

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DO CENTRO CULTURAL

TEATRO GUAIRA



CGE

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO PARANÁ

Cleverson Luiz Cavalheiro

PRESIDENTE CENTRO CULTURAL TEATRO GUAIRA

Renan Mendes

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Áldice Lopes

DIRETOR ARTÍSTICO

Camille Spejorim Cordeiro

AGENTE DE OUVIDORIA



1.INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
2. CENTRO CULTURAL TEATRO GUAIRA	6
ESTRUTURA	6
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	6
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	7
3. BASE LEGAL	8
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	9
5. PLANO DE TRABALHO	11



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 Cultural 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 dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Agente de Ouvidoria do Cento 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;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.
- 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 GUAIRA

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

COMPOSIÇÃO 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 da 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 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.

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.
- Resolução CGE nº 55/2021, especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos

órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.

- Resolução CGE nº 33/2022, especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná.

Legislação do Cento Cultural Teatro Guaira:

- Decreto n. 6.857.17 de 10.05.17= Aprova Regulamento CCTG
- Decreto n. 10.890 de 28.04.22= Altera dispositivos do Decreto n. 6857 de 10.05.17

4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento dos planos de trabalho anteriores, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Atendimento as solicitações 2023 - SIGO	concluído	Todas as reivindicações encerradas
Capacitação e Treinamento	concluído	Participação em treinamentos e capacitações
Acompanhamento e controle das manifestações – prazos	concluído	Campanha através de emails sobre a importância dos prazos.
Desenvolver e acompanhar ações de melhorias nas respostas para os cidadãos	concluído	Reunião mensais com a diretoria sobre ações de melhorias
Criação de nova aba no site institucional para a Ouvidoria	em andamento	Elaboração do novo layout
Banners educativos sobre a importância dos canais de ouvidoria	concluído	Emails enviados
Acessibilidade aos cidadãos – atendimento presencial	em andamento	Aguardando projeto arquitetônico para andamento

ATIVIDADE 2													
ELABORAR AÇÕES EDUCATIVAS													
OBJETIVO	Realizar internamente educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG:												
	Outros: IN 05/2024												
PRAZO	06 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Produzir banner educativo para os servidores do CCTG												
	Enviar o banner educativo aos servidores com as informações dos canais de ouvidoria, formas de registro e suas orientações												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Ações Educativas no CCTG												

ATIVIDADE 3													
DEVERES DO AGENTE DE OUVIDORIA													
OBJETIVO	Atender as demandas encaminhadas para a Ouvidoria do CCTG												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES – Ação 05												
	TCE:												
	ESG/ASG: Social												
Outros: IN 05/2024													
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Cumprir com responsabilidade todas as orientações referentes ao atendimento ao cidadão, conforme o Manual do Ouvidor												
	Acompanhar todas as manifestações via SIGO de forma responsável e ética e no prazo estabelecido.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Atribuições e responsabilidades.												

ATIVIDADE 4												
ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA DO CCTG - ACESSIBILIDADE												
OBJETIVO	Assegurar 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:											
	ESG/ASG: Social											
Outros: IN 05/2024												
PRAZO	08 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Reunião com a Diretoria para acompanhamento do Projeto de acessibilidade do local de atendimento presencial											
	Implantação do local físico para atendimento presencial											
	Divulgação do local de atendimento presencial para os servidores e cidadãos											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Local de atendimento presencial – Ouvidoria CCTG											

ATIVIDADE 6													
IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS													
OBJETIVO	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços aos usuários, 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:												
	ESG/ASG: Social												
Outros: IN 05/2024													
PRAZO	09 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Levantamento de dados e orientações para a confecção da carta de serviços ao usuário												
	Estudo da Lei 13.460/2017 que trata a Carta de Serviços												
	Criação do grupo de trabalho com a Direção do CCTG												
	Elaboração em grupo da Carta de serviços												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Confecção da Carta de Serviços ao usuário												

ATIVIDADE 7																	
CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA																	
OBJETIVO	Obter a certificação em ouvidoria																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG: Social															
	Outros: IN 05/2024																
PRAZO	2 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAP	Realizar cursos de capacitação em Ouvidoria afim de melhorar e aperfeiçoar as atividades como agente de ouvidoria																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
INDICADOR	Certificação em Ouvidoria																

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades do setor, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo do Governo do Estado do Paraná, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Agente de Ouvidoria 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.