



PLANO DE TRABALHO

2023

AGENTE DE OUVIDORIA

CAMILLE SPEJORIM CORDEIRO

Agente de Ouvidoria CCTG

<u>1. INTRODUÇÃO</u>	<u>3</u>
OBJETIVO DO PLANO	3
METODOLOGIA	3
<u>2. CENTRO CULTURAL TEATRO GUAIRA</u>	<u>4</u>
DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES	4
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	5
<u>3. BASE LEGAL</u>	<u>6</u>
<u>4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</u>	<u>7</u>
<u>5. PLANO DE TRABALHO</u>	<u>8</u>
<u>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	<u>14</u>

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 Agente de Ouvidoria do Centro Cultura Teatro Guaira 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 Agente de Ouvidoria do Centro Cultural Teatro Guaira, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Agente de Ouvidoria do Centro Cultural Teatro Guaira 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. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado;
- VI. Publicação e disponibilização no Portal da Transparência.

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. CENTRO CULTURAL TEATRO GUAÍRA

Em 10 de maio de 1955, através da Lei n.º 2382, criou-se o Teatro Guaíra destinado a incentivar as belas-artes e proporcionar espetáculos ao público paranaense. Após longo período, o Teatro é transformado em Autarquia do Estado do Paraná, através da Lei n.º 9.663, de 16 de julho de 1991.

Todavia, sua principal finalidade, apesar de sofrer pequenos ajustes, não teve alteração na sua essência, isso porque deve promover o desenvolvimento das artes cênicas, da música, da dança e a apresentação de espetáculos artístico-culturais.

Para cumprir tal finalidade conta com quatro corpos artísticos: a Escola de Dança Teatro Guaíra, o Balé Teatro Guaíra, a Orquestra Sinfônica do Paraná e o G2 Cia. de Dança.

Por fim, e para mostrar a grandeza do Centro Cultural Teatro Guaíra, importante destacar que é um dos maiores complexos culturais da América Latina.

DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria deve ser designado pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade através de ato formal, sendo necessário, posteriormente, o envio do ato para a ciência da Coordenadoria de Ouvidoria - CGE com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- a 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 do Agente de Ouvidoria são realizadas de acordo com a legislação aplicável ao tema, bem como diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria - CGE.

3. BASE LEGAL

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

Legislação Básica:

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

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- Lei Estadual nº 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual.
- Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.
- Decreto Estadual nº 2.902/2019, que regulamenta a Lei Estadual nº 19.857/2019, que instituiu o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.
- Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.
- Decreto Estadual nº 8.038/2021, que estabelece a realização de due diligence na contratação de pessoal para ocupação de cargo de provimento em Comissão e de Função da Gestão Pública da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional.

Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.
- Lei Estadual nº 20.686/2021, que autoriza o Poder Executivo a contratar operação de crédito junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social a fim de financiar, parcialmente, a execução do Projeto de Modernização da Controladoria Geral do Estado.
- Decreto Estadual nº 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.
- Decreto Estadual nº 6.929/2021, que altera e acrescenta os dispositivos que especifica ao Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE, anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019.

Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:

- *Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.*
- *Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.*

4. AVALIAÇÃO 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	EVIDÊNCIA
Atendimento as solicitações 2022 - SIGO	concluído	Todas as reivindicações encerradas
Capacitação e Treinamento	concluído	Participação em treinamentos e reuniões
Acompanhamento e controle das manifestações – prazos	concluído	E-mails semanais sobre prazos e a importância dos mesmos.
Desenvolver e acompanhar ações de melhorias nas respostas para os cidadãos	concluído	Reunião mensais com diretoria sobre ações de melhorias

5. PLANO DE TRABALHO 2023

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria do Centro Cultural Teatro Guaira para o ano de 2023.

ATIVIDADE 1													
DIVULGAÇÃO DE CONTATOS DA OUVIDORIA													
OBJETIVO	Informar no site do órgão todos os contatos 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: IN CGE 06/2023												
PRAZO	6 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Verificação das informações no site												
	Realizar atualizações periódicas no site institucional, bem como a criação de nova aba para a ouvidoria												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	INFORMAÇÕES DO CCTG NO SITE INSTITUCIONAL												

ATIVIDADE 2																								
IMPLEMENTAR AÇÕES EDUCATIVAS																								
OBJETIVO	Realizar internamente 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: IN CGE 06/2023																						
PRAZO	6 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Criar banner educativo trimestral para envio via email dos servidores																							
	Encaminhar banner educativo sobre os canais da ouvidoria, formas de registro e orientações aos servidores.																							
RECURSO	Pessoal																							
	Financeiro																							
	Outros:																							
INDICADOR	AÇÕES EDUCATIVAS NO CCTG																							

ATIVIDADE 3																							
RESPONSABILIDADES DO AGENTE DE OUVIDORIA																							
OBJETIVO	Atender as demandas encaminhadas para a Ouvidoria do CCTG																						
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: IN CGE 06/2023																					
PRAZO	12 meses										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Realizar o fiel cumprimento das orientações de atendimento ao cidadão, conforme Cartilha do Ouvidor																						
	Realizar o acompanhamento das manifestações através do SIGO de forma responsável e ética no prazo para que não expirem.																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro																						
	Outros:																						
INDICADOR	ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES																						

ATIVIDADE 4																	
ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA DO CCTG - ACESSIBILIDADE																	
OBJETIVO	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial																
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: IN CGE 06/2023																
PRAZO	08 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar visita técnica dos locais dentro do CCTG para atendimento presencial do cidadão que necessite de acessibilidade																
	Realizar reunião com a Diretoria para definir o local do atendimento presencial aos cidadãos																
	Implantar e divulgar o local para atendimento presencial																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro																
	Outros:																
INDICADOR	LOCAL DE ATENDIMENTO OUVIDORIA PRESENCIAL																

ATIVIDADE 5																							
RELATÓRIOS DE TOMADA DE DECISÕES																							
OBJETIVO	Atualizar periodicamente os relatórios para auxiliar a gestão na tomada de decisões.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
		BNDES																					
		TCE: Acórdão																					
			ESG/ASG:																				
		Outros: IN CGE 06/2023																					
PRAZO	06 meses										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Levantamento de dados das principais manifestações, análise de procedência e plano de ação																						
	Elaborar relatórios trimestrais para subsidiar a gestão na tomada de decisões.																						
RECURSO		Pessoal																					
		Financeiro																					
		Outros:																					
INDICADOR	RELATÓRIOS DE TOMADA DE DECISÕES																						

ATIVIDADE 6													
IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS													
OBJETIVO	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao usuário, de que trata a 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:											
		Outros: IN CGE 06/2023											
PRAZO	08 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Criação de um grupo de trabalho com os gestores do CCTG												
	Analisar os serviços prestados pelo órgão												
	Estudo da Lei 13.460/2017 que trata da Carta de Serviços												
	Elaboração em grupo da Carta de Serviços												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	IMPLEMENTAÇÃO CARTA SERVIÇOS												

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, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Transparência do Centro Cultural Teatro Guaira.

Por fim, cabe 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 ano, bem como atualizações e edições de atos normativos.