



CORONEL QOPM JEFFERSON SILVA
COMANDANTE-GERAL DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ

1º TEN. QEOPM DÉBORA FERREIRA
AGENTE DE OUVIDORIA

Assinatura Avançada realizada por: **1º Ten. Debora Ferreira (XXX.292.709-XX)** em 19/02/2024 15:59 Local: NICS/OUVIDORIAETRANSPARENCIA, **Cel. Qopm Jefferson Silva (XXX.182.379-XX)** em 20/02/2024 16:50 Local: CG/ASSIST.CG. Inserido ao protocolo **21.742.759-2** por: **Maj. Qopm Luiz Carlos Lemos Junior** em: 19/02/2024 15:57. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:

Inserido ao protocolo **21.753.106-3** por: **Maj. Qopm Luiz Carlos Lemos Junior** em: 21/02/2024 09:30. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: <https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: **1a6022d86cd25fd19ad41552f0b943a3**.



1. INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
2. COORDENADORIA DE OUVIDORIA	6
ESTRUTURA	6
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	6
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	8
3. BASE LEGAL	9
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	11
5. PLANO DE TRABALHO	12

Assinatura Avançada realizada por: **1º Ten. Debora Ferreira (XXX.292.709-XX)** em 19/02/2024 15:59 Local: NICS/OUVIDORIAETRANSPARENCIA, **Cel. Qopm Jefferson Silva (XXX.182.379-XX)** em 20/02/2024 16:50 Local: CG/ASSIST.CG. Inserido ao protocolo **21.742.759-2** por: **Maj. Qopm Luiz Carlos Lemos Junior** em: 19/02/2024 15:57. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:

Inserido ao protocolo **21.753.106-3** por: **Maj. Qopm Luiz Carlos Lemos Junior** em: 21/02/2024 09:30. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: <https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: **1a6022d86cd25fd19ad41552f0b943a3**.



Assinatura Avançada realizada por: **1º Ten. Debora Ferreira (XXX.292.709-XX)** em 19/02/2024 15:59 Local: NICS/OUVIDORIAETRANSPARENCIA, **Cel. Qopm Jefferson Silva (XXX.182.379-XX)** em 20/02/2024 16:50 Local: CG/ASSIST.CG. Inserido ao protocolo **21.742.759-2** por: **Maj. Qopm Luiz Carlos Lemos Junior** em: 19/02/2024 15:57. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:

Inserido ao protocolo **21.753.106-3** por: **Maj. Qopm Luiz Carlos Lemos Junior** em: 21/02/2024 09:30. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: <https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: **1a6022d86cd25fd19ad41552f0b943a3**.

1. Introdução

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional, setor ou empresa, através da organização e sistematização das informações relevantes. A planificação e o controle do plano permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas num certo prazo, seja ele anual, semestral ou mensal, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Coordenadoria de Ouvidoria elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Trabalho, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

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

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



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

2. Coordenadoria de Ouvidoria

ESTRUTURA

A Coordenadoria de Ouvidoria está localizada no nível de assessoramento da estrutura organizacional básica da Controladoria-Geral do Estado, vinculado diretamente ao Controlador-Geral do Estado e ao Diretor-Geral, conforme organograma definido no Regulamento Interno, aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Coordenadoria de Ouvidoria é composta pelo Ouvidor-Geral, Assessores e Assistentes que prestam suporte técnico e operacional nas tomadas de decisões do Controlador-Geral 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 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 Coordenadoria de Ouvidoria são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Coordenadoria de Ouvidoria estão segregadas em quatro grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado; (IV) legislação específica da Coordenadoria de Ouvidoria.

Legislação Básica:

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

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- Lei Estadual nº 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual.
- Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.
- Decreto Estadual nº 2.902/2019, que regulamenta a Lei Estadual nº 19.857/2019, que instituiu o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.
- 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.

Norma específica da Polícia Militar do Paraná:

- Portaria do Comando-Geral nº 221/2022 - Implementa o Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial (NICS) na Polícia Militar do Paraná.



4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

Por ser o primeiro plano de trabalho da Ouvidoria na PMPR, será realizada a avaliação no próximo ano.

5. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1																								
DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE OUVIDORIA NO SÍTIO DA PMPR																								
OBJETIVO	Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.																							
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
		Ação de controle e auditoria																						
		BNDES																						
		TCE: Acórdão XX/18																						
		ESG/ASG:																						
		Outros: Agenda 2030																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Revisão da legislação de regência da Ouvidoria																							
	Elaboração de conteúdo para divulgação																							
	Publicação do material no sítio da PMPR.																							
RECURSO	Pessoal																							
	Financeiro R\$																							
	Outros:																							
INDICADOR	Publicação no sítio da PMPR.																							

ATIVIDADE 2														
ATUALIZAÇÃO E INCREMENTO DE INFORMAÇÕES SOBRE AS UNIDADES NO SÍTIOS DA PMPR														
OBJETIVO	Divulgar telefone, endereço e outras formas de contato com o NICS e com as demais 32 (trinta e duas) unidades da Corporação no sítio da PMPR.													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		IA-CM												
		Ação de controle e auditoria												
		BNDES												
		TCE: Acórdão XX/18												
			ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030												
PRAZO	12 meses													
			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Levantamento do conteúdo disponível sobre as Unidades no sítio da PMPR													
	Padronização do conteúdo mínimo necessário a constar na página das unidades da PMPR.													
	Comunicação às Unidades para padronizar as informações na página e o prazo estipulado para atualização das informações.													
	Divulgação das informações padronizadas no sítio da PMPR.													
RECURSO	Pessoal													
	Financeiro R\$													
	Outros:													
INDICADOR	100% das informações sobre as Unidades publicadas no sítio da PMPR.													

ATIVIDADE 3												
ACOMPANHAMENTO E RESPOSTAS ÀS DEMANDAS DO 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											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	BNDES											
	TCE											
	ESG/ASG: Social											
Outros: Agenda 2030												
PRAZO	12 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acesso diário ao sistema SIGO											
	Encaminhamento das demandas às Unidades para manifestação											
	Recebimento dos atendimentos instruídos											
	Resposta final da PMPR ao requerente											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Resposta às demandas antes de expirarem.											

ATIVIDADE 4													
VERIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE À OUVIDORIA													
OBJETIVO	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria - NICS/PMPR.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG:											
	Outros: Agenda 2030												
PRAZO	8 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Verificação das condições de acessibilidade da recepção do Quartel do Comando-Geral até a Ouvidoria - NICS/PMPR												
	Proposta de sinalização indicativa da recepção do QCG até a Ouvidoria.												
	Instalação da sinalização												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$ 2.000,00												
	Outros:												
INDICADOR	Sinalização instalada.												

ATIVIDADE 5													
TABULAÇÃO DE DADOS DO SÍG													
OBJETIVO	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE												
	ESG/ASG: Social												
Outros: Agenda 2030													
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Emissão de relatórios trimestrais dos atendimentos.												
	Tabulação de dados.												
	Apresentação das informações ao escalão superior.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Reuniões no Estado-Maior.												

ATIVIDADE 6													
ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO (Art. 7º da Lei Federal Nº 13.460/17)													
OBJETIVO	Informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços de atendimento ao público.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
			ESG/ASG: Social										
		Outros: Agenda 2030											
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Estudo da matriz a ser disponibilizada pela Ouvidoria-Geral à luz da Lei 13.460/2017.												
	Pesquisa e estudo da legislação inerente às atividades e à doutrina policial-militar.												
	Elaboração de minuta da carta de serviços												
	Apresentação da minuta ao escalão superior e revisão de conteúdo												
	Publicação da versão final da Carta de Serviços ao Usuário no sítio da PMPR												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário no sítio da PMPR.												

ATIVIDADE 7													
OBTENÇÃO DE CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA PELOS OUVIDORES SETORIAIS E AUXILIARES													
OBJETIVO	Zelar pela participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDDES												
	TCE: Acórdão												
	ESG/ASG: Social												
Outros: Agenda 2030													
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaboração e envio de Memorando aos Ouvidores Setoriais e Auxiliares sobre os procedimentos para obtenção da certificação em Ouvidoria.												
	Período obtenção da certificação junto à ENAP.												
	Período para envio do certificado ao NICS												
	Remessa dos certificados à Ouvidoria-Geral.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro:												
	Outros:												
INDICADOR	Envio dos certificados à Ouvidoria-Geral do Estado.												

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.

1º Tenente QEOPM Débora Ferreira
Agente de Ouvidoria

Coronel QOPM Jefferson Silva
Comandante-Geral da Polícia Militar do Paraná