

# PLANO DE TRABALHO 2023

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA CASA  
MILITAR DA GOVERNADORIA



TEN.-CEL QOPM SÉRGIO VIEIRA BENÍCIO,  
**CHEFE DA CASA MILITAR DA GOVERNADORIA**

CABO QPM 1-0 HENRIQUE ALEXANDRE PINHEIRO DA SILVA,  
**AGENTE DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA DA CASA MILITAR.**



|   |           |
|---|-----------|
| <b><u>1. INTRODUÇÃO</u></b>                                       | <b>4</b>  |
| 1.1 CASA MILITAR DA GOVERNADORIA                                  | 4         |
| 1.2 OBJETIVOS   | 5         |
| 1.3 METODOLOGIA   | 6         |
| <b><u>2. AGENTE DE OUVIDORIA CASA MILITAR DA GOVERNADORIA</u></b> | <b>7</b>  |
| 2.1 ESTRUTURA   | 7         |
| 2.2 DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES                                      | 7         |
| 2.3 ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)                             | 8         |
| <b><u>3. BASE LEGAL</u></b>                                       | <b>9</b>  |
| <b><u>4. AVALIAÇÃO DE PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</u></b>       | <b>10</b> |
| <b><u>5. AÇÕES DE OUVIDORIA – PLANEJAMENTO – CRONOGRAMA</u></b>   | <b>11</b> |
| <b><u>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</u></b>                               | <b>20</b> |



## 1. INTRODUÇÃO

Em atendimento a Resolução CGE nº 55/2021, que institui a elaboração do Plano de Trabalho Anual para os agentes de NICS, de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE, foi preparado o presente Plano de Trabalho do Agente de Ouvidoria– NICS / Casa Militar da Governadoria.

Considerando que, de acordo o artigo 2º, inciso VII da Resolução CGE nº 55/2021, Plano de Trabalho “*é a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos /propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes*”, cabe aos agentes setoriais definirem seus campos de atuação para o exercício de 2023, de maneira que fortaleça as coordenadorias da Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE e os pilares do Programa de Integridade e Compliance<sup>1</sup>.

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

### 1.1 CASA MILITAR DA GOVERNADORIA

A Casa Militar-CM constitui-se em órgão de primeiro nível hierárquico da administração estadual, de assistência direta e imediata ao Governador do Estado, nos termos da Lei nº 19.848, de 03 de maio de 2019 e a ela compete:

- I - a assistência direta e imediata ao Governador no trato e apreciação de assuntos militares de natureza protocolar;

---

<sup>1</sup> Suporte da alta administração, avaliação de riscos, código de ética e conduta, controles internos, transparência, treinamento e comunicação, canais de denúncias, investigações internas, due diligence, auditoria e monitoramento

- II - a coordenação das relações da Chefia do Poder Executivo com autoridades militares;
- III - a recepção, estudo e triagem dos expedientes militares encaminhados ao Governador;
- IV - a transmissão e controle da execução das ordens dele emanadas;
- V - a segurança pessoal do Governador, Vice-Governador e respectivas famílias, dos hóspedes oficiais e demais pessoas designadas;
- VI - a segurança física do Palácio Iguazú, pontos sensíveis e demais instalações designadas;
- VII - o transporte aéreo e o transporte terrestre desses dignitários; e,
- VIII - a produção e proteção de assuntos sigilosos de interesse governamental.

## 1.2 OBJETIVOS

Considerando as atribuições dos Núcleos de Integridade e *Compliance* Setorial no que diz respeito às atividades dos Agentes de Ouvidoria contidas nos incisos X a XXII do art. 24 do Anexo I do Decreto Estadual nº 2.741, de 10 de setembro de 2019; observando ainda o contido no art. 11 do Anexo ao Decreto Estadual 2680, de 10 setembro de 2019; bem como a Instrução Normativa nº 06/2023 – CGE, de 26 de janeiro de 2023, o presente **Plano de Trabalho Anual (PTA) descreve as atividades que serão realizadas pelo Agente de Ouvidoria Casa Militar da Governadoria (NICS/CM) durante o exercício de 2023** além das ações ordinariamente estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado e demais demandas oriundas dos órgãos de controle externo.

Visa, dessa forma, delinear as ações do Agente de Ouvidoria com a finalidade de assegurar o cumprimento das normas relativas a ouvidoria, e apresentar para a população, servidores e gestores, a Ouvidoria do como ferramenta de participação social, ferramenta estratégica de gestão e serviço de inteligência para o serviço público, uma vez que cabe à Ouvidoria, receber as manifestações da população, trabalhar com as informações e gerar indicadores importantes para tomadas de decisão, propiciando uma segurança razoável para a consecução da missão do Órgão.

O presente Plano de Trabalho não tem o propósito de findar o rol das ações a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria, mas delinear razoável planejamento e estabelecer as atividades prioritárias. Nesse sentido, o direcionamento dado pelo presente plano de trabalho fomenta a adequada orientação aos profissionais do NICS/CM na tarefa de acompanhar as inúmeras e complexas obrigações a serem observadas pela Administração Pública no decorrer do exercício, bem como atender às exigências legais, à cultura organizacional e às metodologias desenvolvidas pela CGE, a fim de contribuir para o estímulo do exercício da cidadania, o aperfeiçoamento da transparência na gestão pública, na gestão de riscos, e auxiliar na gestão do órgão a disseminar a cultura de ética e integridade.

### **1.3 METODOLOGIA**

A metodologia empregada pelo Agente de Ouvidoria Casa Militar da Governadoria para a elaboração do seu 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 bem como na Instrução Normativa nº 07/2023 da Controladoria-Geral do Estado;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Aprovação do Plano de Trabalho pelo gestor do órgão;
- V. Publicação e disponibilização o Portal da Transparência.
- VI. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado;

## **2. AGENTE DE OUVIDORIA CASA MILITAR DA GOVERNADORIA**

### **2.1 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, estando administrativamente vinculado ao NICS da Casa Militar e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado - CGE. Sendo assim, compete à Coordenadoria de Ouvidoria estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente. As atribuições e competências dos Agentes de Transparência estão descritas na Instrução Normativa CGE nº 06/2022.

### **2.2 DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES**

O Agente de Ouvidoria da Casa Militar, designado através da Portaria Casa Militar nº 14 de 31 de março de 2022, entre suas competências, pode-se destacar:

- Assegurar o cumprimento das normas e leis relativas à participação popular na Administração Pública e ao acesso à informação, de forma eficiente, célere e adequada;
- Acolher e representar o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de comunicação e estimulando o exercício do controle social;
- Manter o solicitante informado das providências adotadas quanto a manifestação efetuada, no caso de eventuais adversidades no levantamento das informações;
- Responder as solicitações de acesso à informação de forma completa, clara, objetiva e em linguagem de fácil compreensão, observado o prazo legal, revisando o conteúdo e esclarecendo eventuais dúvidas junto às áreas técnicas e de assessoramento jurídico, quando necessário, antes de enviá-la ao solicitante.

### **2.3 ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)**

Todas as atividades de atuação do Agente de Ouvidoria da Casa Militar são realizadas de acordo com a legislação aplicável ao tema, bem como diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria/CGE.

Ao longo do ano são realizadas ações conforme as ações previstas neste plano de trabalho (item 5).

O Agente atua de maneira integrada com as ações definidas pela alta gestão do órgão e pela chefia do Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial da Casa Militar, bem como com a Coordenadoria de Ouvidoria/CGE.

Para atendimento dos pedidos de acesso à informação é utilizado o sistema SIGO da Controladoria Geral do Estado.

Com o intuito de promover a transparência ativa no Poder Executivo do Estado, são disponibilizadas informações no site institucional do órgão.



### 3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria estão segregadas em três grandes eixos:

- a) legislação básica;
- b) legislação geral do Poder Executivo Estadual;
- c) legislação específica da Casa Militar da Governadoria;
- d) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado.

**a) *Legislação Básica:***

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

**b) *Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:***

- Lei Federal nº 13.460/2017, que 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.
- Decreto Estadual nº 10.285/2014, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Estadual.
- Lei Estadual nº 21.352/2023, 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.

**c) *Legislação Específica da Casa Militar da Governadoria:***

- Decreto Estadual 2.680/2019, que aprova o Regulamento da Casa Militar;
- Decreto Estadual nº 10.483/2022, que promove alterações no Decreto nº 2.680, de 10 de setembro de 2019 – Regulamento da Casa Militar.

**d) *Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:***

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.
- 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.
- Resolução nº 55/2021 que dispõe sobre as diretrizes e competências dos NICS
- Resolução nº 06/2022 que dispõe das competências dos Agentes de Transparência

#### **4. AVALIAÇÃO DE 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.

| <b>ATIVIDADE</b>   | <b>STATUS</b> | <b>EVIDENCIA</b>   |
|--|---------------|--|
| Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Órgão                 | Concluído     | Disponibilização das informações no site institucional do órgão.   |
| Realização interna de educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria do Órgão | Em andamento  | Estudos visando a implementação de cartilhas, foldes e palestras para divulgação das atividades da Ouvidoria do órgão. |
| Realizar o acompanhamento das manifestações, a fim que não expirem o prazo.          | Em andamento  | Acompanhamento constante das manifestações no SIGO   |
| Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão                    | Em andamento  | Não iniciado   |
| Atender as demandas geradas pela Controladoria Geral do Estado                       | Em andamento  | Acompanhamento e atendimento das demandas oriundas da Coordenadoria de Ouvidoria/CGE                                   |
| Outras análises e estudos  | Em andamento  | Não iniciado   |

## 5. AÇÕES DE OUVIDORIA – PLANEJAMENTO – CRONOGRAMA

Os trabalhos inerentes ao PAT/2023 serão desenvolvidos conforme o cronograma abaixo, salvo quando autorizado pelo Chefe da Casa Militar em situações devidamente motivadas.

| <b>Ação/Iniciativa I</b>  |   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|---|---|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Órgão</b> |   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Objetivo</b>   | Esta ação tem por objetivo monitorar a divulgação das formas de contato com a Ouvidoria do Órgão, no site institucional e através de outras mídias disponibilizadas |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Relevância</b>   |   | Plano de Governo                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Plano Plurianual                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Plano de Integridade e Compliance |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | IA-CM                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Ação de controle e auditoria      |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | BNDES                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | TCE                               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | ESG/ASG: Governança               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   | Outros: Instrução Normativa nº  |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <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>   | Monitorar e atualizar as formas de contato com a Ouvidoria do órgão, através de atendimento on-line e presencial.   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Recursos</b>   |   | Pessoal                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Financeiro                        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Outros:                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Indicador</b>  | Publicação das informações sobre a Ouvidoria do órgão no site institucional e no portal da transparência.   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |

| <b>Ação/Iniciativa II</b>   |  |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|---|--|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Realizar internamente a divulgação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria do Órgão</b> |  |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Objetivo</b>   | Esta ação tem o objetivo de divulgar as informações referentes as atividades desenvolvidas pelo agente de ouvidoria, através de palestras, cursos e folder sobre temas relevantes. |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Relevância</b>   |  | Plano de Governo                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | Plano Plurianual                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | Plano de Integridade e Compliance |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | IA-CM                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | Ação de controle e auditoria      |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | BNDES                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | TCE                               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | ESG/ASG: Governança               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | 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>   | Analisar e estudos visando a divulgação das atribuições da Ouvidoria do Órgão.   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   | Distribuição interna e divulgação de cursos, palestras, folders, webinar sobre as atribuições da Ouvidoria.  |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Recursos</b>   |  | Pessoal                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | Financeiro                        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | Outros:                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Indicador</b>  | Divulgação interna sobre as atividades de Ouvidoria.   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |

| <b>Ação/Iniciativa III</b>  |   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|---|---|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Realizar o acompanhamento das manifestações através do sistema SIGO, a fim que o prazo não expire.</b> |   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Objetivo</b>   | Esta ação tem por objetivo assegurar o acompanhamento das manifestações e dos prazos, referente ao atendimento dos cidadãos no sistema SIGO |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Relevância</b>   |   | Plano de Governo                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Plano Plurianual                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Plano de Integridade e Compliance |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | IA-CM                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Ação de controle e auditoria      |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | BNDES                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | TCE                               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | ESG/ASG: Governança               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   | 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>   | Análise e atendimento das demandas recebidas através do sistema SIGO.   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   | Assegurar o acompanhamento das manifestações e dos prazos   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Recursos</b>   |   | Pessoal                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Financeiro                        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Outros:                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Indicador</b>  | Atendimento presencial aos cidadãos.  |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |

| <b>Ação/Iniciativa IV</b>   |   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|---|---|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria.</b> |   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Objetivo</b>   | Esta ação tem por objetivo recepcionar e atender de forma presencial todos os cidadãos que buscam o atendimento no órgão. |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Relevância</b>   |   | Plano de Governo                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Plano Plurianual                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Plano de Integridade e Compliance |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | IA-CM                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Ação de controle e auditoria      |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | BNDES                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | TCE                               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | ESG/ASG: Governança               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Outros:                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Prazo</b>  | <b>12 meses</b>   | <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>   | Disponibilizar local para atendimento presencial na Ouvidoria do Órgão.   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Recursos</b>   |   | Pessoal                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Financeiro                        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Outros:                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Indicador</b>  | Atendimento das demandas oriundas do sistema SIGO   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |

| <b>Ação/Iniciativa V</b>   |   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|--|---|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão</b> |   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Objetivo</b>  | Esta ação tem por objetivo a elaboração de relatórios visando subsidiar os gestores na tomada de decisão. |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Relevância</b>  |   | Plano de Governo                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |   | Plano Plurianual                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |   | Plano de Integridade e Compliance |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |   | IA-CM                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |   | Ação de controle e auditoria      |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |   | BNDES                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |   | TCE                               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |   | ESG/ASG: Governança               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |   | Outros:                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Prazo</b>   |   |                                   | <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>  | Estudos e análise de informações sobre as demandas recebidas para subsidiar a elaboração de relatórios.   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  | Produção de relatórios.   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Recursos</b>  |   | Pessoal                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |   | Financeiro                        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |   | Outros:                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Indicador</b>   | Entrega de relatórios.  |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |



| <b>Ação/Iniciativa VI</b>                   |  |                                   |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|---|--|-----------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Capacitação dos agentes de Ouvidoria</b> |  |                                   |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Objetivo</b>                             | Realizar a capacitação dos agentes, através do incentivo a participação de seminários, palestras, webinar, cursos e outras ferramentas disponíveis de ensino |                                   |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Relevância</b>                           |  | Plano de Governo                  |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | Plano Plurianual                  |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | Plano de Integridade e Compliance |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | IA-CM                             |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | Ação de controle e auditoria      |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | BNDES                             |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | TCE                               |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | ESG/ASG: Governança               |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | Outros:                           |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Prazo</b>                                | 3 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>                               | Realizar busca de bibliografias.   |                                   |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   | Participação de seminários, palestras, webinar, cursos entre outros.   |                                   |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Recursos</b>                             |  | Pessoal                           |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | Financeiro                        |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |  | Outros:                           |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Indicador</b>                            | Participação em eventos.   |                                   |  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |

| <b>Ação/Iniciativa VII</b>  |   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|---|---|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.</b> |   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Objetivo</b>   | As análises e estudos visam a implantação da Carta de Serviços ao Usuário, conforme o previsto da Lei nº 13.460/2017. |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Relevância</b>   |   | Plano de Governo                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Plano Plurianual                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Plano de Integridade e Compliance |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | IA-CM                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Ação de controle e auditoria      |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | BNDES                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | TCE                               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | ESG/ASG: Governança               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Outros:                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Prazo</b>  | <b>12 meses</b>   | <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>   | As análises e estudos visam atender demandas específicas do Chefe da Casa Militar ou de outras autoridades            |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   | Realizar busca de bibliografias.  |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Recursos</b>   |   | Pessoal                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Financeiro                        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   | Outros:                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Indicador</b>  | Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário.   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |

| <b>Ação/Iniciativa VIII</b>      |  |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|----------------------------------|--|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Outras análises e estudos</b> |  |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Objetivo</b>                  | As análises e estudos visam atender demandas específicas do Chefe da Casa Militar ou de outras autoridades no decorrer do ano, com o conhecimento daquele, sobre assuntos de interesse ou que envolvam as atividades de Ouvidoria. |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Relevância</b>                |  | Plano de Governo                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                                  |  | Plano Plurianual                  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                                  |  | Plano de Integridade e Compliance |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                                  |  | IA-CM                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                                  |  | Ação de controle e auditoria      |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                                  |  | BNDES                             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                                  |  | TCE                               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                                  |  | ESG/ASG: Governança               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                                  |  | Outros:                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Prazo</b>                     | <b>12 meses</b>  | <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>                    | As análises e estudos visam atender demandas específicas do Chefe da Casa Militar ou de outras autoridades   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                                  | Realizar busca de bibliografias.   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Recursos</b>                  |  | Pessoal                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                                  |  | Financeiro                        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                                  |  | Outros:                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>Indicador</b>                 | Atendimento das demandas oriundas da chefia da pasta.  |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |

## **6. 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 Casa Militar da Governadoria, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Ouvidoria deste órgão.

Por fim, este documento contempla as ações do Agente de Transparência da Casa Militar da Governadoria para o exercício de 2023, cabendo 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 exercício, bem como atualizações e edições de atos normativos, devendo ser incluídas neste plano a fim de promover o adequado cumprimento da legislação vigente, do controle e transparência às atividades desenvolvidas por esta Pasta.

Curitiba, PR, 3 de fevereiro de 2023.

***Assinado Eletronicamente***

Cabo QPM 1-0 Henrique Alexandre Pinheiro da Silva,  
**Agente de Ouvidoria e Transparência da Casa Militar.**

**Concordo:**

***Assinado Eletronicamente***

Cap QOPM Arnaldo de Oliveira Júnior,  
**Chefe do Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial**

**Aprovado:**

***Assinado Eletronicamente***

Ten.-Cel QOPM Sérgio Vieira Benício,  
**Chefe da Casa Militar da Governadoria.**