

# PARANÁ ESPORTE

## PLANO DE TRABALHO ANUAL AGENTE DE OUVIDORIA – EXERCÍCIO 2023

1. INTRODUÇÃO	1
OBJETIVO DO PLANO	1
METODOLOGIA	2
2. AGENTE DE OUVIDORIA DA PARANÁ ESPORTE	2
ESTRUTURA	2
DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES	2
3. BASE LEGAL	3
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	4
5. PLANO DE TRABALHO	5
DISPOSIÇÕES FINAIS	6

### 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 mensal, semestral ou anual, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Paraná Esporte elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, e os servidores 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 ser realizado pela Ouvidoria da Paraná Esporte, a fim dar transparência às ações a serem executadas.

## **METODOLOGIA**

A metodologia empregada pela Paraná Esporte para a elaboração do Plano de Trabalho 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. Agente de Ouvidoria**

### **ESTRUTURA**

A função do Agente de Ouvidoria está definida no Decreto Estadual nº 2.741/2019 e na Resolução CGE nº 55/2021, sendo ele um dos integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial – NICS. As atribuições e competências dos Agentes de Ouvidoria estão descritas na Instrução Normativa CGE nº 06/2023.

### **DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES**

O Agente de Ouvidoria deve ser designado pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade através de ato formal, sendo necessário, posteriormente, o envio do ato para a ciência da Coordenadoria de Ouvidoria, com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de

acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento. 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 Transparência, com vista a atender às demandas da sociedade;

### **3. BASE LEGAL**

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria está segregado 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.

#### *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.*

#### 4. AVALIAÇÃO PLANO 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
<b>Formas de contato com a Ouvidoria da Paraná Esporte.</b>	concluído	Na página da Paraná Esporte.
<b>Capacitação de novos Ouvidores.</b>	concluído	Capacitada via CGE.
<b>Acompanhamento das manifestações para não expirarem.</b>	em andamento	Consulta via Sigo.
<b>Ações efetivas do órgão como agente de Ouvidoria.</b>	concluído	Relatório Interno.

## 2. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1													
Divulgar o telefone e													
<b>OBJETIVO</b>	Outras formas de contato da ouvidoria setorial no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão												
	ESG/ASG: Social												
	Outros:												
<b>PRAZO</b>	12 meses												
		<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	- Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria da Paraná Esporte no site institucional do órgão/entidade, em local de fácil acesso e visualização.												
	- Está em processo, devido a alteração de Superintendência para Secretaria do Esporte.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Página da Paraná Esporte e Portal da Transparência (PTE).												

### ATIVIDADE 2

Realizar internamente no órgão,																								
OBJETIVO	Educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;																							
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
		Ação de controle e auditoria																						
		BNDES																						
		TCE: Acórdão																						
		ESG/ASG: Social																						
		Outros:																						
<b>PRAZO</b>	12 meses											<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	
<b>ETAPAS</b>	- Através de material ilustrativo, tais como cartazes e folders.																							
	- Através de Campanha orientativa via email.																							
<b>RECURSO</b>	Pessoal																							
	Financeiro R\$																							
	Outros:																							
<b>INDICADOR</b>	Em locais apropriados na repartição e via email corporativo.																							

### ATIVIDADE 3

Realizar acompanhamento das																								
OBJETIVO	Manifestações, a fim de que não expirem o prazo;																							
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:																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	- Realizar levantamento diário sobre os prazos das demandas da Paraná Esporte;																							
	- Encaminhamento de e-mail de alerta aos departamentos da Paraná Esporte.																							
RECURSO	Pessoal																							
	Financeiro R\$																							
	Outros:																							
INDICADOR	Relatório trimestral.																							

#### ATIVIDADE 4

Garantir acessibilidade													
OBJETIVO	Aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria;												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão												
	ESG/ASG: Social												
	Outros:												
<b>PRAZO</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	- Através de atendimento presencial em horário comercial das 8h30 às 12h e das 13h às 17h30												
	- Desenvolver campanha de conscientização e divulgação sobre acessibilidade.												
	- Solicitar ao Departamento responsável através de documento, adequação do acesso e acessibilidade ao Departamento de Ouvidoria.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Acompanhamento da direção.												



ATIVIDADE 5																							
Elaborar relatório																							
OBJETIVO	Para subsidiar a gestão, nas tomadas de decisão; e																						
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:																					
PRAZO	3 meses.											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	- Através de confecção de relatório semestral.																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
INDICADOR	Para acompanhamento da direção.																						

ATIVIDADE 6													
Acompanhar a implementação da													
OBJETIVO	Carta de serviços ao usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG: Social											
		Outros:											
PRAZO	12 meses.												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	- Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. § 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	- Item sendo elaborado pela direção do Órgão Paraná Esporte.												

ATIVIDADE 7														
Ouvidoria Itinerante														
OBJETIVO	Ações efetivas do órgão como agente de Ouvidoria.													
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:												
PRAZO	12 meses.		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	- Visita técnica, como Ouvidoria itinerante aos eventos esportivos da Paraná Esporte, conforme calendário anual.													
RECURSO	Pessoal													
	Financeiro R\$													
	Outros:													
INDICADOR	Página da Paraná Esporte.													

## 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 Paraná Esporte, 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, 09 de fevereiro de 2023.

**Luiz Carlos Liz da Rocha**

E-mail: [l.carlos@esporte.pr.gov.br](mailto:l.carlos@esporte.pr.gov.br)

**Neide Marchini**

E-mail: [neide.m@esporte.pr.gov.br](mailto:neide.m@esporte.pr.gov.br)

Fone Ouvidoria: (41) 3361-7736

**[Agente de Ouvidoria, Transparência e Controle Social - NIC](#)**