

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA CASA
MILITAR DA GOVERNADORIA



TEN.-CEL QOPM MARCOS ANTONIO TORDORO,
CHEFE DA CASA MILITAR DA GOVERNADORIA

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



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



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 2024, de maneira que fortaleça as coordenadorias da Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE e os pilares do Programa de Integridade e Compliance¹.

A planificação e o controle do plano de trabalho permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas, seja ele anual, semestral, bimestral ou mensal, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

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, integra a Governadoria como Órgão essencial, fazendo, portanto, parte do conjunto de Órgãos auxiliares do Governador e a ele direta e

¹ 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

imediatamente vinculados, para o desempenho de suas funções, nos termos da Lei nº 21.352, de 1º de janeiro de 2023, competindo a ela:

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

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 2024** 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 05/2024 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 Núcleo de Integridade e Compliance Setorial da Casa Militar 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 de Ouvidoria.

2.2 DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria é, basicamente, responsável por receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários do serviço público e representá-lo junto aos órgãos e entidades, bem como por intermediar as resoluções cabíveis para a solução das demandas recebidas.

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 de Ouvidoria 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 sobre a Ouvidoria do órgão no sítio institucional da entidade.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria estão segregadas em cinco 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.
- e) Legislação específica aplicada pela Coordenadoria de Ouvidoria

a) Legislação Básica:

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

b) Legislação Geral do 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 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.
- Resolução nº 55/2021, que dispõe sobre as diretrizes e competências dos NICS.

e) Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria

- 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 7.791/2021, que dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

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.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDENCIA
Ação/Iniciativa I. Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Órgão.	Concluído	Disponibilização das informações no site institucional do órgão.
Ação/Iniciativa II. Realizar internamente a divulgação permanente sobre as atribuições da ouvidoria do órgão.	Em andamento	Ao longo do ano foram disponibilizadas informações, cartilhas, folders e palestras sobre as atividades da Ouvidoria.
Ação/Iniciativa III. Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.	Em andamento	Ao longo do ano foi disponibilizado o atendimento presencial a ouvidoria da pasta.
Ação/Iniciativa VI Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.	Em andamento	Ao longo do ano não foi solicitado nenhum estudo ou relatório.
Ação/Iniciativa V Capacitação dos agentes de ouvidoria.	Em andamento	Ao longo do ano o agente de transparência participou de eventos, webinar, palestras e simpósios
Ação/Iniciativa VI Acompanhar a implementação da carta de serviços ao usuário, que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.	Em estudo	Ação não iniciada
Ação/Iniciativa VII Outras análises e estudos.	Em andamento	Ao longo do ano não foi solicitado nenhum estudo ou relatório

5. AÇÕES DE OUVIDORIA – PLANEJAMENTO – CRONOGRAMA

Os trabalhos inerentes ao PAT/2024 serão desenvolvidos conforme o cronograma abaixo, salvo quando autorizado pelo Chefe da Casa Militar em situações devidamente motivadas.

Ação/Iniciativa I																
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Órgão, em local de fácil acesso e visualização.																
Objetivo	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															
Relevância		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															
Prazo	12 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Monitorar e atualizar as formas de contato com a Ouvidoria do órgão, através de atendimento on-line e presencial.															
Recursos		Pessoal														
		Financeiro														
		Outros:														
Indicador	Publicação das informações sobre a Ouvidoria do órgão no site institucional e no portal da transparência.															

Ação/Iniciativa II													
Realizar internamente a divulgação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria do Órgão													
Objetivo	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.												
Relevância		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros:											
Prazo	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	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.												
Recursos		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
Indicador	Divulgação interna sobre as atividades de Ouvidoria.												

Ação/Iniciativa III													
Realizar o acompanhamento das manifestações através do sistema SIGO, a fim que o prazo não expire.													
Objetivo	Esta ação tem por objetivo assegurar o acompanhamento das manifestações e dos prazos, referente ao atendimento dos cidadãos no sistema SIGO												
Relevância		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
	Outros:												
Prazo	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Análise e atendimento das demandas recebidas através do sistema SIGO.												
	Assegurar o acompanhamento das manifestações e dos prazos												
Recursos	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
Indicador	Atendimento presencial aos cidadãos.												

Ação/Iniciativa IV															
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria.															
Objetivo	Esta ação tem por objetivo recepcionar e atender de forma presencial todos os cidadãos que buscam o atendimento no órgão.														
Relevância		Plano de Governo													
		Plano Plurianual													
		Plano de Integridade e Compliance													
		IA-CM													
		Ação de controle e auditoria													
		BNDES													
		TCE													
		ESG/ASG: Governança													
	Outros:														
Prazo	12 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Disponibilizar local para atendimento presencial na Ouvidoria do Órgão.														
Recursos		Pessoal													
		Financeiro													
		Outros:													
Indicador	Atendimento presencial dos cidadãos no órgão.														

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

Ação/Iniciativa VI													
Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.													
Objetivo	As análises e estudos visam a implantação da Carta de Serviços ao Usuário, conforme o previsto da Lei nº 13.460/2017.												
Relevância		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
	Outros:												
Prazo	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	As análises e estudos visam atender demandas específicas do Chefe da Casa Militar ou de outras autoridades												
	Realizar busca de bibliografias.												
Recursos	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
Indicador	Elaboração da Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhamento da implementação da Carta de Serviços ao Usuário.												

Ação/Iniciativa VII															
Obter certificação em Ouvidoria e capacitação dos agentes de Ouvidoria															
Objetivo	Esta ação tem por objetivo a atualização e capacitação constante dos agentes de Ouvidoria, através do incentivo a participação de seminários, palestras, webinar, cursos e outras ferramentas disponíveis de ensino														
Relevância		Plano de Governo													
		Plano Plurianual													
		Plano de Integridade e Compliance													
		IA-CM													
		Ação de controle e auditoria													
		BNDES													
		TCE													
		ESG/ASG: Governança													
	Outros:														
Prazo	3 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Realizar busca de bibliografias.														
	Participação de seminários, palestras, webinar, cursos entre outros.														
Recursos	Pessoal														
	Financeiro														
	Outros:														
Indicador	Participação em eventos.														

Ação/Iniciativa VIII													
Atender as demandas oriundas da Controladoria-Geral do Estado													
Objetivo	Atender as demandas oriundas da Controladoria-Geral do Estado												
Relevância	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Instrução Normativa nº 182/2023												
	ESG/ASG: Governança												
	Outros:												
Prazo	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas	Análise, avaliação e elaboração do Plano de Trabalho Anual .												
	Elaboração e encaminhamento do Plano Anual de Trabalho para ciência, aprovação e publicação no Diário Oficial do Estado - DIOE.												
	Disponibilização dos Planos de Trabalho dos Agentes integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial na área de transparência institucional do órgão e no Portal de Transparência do Estado.												
	Encaminhar o Plano de Trabalho juntamente com o extrato à Controladoria Geral do Estado até o décimo dia útil após a publicação.												
	Encaminhar Relatório Parcial, a ser apresentado na primeira quinzena de julho de cada exercício;												
Recursos	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
Indicador	Envio do relatório dentro do prazo e publicação das informações no sitio institucional e no Portal da Transparência do Estado.												

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 Ouvidoria da Casa Militar da Governadoria para o exercício de 2024, 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, 22 de fevereiro de 2024.

Assinado Eletronicamente

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

Aprovado:

Assinado Eletronicamente

Ten.-Cel QOPM Marcos Antonio Tordoro,
Chefe da Casa Militar da Governadoria.



ePROTOCOLO



Documento: **OUVIDORIA.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Cb. Qpm 1-0 Henrique Alexandre Pinheiro da Silva (XXX.917.659-XX)** em 22/02/2024 11:27 Local: CM/NICS,
Ten.-cel. Qopm Marcos Antonio Todoro (XXX.503.769-XX) em 22/02/2024 14:11 Local: CM/CHEFIA.

Inserido ao protocolo **21.750.005-2** por: **Cb. Qpm 1-0 Henrique Alexandre Pinheiro da Silva** em: 22/02/2024 11:27.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
7f4e02bd87785fc52a84378140f163cb.