

PLANO DE TRABALHO 2023

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUVIDORIA

JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ



Sebastião Mota

PRESIDENTE EM EXERCÍCIO DA JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ

Ezequiel Emerson Vieira

AGENTE DE OUVIDORIA



<u>1. INTRODUÇÃO</u>	<u>4</u>
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
<u>2. AGENTE DE OUVIDORIA DA JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ</u>	<u>5</u>
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	5 - 6
<u>3. BASE LEGAL</u>	<u>7</u>
<u>4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO - 2022</u>	<u>8</u>
<u>5. PLANO DE TRABALHO - 2023</u>	<u>9 - 15</u>
<u>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	<u>16</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, o Agente de Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná 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 pelo Agente de Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pelo Agente de Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná 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 estabelecidos na Instrução Normativa nº 06/2023 da Controladoria-Geral do Estado e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação e Aprovação pelo Gestor da Autarquia do Plano de Trabalho;
- V. Publicação no Diário Oficial do Estado e disponibilização no site institucional da Jucepar e Portal da Transparência do Governo do Estado do Paraná;
- VI. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado;

2. AGENTE DE OUVIDORIA DA JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ

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 e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado - CGE.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

A Ouvidoria Pública é a porta de acesso da população as entidades públicas, ou seja, a Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública. Constitui, portanto, em um canal de comunicação por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública, apresentando sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação dos serviços públicos.

A própria Constituição Federal de 1988 prevê, que lei complementar disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, em especial, as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Com base nessas premissas, a Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná tem como objetivo principal intermediar as relações entre os cidadãos e o órgão, prestando informações e buscando soluções para as questões levantadas de forma imparcial e independente.

Outro papel importante desempenhado pela 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 em busca da excelência no atendimento.

No início de cada ano, com o propósito de planejar as ações e fixar metas o Agente de Ouvidoria elabora um Plano de Trabalho Anual, no qual são descritas as atividades prioritárias que serão realizadas no respectivo período.

As ações/iniciativas de maior relevância são previamente estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado anualmente, por meio da edição de “Instrução



Normativa”, na qual são descritas as atividades prioritárias que serão realizadas no respectivo período.

Diariamente, o Agente de Ouvidoria realiza a triagem, a análise crítica e a distribuição das solicitações efetuadas pelos cidadãos aos setores responsáveis.

Ressaltamos que toda e qualquer denúncia sempre será tratada de forma sigilosa, quando expressamente solicitada ou quando tal providência se fizer necessária.

Além disso, periodicamente é feita a análise do cumprimento dos prazos de respostas das manifestações e se as mesmas foram apresentadas de forma assertiva e em linguagem clara e de fácil acesso (tempestividade e compreensibilidade).

Por fim, o Agente de Ouvidoria elabora anualmente o Relatório de Atividades (Gestão) no qual é possível mapear possíveis falhas nos serviços prestados aos cidadãos e que poderão ser solucionadas através da implementação de medidas corretivas nas rotinas e processos de trabalho.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente 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 Junta Comercial do Paraná.

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:

- Instrução Normativa CGE nº 06/2023.

Legislação Específica da Junta Comercial do Paraná:

- Resolução Plenária JCP nº 06/2019.

4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DO ANO DE 2022

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, triagem e acompanhamento diário das manifestações recebidas no SIGO	em andamento	Atividade realizada diariamente
Monitoramento de prazos e das respostas encaminhadas ao cidadão	em andamento	Atividade realizada diariamente
Divulgação de telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria em local de fácil acesso e visualização	em andamento	Atividade realizada periodicamente
Educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria	não iniciada	Reprogramada em virtude de problemas operacionais
Demandas de órgãos de Controle Externo	em andamento	Todas as demandas da CGE PR foram atendidas
Elaboração de relatórios para subsidio dos Gestores no processo de tomada de decisão	concluído	Divulgado 1º Trim.
Participação em eventos voltados a Ouvidoria	em andamento	Atividade realizada periodicamente

5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná para o ano de 2023.

ATIVIDADE 1																			
Divulgação das formas de contato com a ouvidoria																			
OBJETIVO		Ação realizada ao longo do ano e consiste realizar ampla divulgação sobre os meios de comunicação com a Ouvidoria em local de fácil acesso e visualização (site institucional, postagens nas redes sociais “facebook, instagran e twiter), e garantir, se necessário, 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:																
			Outros:																
PRAZO		Trimestral						J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaborar o conteúdo a ser divulgado.																		
	Realizar a divulgação (site, redes sociais, email).																		
RECURSO		Pessoal: 1 servidor.																	
		Financeiro:																	
		Outros:																	
INDICADOR		Divulgação no site e publicações nas redes sociais.																	

ATIVIDADE 2													
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.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
PRAZO	Semestral	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaborar o conteúdo a ser divulgado.												
	Realizar a divulgação.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.												
	Financeiro:												
	Outros:												
INDICADOR	Divulgação das informações aos servidores.												

ATIVIDADE 3																								
Monitoramento dos prazos e respostas dos atendimentos realizados																								
OBJETIVO		Ação realizada diariamente e consiste em monitorar se os prazos de atendimento estão sendo cumpridos (tempestividade) e se a informação foi apresentada de forma assertiva e em linguagem de fácil acesso (compreensibilidade).																						
RELEVÂNCIA			Plano de Governo																					
			Plano Plurianual																					
			Plano de Integridade e Compliance																					
			IA-CM																					
			Ação de controle e auditoria																					
			BNDES																					
			TCE:																					
			ESG/ASG:																					
			Outros:																					
PRAZO		Diário											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Monitorar os prazos e respostas.																							
	Adotar medidas corretivas caso necessário.																							
RECURSO	Pessoal: 1 Servidor.																							
	Financeiro:																							
	Outros:																							
INDICADOR		Os prazos de atendimento e as respostas deverão ser monitoradas diariamente.																						

ATIVIDADE 4												
Atender as demandas de Controle Externo												
OBJETIVO	Ação Realizada ao longo do ano com o objetivo de atender as solicitações da Controladoria Geral do Estado – CGEPR (prestar informações, aperfeiçoar processos, cumprir a legislação e etc).											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo										
		Plano Plurianual										
		Plano de Integridade e Compliance										
		IA-CM										
		Ação de controle e auditoria										
		BNDES										
		TCE:										
		ESG/ASG:										
		Outros:										
PRAZO	Conforme demandatematica											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Dar atendimento prioritário aos Ofícios recebidos da Controladoria Geral do Estado.											
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.											
	Financeiro:											
	Outros:											
INDICADOR	Todas as solicitações deverão ser atendidas no prazo estabelecido.											

ATIVIDADE 5												
Participação em cursos e eventos com temáticas relacionadas a Ouvidoria												
OBJETIVO	Ação realizada ao longo do ano com o objetivo de promover a capacitação profissional do agente na área de Ouvidoria.											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo										
		Plano Plurianual										
		Plano de Integridade e Compliance										
		IA-CM										
		Ação de controle e auditoria										
		BNDES										
		TCE:										
		ESG/ASG:										
	Outros:											
PRAZO	Mensalmente											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Pesquisar quais instituições ofertam cursos na área de Ouvidoria (Ex: Ouvidoria-Geral da União (OGU), Controladoria Geral da União (CGU), em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e CGE-PR.											
	Elaborar um cronograma para participação nos cursos e eventos.											
	Efetuar a inscrição e obter o certificado.											
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.											
	Financeiro: (não é possível mensurar previamente).											
	Outros:											
INDICADOR	Certificados de conclusão dos cursos.											

ATIVIDADE 6													
Elaboração de relatórios para subsidio no processo de 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.												
	Plano de Governo Plano Plurianual Plano de Integridade e Compliance IA-CM Ação de controle e auditoria BNDES TCE: ESG/ASG: Outros:												
PRAZO	Final do 1º Trimestre do exercício subsequente.					J	F	M	A	M	J	J	A
												S	O
ETAPAS	Consolidar as informações necessárias para a elaboração do relatório.												
	Divulgação do Relatório.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.												
	Financeiro:												
	Outros:												
INDICADOR		Criação do relatório e publicação no site institucional.											

ATIVIDADE 7																							
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário																							
OBJETIVO	Ação que será realizada até o fim do 2º semestre de 2023 com o objetivo de atender o disposto no art. 7º da 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:																					
	Outros:																						
PRAZO	Dezembro de 2023.																						
												J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Consolidar as informações necessárias para a elaboração do relatório.																						
	Divulgação do Relatório.																						
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.																						
	Financeiro:																						
	Outros:																						
INDICADOR	Acompanhar a criação do relatório e publicação no site institucional.																						



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 Controladoria-Geral, bem como o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná.

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.

Documento: **PLANODETRABALHO2023Ouvidoria.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Ezequiel Emerson Vieira (XXX.206.709-XX)** em 09/02/2023 11:28 Local: JUCEPAR/GBP, **Sebastiao Mota (XXX.998.129-XX)** em 09/02/2023 11:45 Local: JUCEPAR/GBV.

Inserido ao protocolo **20.039.605-7** por: **Ezequiel Emerson Vieira** em: 09/02/2023 11:28.



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:
a2466b1b0ceeb0fa90da31931754f083.