

PLANO DE TRABALHO 2024

Secretário de Estado do Esporte Helio Wirbiski
Diretor Presidente da Paraná Esporte Walmir da Silva Matos
Agente de Ouvidoria Débora Maria Russo

1.INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
<u>2. COORDENADORIA DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESPORTE DO ESTADO</u>	5
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	5
<u>3. BASE LEGAL</u>	5
<u>4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</u>	6
<u>5. PLANO DE TRABALHO</u>	8

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.

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 da Secretaria de Estado do Esporte, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Controladoria-Geral do Estado para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas compreende as seguintes fases:

- I. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
- II. Definição das atividades, priorizando os temas envolvidos no Plano de Governo, no Plano Plurianual, no Plano de Integridade e Compliance, eixos ESG e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

As premissas para definição das iniciativas são especificidade (claras e definidas), mensurabilidade (possível de quantificar e avaliar), relevância (relacionado com a missão institucional), factibilidade (realizável) e temporalidade (definição de prazo).

2. COORDENADORIA DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DO ESPORTE DO ESTADO

ESTRUTURA COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria é composta pela agente de ouvidoria da Secretaria de Estado do Esporte. 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, com vista a 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, 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;
- 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;
- 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;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria da SEES – PRESP são realizadas de forma integradas, sendo gerenciadas pela Ouvidoria Geral do Estado.

2. BASE LEGAL

A resolução nº 007/2015 regulamenta as competências dos ouvidores atuantes nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.

O decreto nº 9.978, de 23 janeiro de 2014, institui a Estrutura de Controle e aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado (CGE).

Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

3. 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
Divulgar o telefone da ouvidoria	concluído	Foram colocados informativos em locais de fácil visualização nas unidades da Secretaria.
Ouvidorias Acessíveis	concluído	Levantamentos permanentes sobre a acessibilidade das ouvidorias
Realizar internamente no órgão Campanha de orientação via e-mail ou outras mídias.	concluído	Envio de informações via whatsapp business e e-mail institucional onde as mensagens são encaminhadas para todos os funcionários da SEES e PRESP em dezembro de 2023.
Realizar acompanhamento das ouvidorias	concluído	Diariamente verificamos as manifestações e respondemos os solicitantes.
Garantir acessibilidade	concluído	A sala onde fica a ouvidoria é de fácil acesso.
Elaboração de relatório semestral	concluído	Foi realizado em outubro e encaminhado ao compliance em virtude das entrevistas no mês de outubro.
Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação	concluído	Participação em cursos, capacitações e reciclagens.

5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado do Esporte no exercício de 2024.

ATIVIDADE 1																																				
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização																																				
OBJETIVO	Desenvolver formas de contato da ouvidoria setorial no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização.																																			
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	8 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D													
ETAPAS	- Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria da Secretaria de Estado do Esporte no site institucional do órgão/entidade, em local de fácil acesso e visualização.																																			
RECURSO		Pessoal																																		
		Financeiro R\$																																		
		Outros:																																		
INDICADOR	Página da Secretaria de Estado do Esporte Portal da Transparência (PTE).																																			

ATIVIDADE 2													
Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre o as atribuições da Ouvidoria													
OBJETIVO	Manter a comunicação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria												

RELEVÂNCIA		Plano de Governo													
		Plano Plurianual													
		Plano de Integridade e Compliance													
		IA-CM													
		Ação de controle e auditoria													
		BNDES													
		TCE: Acórdão													
		ESG/ASG: Social													
		Outros:													
PRAZO	10 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	- Execução de material ilustrativo, tais como cartazes, banners e folders.														
	- Promoção de Campanha orientativa via e-mail.														
	- Desenvolver campanha de conscientização e divulgação sobre a ouvidoria														
RECURSO	Pessoal														
	Financeiro R\$ 2.000,00														
	Outros:														
INDICADOR	Em locais apropriados na repartição e via e-mail corporativo.														

ATIVIDADE 3	
Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo	
OBJETIVO	Promover manifestações, a fim de que não expirem o prazo das Ouvidorias recebidas
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 Secretaria de Estado do Esporte;												
	- Encaminhamento de e-mail de alerta aos departamentos da Secretaria de Estado do Esporte.												
	- A ouvidoria em seus atendimentos mantém o sigilo e a ética relativos à sua função												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Relatório semestral.												

ATIVIDADE 4	
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria	
OBJETIVO	Auxiliar e prestar atendimento aos cidadãos que buscam informações de modo presencial na 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	- Através de atendimento presencial em horário comercial das 8h30 às 12h e das 13h às 17h30												
	- A ouvidoria apenas intermedia o atendimento, não sendo competência opinar sobre o assunto.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Acompanhamento da direção.												

ATIVIDADE 5													
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão													
OBJETIVO	Subsidiar a gestão com as informações elencadas nas ouvidorias ocorridas no ano de 2024.												
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	2 meses												
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	

ETAPAS	- Elaboração de relatório semestral.																			
	- Aplicação das informações recebidas nas reuniões da CGE																			
RECURSO	Pessoal																			
	Financeiro R\$																			
	Outros:																			
INDICADOR	Para acompanhamento da direção.																			

ATIVIDADE 6																			
Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº13.460/2017																			
OBJETIVO	Seguir a 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	9 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 público.	ao																
RECURSO	Pessoal																	
	Financeiro R\$																	
	Outros:																	
INDICADOR		- Item sendo elaborado pela direção do Órgão Secretaria de Estado do Esporte.																

ATIVIDADE 7																										
Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação																										
OBJETIVO		Manter 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		10 meses.													J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	- Participação em cursos, capacitações e reciclagens.																									

RECURSO		Pessoal																		
		Financeiro																		
		Outros:																		
INDICADOR		Obter a certificação em ouvidoria																		

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.

Débora Maria Russo
 Ouvidoria SEES e Paraná Esporte
deboramr@esporte.pr.gov.br