

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUIDORIA

JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ



Assinatura Avançada realizada por: **Ezequiel Emerson Vieira** (XXX.206.709-XX) em 01/02/2024 13:35 Local: JUCEPAR/GBPI inserido ao protocolo 21.689.166-0 por: **Ezequiel Emerson Vieira** em: 01/02/2024 13:35. 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/splweb/validarDocumento> com o código: 44095bd35cc7c585e004c4fb1fadee10.

Assinatura Avançada realizada por: **Marcos Sebastião Rigoni de Mello** (XX.367.729-XX) em 06/02/2024 13:26 Local: JUCEPAR/GBPI inserido ao protocolo 21.689.166-0 por: **Elizangela Regina Gernet** em: 06/02/2024 11:23. 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/splweb/validarDocumento> com o código: 7226dce7ecb09060aa408470210a72d5.

Marcos Sebastião Rigoni de Mello
PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ

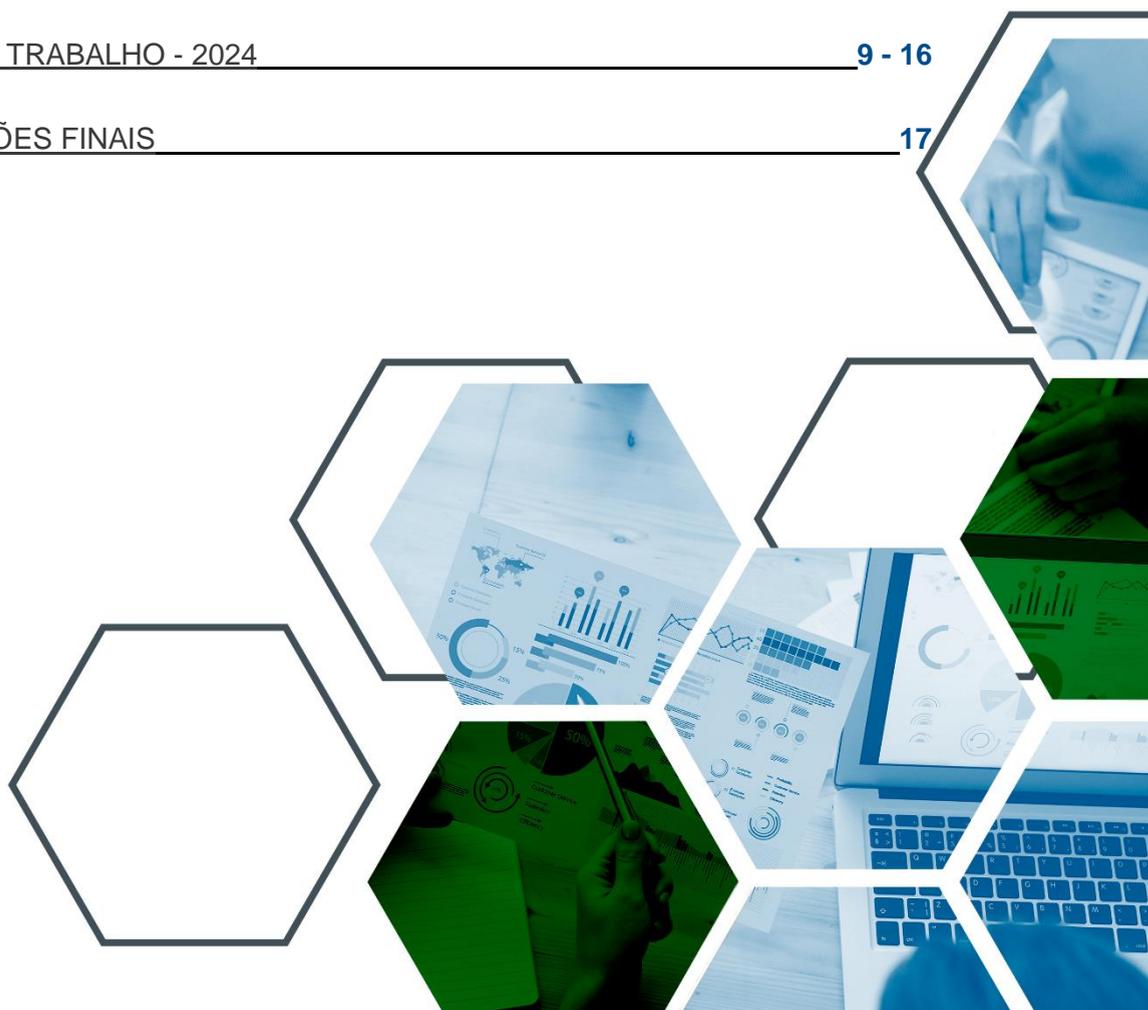
Ezequiel Emerson Vieira
AGENTE DE OUVIDORIA



Assinatura Avançada realizada por: **Ezequiel Emerson Vieira (XXX.206.709-XX)** em 01/02/2024 13:35 Local: JUCEPAR/OT. Inserido ao protocolo **21.645.516-9** por: **Ezequiel Emerson Vieira** em: 01/02/2024 13:35. 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: **44095b20cc7c585e004c4fbffadee10**.

Assinatura Avançada realizada por: **Marcos Sebastião Rigoni de Mello (XXX.367.729-XX)** em 06/02/2024 11:23 Local: JUCEPAR/GBP. Inserido ao protocolo **21.689.166-0** por: **Elizangela Regina Gernet** em: 06/02/2024 11:23. 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: **7226dcc7ecb09060aa488470218a72d3**.

1. INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
2. AGENTE DE OUVIDORIA DA JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ	5
ESTRUTURA	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	5 - 6
3. BASE LEGAL	7
4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO - 2023	8
5. PLANO DE TRABALHO - 2024	9 - 16
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	17



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 05/2024 da Controladoria-Geral do Estado, nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores, bem como;
- 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;
- VII. Publicação e disponibilização no Portal da Transparência do Governo do Estado do Paraná.

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 05/2024.

Legislação Específica da Junta Comercial do Paraná:

- Resolução Plenária JCP nº 06/2019.

4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DO ANO DE 2023

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
Divulgação das formas de contato com a Ouvidoria	concluído	Protocolo 20.946.721-6 – Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria
Educação Permanente sobre as atribuições da Ouvidoria	concluído	Protocolo 20.946.721-6 – Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria
Monitoramento dos prazos e respostas dos atendimentos realizados	concluído	Protocolo 20.946.721-6 – Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria
Atender as Demandas de Controle Externo	concluído	Protocolo 20.946.721-6 – Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria
Participação em cursos e eventos com temáticas relacionadas a Ouvidoria	concluído	Protocolo 20.946.721-6 – Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria
Elaboração de relatórios para subsidio dos Gestores no processo de tomada de decisão	concluído	Protocolo 20.946.721-6 – Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário	em andamento	Prazo de conclusão 15/03/2024

5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná no ano de 2024.

ATIVIDADE 1																
Divulgação das formas de contato com a ouvidoria																
OBJETIVO	Ação realizada ao longo do ano e consiste em realizar ampla divulgação sobre os meios de comunicação com a Ouvidoria no site do órgão e em local de fácil acesso e visualização. (Ações I).															
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 nos meios de comunicação.															

ATIVIDADE 2													
Educação permanente sobre as atribuições da ouvidoria													
OBJETIVO	Ação realizada a cada quadrimestre e consiste em divulgar através do e-mail institucional, a todos os servidores da autarquia as competências e funções da Ouvidoria e demais orientações relacionadas a sua estrutura e funcionamento (Ação II).												
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 periódico das manifestações													
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) (Ação: III).												
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 periodicamente 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													
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria													
OBJETIVO	Ação realizada ao longo do ano que consiste em assegurar o cumprimento da legislação de acessibilidade para pessoas com deficiência que buscarem atendimento presencial na Ouvidoria da Jucepar. (Ações IV).												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG:												
Outros:													
PRAZO	Anual	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Efetuar pesquisas na legislação de acessibilidade.												
	Propor a Diretoria eventuais adequações que porventura se fizerem necessárias.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.												
	Financeiro: Apenas após uma avaliação das eventuais adequações será possível mensurar os recursos financeiros necessários.												
	Obs: A “nova sede da Jucepar” entrará em operação apenas no mês de junho de 2024. Portanto, eventuais estudos sobre o tema e adequações só poderão ser iniciadas quando as atividades no novo prédio da instituição começarem.												
INDICADOR													

ATIVIDADE 5																	
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 demanda.					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 6													
Obter certificação em Ouvidoria													
OBJETIVO	Ação realizada ao longo do ano com o objetivo de promover a certificação do servidor na área de Ouvidoria (Ação: VII).												
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 2024.												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Pesquisar instituições que ofereçam o curso de certificação em Ouvidoria.												
	Elaborar um cronograma para obter a certificação em Ouvidoria.												
	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 7														
Elaboração de relatórios para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão														
OBJETIVO	Elaborar anualmente o “Relatório de Atividades (Gestão) da Ouvidoria”, e trimestralmente o Relatório de Atividades para apresentação à Diretoria e Conselho da Jucepar pois através destes relatórios é possível mapear possíveis falhas no atendimento ao cidadão que poderão ser solucionadas através da implementação de medidas corretivas na organização (ação V).													
RELEVÂNCIA		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 / Trimestralmente		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Consolidar as informações necessárias para a elaboração dos relatórios.													
	Divulgação dos Relatórios.													
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.													
	Financeiro:													
	Outros:													
INDICADOR	Criação do relatório e publicação no site institucional e/ou apresentação a Diretoria.													

ATIVIDADE 8																						
Implementação da Carta de Serviços ao Usuário e da Carta de Serviços da Ouvidoria																						
OBJETIVO	Ação que será realizada até o fim do 2º semestre de 2024 com o objetivo de atender o disposto no art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017. (Ação VI)																					
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 2024.										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Consolidar as informações necessárias para a elaboração do relatório.																					
	Divulgação dos Relatórios no site institucional.																					
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.																					
	Financeiro:																					
	Outros:																					
INDICADOR	Criação do relatório e publicação no site institucional.																					

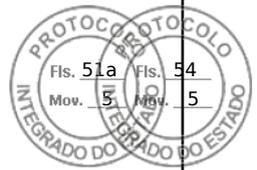
DISPOSIÇÕES FINAIS

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.



ePROTOCOLO



Documento: **PLANO DETRABALHO2024OuvidoriaOficial.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Ezequiel Emerson Vieira (XXX.206.709-XX)** em 01/02/2024 13:35 Local: JUCEPAR/OT.

Inserido ao protocolo **21.645.516-9** por: **Ezequiel Emerson Vieira** em: 01/02/2024 13:35.



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:
44095bd35cc7c585e004c4fbffadee10.



ePROCOLO



Documento: **PLANO DETRABALHO 2024 Ouvidoria Oficial.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Marcos Sebastião Rigoni de Mello (XXX.367.729-XX)** em 06/02/2024 13:26 Local: JUCEPAR/GBP.

Inserido ao protocolo **21.689.166-0** por: **Elizangela Regina Gernet** em: 06/02/2024 11:23.



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:
7226dcc7ecb09060aa488470218a72d3.