



JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ

PLANO DE TRABALHO ANUAL DA OUVIDORIA - 2022

1 . INTRODUÇÃO

Em atendimento a Instrução Normativa CGE nº 08/2022 que estabelece aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho de acordo com suas atividades e competências, apresentamos o “Plano de Trabalho Anual referente ao exercício de 2022” da Junta Comercial do Paraná, que tem como objetivo o planejamento das ações e a fixação de metas, no exercício em questão, contribuindo desta forma com o aperfeiçoamento contínuo de todos os processos e ações realizadas e favorecendo na criação de uma rotina administrativa organizada e eficiente, alinhada com os objetivos organizacionais e normas vigentes nas áreas de Ouvidoria e Transparência da Jucepar.

Ressaltamos, por fim, que esta ferramenta de planejamento poderá sofrer alterações e ajustes em resposta às demandas internas e externas que vierem a surgir ao longo do presente exercício.

2 . PLANO DE TRABALHO ANUAL – OUVIDORIA

2.1 OBJETIVOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Jucepar tem como principal objetivo intermediar as relações entre os cidadãos e o órgão, prestando informações e buscando soluções para as questões levantadas, sempre dentro dos prazos estabelecidos pela legislação vigente. Serve também como instrumento de defesa dos direitos do cidadão, agindo de forma imparcial e independente, garantindo desta forma a preservação dos aspectos éticos e de boa governança corporativa.

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ
OUVIDORIA

Outro papel importante da Ouvidoria é que através das manifestações e sugestões recebidas diariamente é possível aprimorar as rotinas e processos de trabalho. Como resultado a entidade pode promover a melhoria contínua dos serviços prestados de forma eficiente e eficaz em busca da excelência no atendimento.

Vale enfatizar também que é papel da Ouvidoria da Jucepar o combate à prática de atos de corrupção e de improbidade administrativa e toda e qualquer denúncia será tratada de forma sigilosa, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

2.2 ATIVIDADES DO AGENTE DE OUVIDORIA – Exercício 2022

Segue abaixo as principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria durante o ano de 2022:

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 1	Atendimento, triagem e acompanhamento diário das demandas recebidas pelo SIGO											
Objetivo	Ação realizada ao longo do ano que consiste na recepção, triagem e direcionamento das manifestações ao setor responsável. Visamos também o aperfeiçoamento contínuo desta ação para que as demandas sejam direcionadas corretamente e com celeridade aos setores responsáveis.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 2	Monitoramento de prazos e das respostas encaminhadas ao cidadão											
Objetivo	Ação realizada ao longo do ano e consiste em monitorar se os prazos de atendimento estão sendo cumpridos. Analisamos também se a resposta enviada foi apresentada de forma assertiva e com celeridade, pois as respostas perdem a capacidade de serem úteis caso sejam apresentadas no prazo incorreto.											


PARANÁ
 GOVERNO DO ESTADO
 JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ
 OUVIDORIA

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 3	Divulgação do telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria em local de fácil acesso e visualização											
Objetivo	Ação realizada ao longo do ano e consiste em divulgar em todos os canais de comunicação o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria (site institucional, postar periodicamente nas redes sociais (instagram, facebook e twitter) e etc.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 4	Educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria											
Objetivo	Ação realizada a cada quadrimestre e consiste em divulgar através do email institucional a todos os servidores da autarquia as competências e funções da Ouvidoria e demais orientações relacionadas a sua estrutura e funcionamento (quando recorrer, como encaminhar a manifestação, andamento das manifestações, prazo de resposta entre outras informações).											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 5	Demandas de órgãos de Controle Interno (conforme demanda)											
Objetivo	Atendimento das solicitações da Controladoria Geral do Estado – CGE (prestar informações, aperfeiçoar processos e etc).											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 6	Elaboração de relatórios para subsidio dos Gestores no processode tomada de decisão.											
Objetivo	Elaborar anualmente o “Relatório de Atividades (Gestão) da Ouvidoria, pois através dele é possível mapear possíveis falhas no atendimento ao cidadão que poderão ser solucionadas através da implementação de medidas corretivas na organização.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 6	Participação em eventos voltados a Ouvidoria											
Objetivo	Participação em eventos voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria, em especial a “Certificação em Ouvidoria” concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com Escola Nacional de Administração Pública (Enap) e outras ofertadas pela CGE-PR.											

3 . FUNDAMENTOS NORMATIVOS

O Quadro 1 apresenta as legislações pertinentes a CGE e à Ouvidoria Geral, bem como as principais legislações relacionadas às ouvidorias públicas, destacando os principais artigos:

Quadro 1 – Legislações

Legislação	Súmula	Observações
Constituição Federal CF	-	Art. 37 §3º - Dispõe sobre a participação do usuário na administração pública direta e indireta.
Lei estadual 17.745/2013 L 17.745/13	Cria a Controladoria-Geral do Estado.	Art. 6º – Finalidades da CGE.
Lei Federal 13.460/2017 L13.460/2016	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Art. 9º – Apresentação da manifestação do usuário do serviço público; Art. 10 – Manifestação dirigida à Ouvidoria; Art. 12 – Procedimentos administrativos relativos às manifestações; Art. 13 – Atribuições das Ouvidorias; Art. 14 – Deveres das Ouvidorias; Art. 15 – Relatórios de gestão; Art. 16 – Prazos para respostas.
Lei estadual 19.848/2019 L 19.848/19	Dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.	Art. 2º – composição do Poder Executivo. Art. 4º – competências dos Secretários de Estado. Art. 8º – órgãos essenciais da Governadoria. Art. 13 – composição básica e finalidades da CGE. Anexo III – estrutura organizacional da CGE.
Decreto 2.741/2019 D 2.741/19	Aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.	Art. 17 – atribuições da CO. Art. 24 – funções dos Agentes de Ouvidoria, integrantes dos NICs. Incisos XXIII ao XXVI

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento contempla as ações do Agente de Ouvidoria da JUCEPAR, para o exercício de 2022. Ressaltamos, contudo, que esta ferramenta de planejamento poderá sofrer alterações e ajustes, em resposta à novas demandas, internas e externas, que vierem a surgir ao longo do presente exercício.

Portanto, qualquer alteração deverá ser incluída neste documento com o objetivo de promover o adequado controle e transparência das atividades desenvolvidas por esta Pasta.

Ouvidoria - Junta Comercial do Paraná
Curitiba, 13 de setembro de 2022



ePROCOLO



Documento: **PLANO DETRABALHO ANUAL OUVIDORIA Oficial.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Sebastiao Mota** em 13/09/2022 15:50.

Inserido ao protocolo **19.459.081-4** por: **Ezequiel Emerson Vieira** em: 13/09/2022 11:42.



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:
78812f72ccb03d793f7ac886f7d41549.