

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

Plano de Trabalho 2024 Ouvidoria SESP/PR.



Cel. PM. RR Hudson Leôncio de Teixeira

SECRETARIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PUBLICA – SESP/PR

Cel. QOPM Adilson Luiz Lucas Prüsse

DIRETOR-GERAL SESP/PR

Diego Machado Graf

OUIDOR SESP/PR



<u>1. INTRODUÇÃO</u>	<u>4</u>
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	5
<u>2. OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO E SEGURANÇA PÚBLICA</u>	<u>5</u>
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	7
<u>3. BASE LEGAL</u>	<u>8</u>
<u>4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</u>	<u>9</u>
<u>5. PLANO DE TRABALHO</u>	<u>9</u>
<u>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	<u>10</u>



PLANO DE TRABALHO DO AGENTE DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

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 da Secretaria de Estado e Segurança Pública elabora e publica seu plano de trabalho de 2024, 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 tem por objetivo traçar linhas de atuação para o desenvolvimento e monitoramento de atividades de ouvidoria referente as desmanda recebidas pelo sistema SIGO da Ouvidoria da Secretaria de estado e segurança publica, O presente plano de trabalho está em conformidade com as boas praticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria da SESP, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos do seus integrantes, bem como da transparências 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 pode sofrer ajustes e alterações, e poderão ser executadas ações não contempladas, neste presente plano de trabalho.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança Pública para a elaboração do Plano de Trabalho da sua área 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 da Secretaria de Estado e Segurança Pública

ESTRUTURA

A Ouvidoria da SESP está localizada no nível de assessoramento da estrutura organizacional básica da Secretaria de Estado da Segurança Pública, vinculado diretamente ao Secretário de Estado e ao Diretor-Geral da pasta.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria da SESP é composta pelo Ouvidor-Geral que presta suporte técnico e operacional nas tomadas de decisões do Secretário de Segurança Pública e do Diretor-Geral da pasta. 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 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.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria SESP/PR são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor da Secretaria de Estado e Segurança Pública.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria da SESP, 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.
- 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.

4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento dos planos de trabalho anteriores, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Ampliar a divulgação em meios de comunicação	concluído	https://www.seguranca.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria-Geral-da-SESP
Acompanhamento das manifestações para não expirarem	em andamento	Acompanhamento diário das demandas do SIGO
Garantir acessibilidade ao cidadão em casos de atendimento presencial	concluído	Nova sala que comporta acessibilidade ao cidadão
Elaboração da nova cartilha do ouvidor	não iniciada	Reprogramada, em virtude de alteração legislativa
Visita técnica às Ouvidorias Setoriais	concluído	Visitas realizadas nas unidades programáticas da SESP
Projeto Operação verão – Ouvidoria Itinerante	concluído	Projeto realizado e relatórios prontos.
Otimizar demandas deppen e disque 100	concluído	Realizado em conjunto ao ouvidor DEPPEN
Relatórios alta gestão	concluído	Relatórios entregues em data tempestiva

5. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1														
Elaboração de carta de serviços da Ouvidoria/SESP														
OBJETIVO	Elaborar carta de serviços da Ouvidoria/SESP e acompanhar implementação da carta de serviços a usuários do que trata Lei Federal nº13.460/2017.													
RELEVÂNCIA	Plano de Governo													
	Plano Plurianual													
	Plano de Integridade e Compliance													
	IA-CM													
	Ação de controle e auditoria													
	BNDES													
	TCE: Acórdão													
	ESG/ASG:													
	Outros: Agenda 2030													
PRAZO	06 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar estudos concernente à legislação													
	Realizar busca de bibliografias													
	Elaborar carta de serviços ouvidoria SESP/PR.													
RECURSO	Pessoal													
	Financeiro R\$													
	Outros:													
INDICADOR	Lançamento da Carta de serviços Ouvidoria SESP/PR..													

ATIVIDADE 2													
OUVIDORIAS ACESSÍVEIS ATENDIMENTO PRESENCIAL													
OBJETIVO	Garantir acessibilidade ao cidadão em atendimento presencial.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		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	Garantir acessibilidade ao cidadão atendimento presencial												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Ouvidoria com acessibilidade												

ATIVIDADE 3													
Acompanhamento de manifestação para não expirarem													
OBJETIVO	Monitorar atendimentos do sigilo para não expirar												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
PRAZO	05 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Trabalho contínuo, no registro e controle de demandas Ouvidoria SESP/PR												
RECURSO		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
INDICADOR	Acompanhar demandas Sigilo												

ATIVIDADE 4													
Confeccionar relatórios alta Gestão													
OBJETIVO	Relatórios para auxiliar alta gestão utilizando a ouvidoria como ferramenta de gestão												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão												
	ESG/ASG:												
	Outros: Agenda 2030												
PRAZO	06 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar relatórios a pedido da alta gestão.												
	Realizar relatórios Semestrais.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Relatórios Alta Gestão												

ATIVIDADE 5													
Divulgação de telefones e outras formas de contato													
OBJETIVO	Divulgação permanente de telefones e meios de contato Ouvidoria SESP/PR.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		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	Programa permanente de Divulgação de contatos da Ouvidoria SESP/PR.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Divulgação Ouvidoria SESP/PR												

ATIVIDADE 6																	
Participação no Fórum nacional de Ouvidores da Segurança Pública																	
OBJETIVO	Participação presencial nos fóruns e encontros quando solicitado																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE: Acórdão															
		ESG/ASG: Social															
		Outros: Agenda 2030															
PRAZO	06 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Participação no FNOSP.																
RECURSO		Pessoal															
		Financeiro															
		Outros:															
INDICADOR	Participação FNOSP.																

ATIVIDADE 7													
Projeto Operação Verão Ouvidoria Itinerante 2024/2025													
OBJETIVO	Realizar projeto Ouvidoria Itinerante, com parecerias entre a CGE/PR, PM/PR, PC/PR.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão												
	ESG/ASG: Social												
	Outros: Agenda 2030												
PRAZO	05 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaboração do Projeto												
	Material de divulgação												
	Realização do Projeto Ouvidoria Itinerante												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR													

ATIVIDADE 8													
Projetos a serem realizados com as Forças programáticas da SESP/PR – ouvidoria Itinerante para o Interior do Estado do Paraná.													
OBJETIVO	Projeto visa uma integração da Ouvidoria da SESP/PR com as demais ouvidorias da Secretaria de Segurança Pública, buscando uma Integração entre Ouvidores.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG: Social											
PRAZO	8meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Pesquisa de Sigos com maiores demandas para estudo de Projetos relacionados ao tema de maior relevância.												
	Realizar um plano de ação para mitigação dos sigos selecionados												
	Realizar projeto												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Projetos em conjunto com demais Ouvidorias												

ATIVIDADE 8													
Campanha de educação permanente informando sobre as atribuições da Ouvidoria SESP/PR.													
OBJETIVO	Campanha de educação permanente visando a divulgação do trabalho do Ouvidor e suas atribuições e a importância em responder as demandas quando solicitado.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG: Social											
	Outros: Educação Permanente												
PRAZO	Permanente												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Educação Permanente												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Educação permanente												

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 Ouvidoria SESP/PR.

Importante ressaltar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com as atividades descritas 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, bem como atualizações e edições de atos normativos.

Curitiba, 19 de fevereiro de 2024.

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

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

Diego Machado Graf
Agente de Ouvidoria SESP/PR



ePROCOLO



Documento: **003PlancodeTrabalhoOuvidoria2024.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **André Bach Biss (XXX.871.579-XX)** em 10/05/2024 08:51 Local: SESP/NICS, **Diego Machado Graf (XXX.654.909-XX)** em 10/05/2024 08:58 Local: SESP/NICS/OUVIDORIA.

Inserido ao protocolo **22.091.561-1** por: **André Bach Biss** em: 10/05/2024 08:50.



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:
df239c62a2ca7497fecee9cee200341f.