIAS NO SISTEMA SIGO													
RECURSOS	Pessoal													
	Estimativa Financeira R\$													
	Outros													
INDICADOR	Ação continuada junto a Ouvidoria SESP e disque 100													

ATIVIDADE 12														
ELABORAR RELATÓRIOS														
OBJETIVO	ELABORAR RELATÓRIOS PARA SUBSIDIAR A GESTÃO DO DEPPEN, NAS TOMADAS DE DECISÕES													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		Ação de controle e auditoria												
		BNDES												
		TCE: Acórdão XX/18												
		ESG/ASG: Social												
		Outros: Agenda 2030												
PRAZO	06 MESES			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
ETAPAS	ELABORAR RELATÓRIOS SEMESTRAIS, OU A PEDIDO DA GESTÃO A FIM DE SUBSIDIAR TOMADAS DE DECISÕES													
RECURSOS		Pessoal												
		Estimativa Financeira R\$												
		Outros												
INDICADOR	Relatórios Semestrais													

ATIVIDADE 13																																																																
IMPLEMENTAÇÃO CARTA DE SERVIÇOS																																																																
OBJETIVO	ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUARIO, DE QUE TRATA A LEI FEDERAL Nº13460/2017.																																																															
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																																																														
		Plano Plurianual																																																														
		Plano de Integridade e Compliance																																																														
		Ação de controle e auditoria																																																														
		BNDES																																																														
		TCE: Acórdão XX/18																																																														
		ESG/ASG: Social																																																														
		Outros: Agenda 2030																																																														
PRAZO		06 MESES			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																																
ETAPAS	ACOMPANHAR A ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS																																																															
RECURSOS	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 15%;">Pessoal</td> <td colspan="14"></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Estimativa Financeira R\$</td> <td colspan="14"></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Outros</td> <td colspan="14"></td> </tr> </table>																	Pessoal																Estimativa Financeira R\$																Outros														
	Pessoal																																																															
	Estimativa Financeira R\$																																																															
	Outros																																																															
INDICADOR		Carta de serviços aos Usuários, Lei federal 13460/2017																																																														

7. 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, 06 de fevereiro, de 2023.

assinando eletronicamente

Cel. PM RR Hudson Leôncio Teixeira
Secretário de Estado da Segurança Pública¹

assinando eletronicamente

Oswaldo Messias Machado
Diretor-Geral DEPPEN/PR

assinando eletronicamente

Diego Machado Graf
Agente de Ouvidoria DEPPEN/PR

¹ Decreto Estadual nº 012/2023



Secretaria de Estado da Segurança Pública do Paraná – SESP/PR

Polícia Científica do Paraná – PCP/PR

PLANO DE TRABALHO 2023 Ouvidoria



CEL. PM RR HUDSON LEÔNCIO TEIXEIRA
SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

LUIZ RODRIGO GROCHOCKI
DIRETOR-GERAL DA PCP/PR

GABRIEL DE ANDRADE MANOEL
AGENTE DE OUVIDORIA SESP/PR



1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho tem a finalidade de alcançar os objetivos e propósitos do profissional, setor ou empresa, com a organização e sistematização das informações relevantes permitindo assim, de forma clara visualizar as ações que serão desenvolvidas em determinado prazo, com a finalidade de garantir a execução das tarefas e otimizar o tempo para a realização destas.

2. OBJETIVO

O presente Plano de Trabalho apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná ao longo do ano de 2023, a fim de garantir transparência às ações a serem executadas.

3. METODOLOGIA

A elaboração deste Plano de Trabalho baseou-se na experiência de atuação da Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná desde sua implementação oficial, no mês de abril do ano de 2020 e contempla as fases seguintes:

- I. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática diária do exercício da atividade de ouvidoria, os *feedbacks* dos atendimentos realizados, obtidos da comunidade externa e dos servidores da Polícia Científica do Paraná (atendimentos internos), bem como, a obediência às leis vigentes;
- II. Definição das atividades a serem realizadas no ano de 2023 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. Publicação do Plano de Trabalho.

4. OUVIDORIA DA POLÍCIA CIENTÍFICA DO PARANÁ

4.1 ALCANCE E ATUAÇÃO

A Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná disponibiliza atendimentos aos usuários dos serviços prestados pela Polícia Científica do Paraná (comunidade geral) além de servir, também, aos integrantes do Quadro Próprio da Perícia Oficial do Estado (servidores e prestadores de serviço da Polícia Científica do Paraná). É uma ferramenta de gestão, que produz dados e informações importantes para serem utilizados pela alta administração da Instituição.

4.2 COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria da Polícia Científica é composta por um Agente de Ouvidoria, nomeado através de Portaria e realiza atendimentos através do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO), telefone, correio eletrônico, havendo a possibilidade, também, de atendimento presencial. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- 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 consolidação e divulgação de estatísticas à gestão da Instituição, 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;
- o zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e o órgão de que é parte integrante;
- 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;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

5. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da 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:

- 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.

6. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, é necessário avaliar o cumprimento do plano de trabalho anterior, para que atividades previstas e não executadas possam ser inseridas no novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Divulgação dos contatos da Ouvidoria (site)	concluído	Publicado na página eletrônica da Instituição
Atendimentos via Sigo, telefone e email	concluído	–
Relatórios à Gestão	concluído	Confecção e encaminhamento de dois relatórios anuais
Material gráfico para divulgação	em andamento	Contratação de estagiária em conjunto com a Assessoria de Comunicação e reunião para <i>briefing</i> realizadas.
Material virtual para instrução interna	não iniciado	Não houve tempo hábil para início da atividade em 2022

7. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná ao longo do ano de 2023.

ATIVIDADE 1													
DIVULGAR O TELEFONE E AS DEMAIS FORMAS DE CONTATO NO SITE DA PCP													
OBJETIVO	PROMOVER A DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DE CONTATO DA OUVIDORIA DA PCP, A FIM DE GARANTIR À POPULAÇÃO O PLENO DIREITO DE PARTICIPAÇÃO JUNTO AO SERVIÇO PÚBLICO, E, ASSIM, FOMENTAR O EXERCÍCIO DA CIDADANIA, EM ACORDO COM A LEI FEDERAL Nº 13.460/2017												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo Plano de Integridade e Compliance												
PRAZO	12 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	MANUTENÇÃO												
RECURSO	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Página eletrônica da Polícia Científica do Paraná: www.policiacientifica.pr.gov.br												

ATIVIDADE 2													
REALIZAR INTERNAMENTE AÇÕES DE DIVULGAÇÃO/ORIENTAÇÃO SOBRE A ATIVIDADE DA OUVIDORIA													
OBJETIVO	PROMOVER A CULTURA DO USO DA OUVIDORIA POR PARTE DOS SERVIDORES DA INSTITUIÇÃO, FORTALECENDO-A COMO PRINCIPAL CANAL DE SOLICITAÇÕES, DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES.												
RELEVÂNCIA	Plano de Integridade e Compliance Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	AÇÕES AO LONGO DO ANO, INICIANDO NO PRIMEIRO TRIMESTRE.	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	CONFECÇÃO DE CARTAZES INFORMATIVOS												
	DISTRIBUIÇÃO DOS CARTAZES PARA AS UETCS												
	ELABORAÇÃO DE ROTEIROS DE VÍDEOS CURTOS												
	PRODUÇÃO E DIVULGAÇÃO DOS VÍDEOS												
RECURSOS	Pessoal												
INDICADOR	Reunião para <i>briefing</i> e produção dos cartazes realizada junto ao setor de Comunicação da PCP												

ATIVIDADE 3													
INCLUSÃO DO NICS NO CURSO DE FORMAÇÃO													
OBJETIVO	REALIZAR GESTÃO JUNTO À ACADEMIA DE CIÊNCIAS FORENSES PARA INCLUSÃO DE HORA/AULA DESTINADA AO NICS NOS FUTUROS CURSOS DE FORMAÇÃO DOS SERVIDORES DA PCP												
RELEVÂNCIA	Plano de Integridade e Compliance												
	Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	01 MÊS	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ABERTURA DE SOLICITAÇÃO VIA EPROTOCOLO, COM JUSTIFICATIVA E EMENTA SIMPLIFICADA												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Não iniciado												

ATIVIDADE 4													
REALIZAR ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, A FIM DE QUE NÃO EXPIREM													
OBJETIVO	GARANTIR A EFICÁCIA E EFICIÊNCIA DA OUVIDORIA DA PCP, EM ACORDO COM A LEGISLAÇÃO VIGENTE												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	12 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ATENDIMENTO VIA SISTEMA SIGO												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Sistema SIGO												

ATIVIDADE 5													
GARANTIR ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO PRESENCIAL													
OBJETIVO	GARANTIR QUE SEJA REALIZADO O ATENDIMENTO ÀQUELES QUE O BUSCAREM DE FORMA PRESENCIAL												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	12 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPA	MANUTENÇÃO DA SALA DO ANDAR TÉRREO DA UETC VISC. TAMBÉM PARA USO DA OUVIDORIA												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Sala andar térreo da UETC - Visconde												

ATIVIDADE 6													
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS À GESTÃO DA INSTITUIÇÃO													
OBJETIVO	LEVAR AO CONHECIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DADOS ESTATÍSTICOS ORIUNDOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA, COM O OBJETIVO DE AUXILIAR OS GESTORES A IDENTIFICAR E DIRIMIR PROBLEMAS ESTRUTURAIS E GERENCIAIS DO ÓRGÃO.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	02 MESES (UM MÊS A CADA SEMESTRE)	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS REFERENTES AOS SEMESTRES ANTERIORES												
	ENCAMINHAMENTO DOS RELATÓRIOS À ALTA ADMINISTRAÇÃO DA INSTITUIÇÃO E AOS DE MAIS INTEGRANTES DO NICS												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Relatório encaminhado em janeiro de 2023, referente ao segundo semestre de 2022												

ATIVIDADE 7													
IMPLANTAÇÃO DE ATENDIMENTO POR MEIO DE APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS													
OBJETIVO	DISPONIBILIZAR AOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO MAIS UM CANAL DE ATENDIMENTO PARA CONTACTAR A OUVIDORIA DA PCP												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	02 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	SOLICITAÇÃO DE APARELHO DE TELEFONE CELULAR À POLÍCIA CIENTÍFICA DO PARANÁ												
	AQUISIÇÃO DE <i>SIMCARD</i> PARA UTILIZAÇÃO NO TELEFONE CELULAR CEDIDO												
	ATIVAÇÃO DO CANAL												
RECURSOS	Pessoal (aquisição de <i>simcard</i> e custas com a telefonia)												
INDICADOR	Aparelho celular (Patrimônio 100.003.182.881) - <i>simcard</i> nº (41) 99819-2106												

ATIVIDADE 8													
ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO													
OBJETIVO	ADEQUAR A INSTITUIÇÃO À LEI FEDERAL Nº 13.460/2017												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	06 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	APROFUNDAR O CONHECIMENTO ACERCA DO TEMA E, VERIFICAR SE EXISTE PROJETO INICIADO												
	PARTICIPAR DA ELABORAÇÃO DA CARTA												
	ACOMPANHAR A PUBLICAÇÃO DA CARTA												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Relatório realizado e encaminhado: janeiro de 2023, referente ao segundo semestre de 2022												

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

As atividades previstas neste Plano de Trabalho buscam manter a atuação já realizada pela Ouvidoria da Polícia Científica e aumentar sua área de alcance, com a prática continuada de ações de divulgação e orientação aos usuários dos serviços públicos, bem, como, através da implementação de novo canal de atendimento.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com as demais competências listadas no 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.

Curitiba, 06 de fevereiro, de 2023.

assinando eletronicamente

Cel. PM RR Hudson Leôncio Teixeira
Secretário de Estado da Segurança Pública¹

assinando eletronicamente

Luiz Rodrigo Grochocki
Diretor-Geral PCP/PR

assinando eletronicamente

Gabriel de Andrade Manoel
Agente de Ouvidoria PCP/PR

¹ Decreto Estadual nº 012/2023



Secretaria de Estado da Segurança Pública do Paraná – SESP/PR

PLANO DE TRABALHO 2023 Ouvidoria



CEL. PM RR HUDSON LEÔNCIO TEIXEIRA
SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

CEL. QOPM ADILSON LUIZ LUCAS PRÜSSE
COMANDANTE-GERAL DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ

TATIELE FAOT
AGENTE DE OUVIDORIA SESP/PR



1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho tem a finalidade de alcançar os objetivos e propósitos do profissional, setor ou empresa, com a organização e sistematização das informações relevantes permitindo assim, de forma clara visualizar as ações que serão desenvolvidas em determinado prazo, com a finalidade de garantir a execução das tarefas e otimizar o tempo para a realização destas.

Assim, a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança Pública do Paraná - SESP/PR elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

2. OBJETIVO DO PLANO

Alinhada às boas práticas internacionais, apresentamos de forma clara e objetiva as atividades que serão realizadas ao longo do ano de 2023 pela Ouvidoria da SESP/PR, a fim de registrar os procedimentos e trabalhos bem como dar transparência às ações a serem executadas.

3. METODOLOGIA

A elaboração do Plano de Trabalho foi composto das 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, observado o Plano de Governo, no Plano Plurianual, no Plano de Integridade e Compliance, eixos ESG;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação da 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).

4. OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

4.1 ESTRUTURA

A Ouvidoria da SESP/PR esta elencada no nível de assessoramento da estrutura organizacional básica da Secretaria de Estado da Segurança Pública do Paraná - SESP/PR, vinculada diretamente ao Secretário de Segurança do Estado do Paraná e ao Diretor-Geral, conforme organograma definido no Regulamento Interno, aprovado pelo Decreto Estadual nº.5.884/2005.

4.2 COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria é composta pela a agente de ouvidora, assistentes e estagiário que prestam suporte técnico e operacional nas tomadas de decisões do Secretário da Segurança do Estado e do Diretor-Geral. 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 atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria da CGE/PR, 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 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.

4.3 ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

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

5. BASE LEGAL

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 denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

6. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias que serão realizadas pela Ouvidoria SESP/PR no exercício de 2023.

ATIVIDADE 1														
AMPLIAR A DIVULGAÇÃO DO CONTATO DA OUVIDORIA SESP NOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO														
OBJETIVO	APERFEIÇOAR NO SÍTIO ELETRÔNICO DA SESP/PR, INFORMAÇÕES SOBRE O PAPEL E AS ATRIBUIÇÕES DE UMA OUVIDORIA, LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO AS LEGISLAÇÕES RECENTES.													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		Ação de controle e auditoria												
		Outros: Agenda 2030												
PRAZO	06 MESES		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	REUNIÃO COM A ATIC/SESP BUSCA ALTERNATIVA													
	ANALISE DAS ALTERNATIVAS DE MUDANÇAS JUNTO AO SITE DA PASTA													
	MUDANÇA DA CONFIGURAÇÃO DA PÁGINA													
RECURSO		Pessoal												
		Outros:												
INDICADOR	Link em destaque na página da SESP-PR													

ATIVIDADE 2																		
GARANTIR ACESSIBILIDADE AO CIDADÃO NOS CASOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL																		
OBJETIVO	ACESSO GERAL E IRRESTRITO PRESENCIAL À OUVIDORIA PARA TODA POPULAÇÃO																	
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																	
	Plano Plurianual																	
	Plano de Integridade e Compliance																	
	Ação de controle e auditoria																	
	Outros:																	
PRAZO	07 MESES					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	SOLICITAR AO NÚCLEO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA - NEA, AVALIAÇÃO DA ACESSIBILIDADE PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL DO CIDADÃO NA OUV																	
	REUNIÃO COM O NÚCLEO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA NEA SOBRE A AVALIAÇÃO DA ACESSIBILIDADE A OUV																	
	ATENDER EVENTUAIS AJUSTES QUE POR-VENTURA SEJAM APONTADOS PELO NÚCLEO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA-NEA																	
	CIÊNCIA DA ATIVIDADE AO DIRETOR-GERAL, SECRETÁRIO E CGE/PR DOS AJUSTES REALIZADOS																	
RECURSO	Pessoal																	
	Outros:																	
INDICADOR	Sala de Atendimento Ouvidoria SESP/PR																	

ATIVIDADE 3																						
EVITAR VENCIMENTO DE PRAZO DO SIGO																						
OBJETIVO	GARANTIR QUE O SISTEMA SIGO ATENDA AS DEMANDAS DE FORMA TEMPESTIVA																					
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																				
		Plano Plurianual																				
		Plano de Integridade e Compliance																				
		Ação de controle e auditoria																				
		TCE: Acórdão																				
PRAZO	12 MESES										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	CHECAGEM DO SIGO																					
	REGISTO NO CONTROLE DE DEMANDA OUVIDORIA SESP/PR																					
RECURSO		Pessoal																				
		Outros:																				
INDICADOR	Relatório de Controle de prazo do SIGO																					

ATIVIDADE 4													
OTIMIZAR A COMUNICAÇÃO ENTRE A OUVIDORIA SESP/PR e DEPPEN/PR COM O DISQUE 100													
OBJETIVO	MELHORAR CONTROLE E REGISTROS DAS DEMANDAS DISQUE 100 JUNTO A SESP/PR E DEPPEN/PR												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Ação de controle e auditoria											
		Outros:											
PRAZO	07 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	IDENTIFICAR SETOR RESPONSÁVEL NO DISQUE 100												
	REALIZAR REUNIÃO COM DISQUE 100												
	REUNIÃO COM COORDENADORIA CGE/PR												
	REALIZAR REUNIÃO COM CELEPAR – VIABILIDADE TÉCNICA												
RECURSO	Pessoal												
	Outros:												
INDICADOR	Relatório de Atividades Realizadas												

ATIVIDADE 5																	
MONITORAR O ATENDIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO																	
OBJETIVO		ATENDIMENTO DA LEI Nº 13.460/2017															
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		Ação de controle e auditoria															
		Outros:															
PRAZO		06 MESES				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ESTUDO DA LEGISLAÇÃO E APONTAMENTO DE FORMAS PARA DAR ATENDIMENTO A LEGISLAÇÃO																
	REUNIÃO COM DIRETORIA-GERAL PARA AUXILIAR NA ESCOLHA DA FORMA DE ATENDER A LEGISLAÇÃO																
	ELABORAÇÃO DA CARTA																
RECURSO	Pessoal																
	Outros:																
INDICADOR		Relatório Circunstanciado das atividades realizadas															

ATIVIDADE 6																	
EVENTO COM AGENTES DA OUVIDORIA VINCULADOS A SESP/PR																	
OBJETIVO	ENCONTRO DOS AGENTES DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		Outros:															
PRAZO	07 MESES					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ANGARIAR SUGESTÕES SOBRE OS TEMAS A SEREM ABORDADOS																
	DEFINIÇÃO DA DATA DO EVENTO																
	ESTIPULAR A PROGRAMAÇÃO																
	ESTIMAR O NÚMERO DE PARTICIPANTES																
	DEFINIÇÃO DO LOCAL DO EVENTO																
RECURSO		Pessoal															
		Outros:															
INDICADOR	Realização do Evento																

ATIVIDADE 7													
CONFECCIONAR RELATÓRIO PAR ALTA GESTÃO													
OBJETIVO	RELATÓRIOS PARA AUXILIAR A ALTA GESTÃO NA TOMADA DE DECISÕES												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Outros: Agenda 2030												
PRAZO	06 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	REUNIÃO COM GESTOR PARA DEFINIR FORMA E CONTEÚDO DO RELATÓRIO												
	TRIAGEM E ESTUDO DAS INFORMAÇÕES												
	LEVANTAMENTO/EXTRAÇÃO DE DADOS JUNTO AO SIGO												
RECURS	Pessoal												
	Estimativa Financeira R\$												
	Outros												
INDICADOR	Campanha publicitária empregada												

ATIVIDADE 8																	
PROGRAMAR NO ÂMBITO DA SESP/PR CONTROLE E GESTÃO DAS OUVIDORIAS DO DISQUE 100																	
OBJETIVO	GERAR DADOS ESTATÍSTICOS PARA OUVIDORIA DA SESP/PR E DO ESTADO.																
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																
	Plano Plurianual																
	Plano de Integridade e Compliance																
	Ação de controle e auditoria																
PRAZO	08 MESES					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	REUNIÃO COM OUVIDORIA DEPPEN E COORDENADORIA OUVIDORIA CGE/PR																
	ESTABELECEM MÉTODO REGISTRO E ACOMPANHAMENTO DA DEMANDA																
	ESTABELECEM O FLUXO DE ATENDIMENTO PELO DEPPEN																
	NECESSIDADE E VIABILIDADE DO REGISTRO NO SIGO																
RECURSO	Pessoal																
	Estimativa Financeira R\$																
	Outros:																
INDICADOR	Planilha de controle dos registros que aportaram na SESP/PR																

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho objetiva aumentar a 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 com as metas do Governo do Estado do Paraná, da Controladoria-Geral do Estado e Coordenadoria de Ouvidoria da CGE/PR,

As atividades descritas no Plano de Trabalho em tela serão trabalhadas ao longo do ano, com prioridade concomitantemente com as atividades descritas no item 2 do presente Plano de Trabalho.

Importante asseverar que as atividades aqui elencadas poderão sofrer alterações nas etapas e/ou períodos a ser executada, vez que novas demandas podem surgir no decorrer do ano 2023, por conta inclusive do eventual advento de novos atos normativos.

Curitiba, 08 de fevereiro de 2022.

assinando eletronicamente

Cel. PM RR Hudson Leôncio Teixeira
Secretário de Estado da Segurança Pública¹

assinando eletronicamente

Cel. QOPM Adilson Luiz Lucas Prüsse
Diretor-Geral SESP/PR

assinando eletronicamente

Tatiele Faot
Agente de Ouvidoria SESP/PR²

¹ Decreto Estadual nº 012/2023

² Designada pela Resolução n.º 068 /2023