

FOMENTO PARANÁ

OUVIDORIA

PLANO DE TRABALHO 2023

Heraldo Alves das Neves
DIRETOR-PRESIDENTE

Wagner Rafael Vaneski
OUVIDOR

Marcela da Silva Franco
OUVIDORA SUPLENTE

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 Ouvidoria 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 Ouvidoria da Fomento 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 para a elaboração dos Planos de Trabalho dos Núcleos de Integridade e Compliance Setorial da Controladoria Geral do Estado (CGE-PR) 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. Publicação do Plano de Trabalho em Diário Oficial.

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. Ouvidoria

ESTRUTURA

A Ouvidoria está subordinada à Diretoria e vinculada operacionalmente ao Diretor-Presidente da Fomento Paraná, reportando seus relatórios ao Conselho de Administração (CAD) para conhecimento e validação, conforme Estatuto Social da Fomento Paraná.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A atuação da Ouvidoria será pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção, com condições adequadas para o seu funcionamento.

Constituem atribuições da Ouvidoria, entre outras:

- I. atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- II. prestar os esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das questões e ocorrências relacionadas, informando o prazo previsto para resposta;
- III. encaminhar diretamente ao Comitê de Ética e Compliance denúncias que envolvam condutas ou práticas nocivas aos valores da Agencia de Fomento e à suas regras de Governança;
- IV. encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo estabelecido na Resolução CMN nº 4.860/2020 ou regulamentações posteriores que vierem a ser emitidas pelo Banco Central do Brasil;
- V. manter o Conselho de Administração informado sobre os problemas e deficiências detectados, bem como o resultado das medidas adotadas pelos Administradores;

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da 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.
- 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.
- Instruções normativas emanadas pela CGE.

Legislação Específica da Ouvidoria:

- Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Resolução CMN Bacen nº 4.860/2020, dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

4. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria no exercício de 2023.

ATIVIDADE 1																							
DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DE ACESSO																							
OBJETIVO	Divulgar o telefone, e-mail e link de acesso à Ouvidoria no portal institucional da Fomento Paraná, em local de fácil acesso e visualização.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
		BNDES																					
		TCE																					
		ESG/ASG:																					
		Outros: Agenda 2030																					
PRAZO	03 meses																						
												J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar busca no portal para verificar a disponibilização																						
	Atualizar o portal institucional com as informações																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
INDICADOR	Conferência no portal se estão divulgados os canais.																						

ATIVIDADE 2																								
EDUCAÇÃO CONTINUADA																								
OBJETIVO	Promover a educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria para os colaboradores da Fomento Paraná.																							
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
		Ação de controle e auditoria																						
		BNDES																						
		TCE: Acórdão																						
		ESG/ASG: Social																						
			Outros: Agenda 2030																					
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Divulgar internamente o canal de Ouvidoria e suas atribuições.																							
RECURSO		Pessoal																						
		Financeiro R\$																						
		Outros:																						
INDICADOR	E-mail enviado ou post em mídias sociais.																							

ATIVIDADE 3													
SISTEMA INFORMATIZADO													
OBJETIVO	Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
		Outros:											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acessar diariamente o SIGO para acompanhar as demandas e respectivos prazos.												
	Prorrogar demandas que estejam próximas de 10 dias úteis em andamento e avisar o cidadão demandante.												
RECURSO		Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros:											
INDICADOR	Verificação ao final do ano se alguma demanda expirou o prazo.												

ATIVIDADE 4																	
ACESSIBILIDADE																	
OBJETIVO	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria..																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG:															
		Outros: Agenda 2030															
PRAZO	06 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Fazer levantamento de opções disponíveis no prédio sede da Fomento Paraná.																
	Informar à recepção da disponibilidade da Ouvidoria.																
	Disponer de sala de reunião quando demandado.																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
INDICADOR	Caso haja atendimento presencial, registro da manifestação no sistema SIGO.																

ATIVIDADE 5													
RELATÓRIOS E PRESTAÇÃO DE CONTAS À SOCIEDADE													
OBJETIVO	Elaborar relatórios semestrais e anual para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG: Social											
	Outros:												
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Avaliar a legislação aplicável, levando em consideração, em especial, a Lei Federal 13.460/2017 e Resolução Bacen 4860/2020.												
	Estabelecer parâmetros e informações necessárias ao relatório.												
	Acessar sistemas e compilar informações acerca das manifestações.												
	Redigir, editar e validar os relatórios com o diretor responsável pela Ouvidoria.												
	Dar conhecimento e aprovar os relatórios com o Conselho de Administração.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
INDICADOR	Relatórios publicados no portal institucional.												

ATIVIDADE 6													
PESQUISA DE SATISFAÇÃO													
OBJETIVO	Acompanhar a implementação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal 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: Social											
		Outros: Agenda 2030											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Verificar a publicação da Carta de Serviços no portal institucional.												
	Verificar a necessidade de atualizações, ao menos bimestralmente, na Carta de Serviços.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Carta de Serviços publicada no portal institucional.												

ATIVIDADE 7													
ATENDIMENTO A ÓRGÃOS DE CONTROLE													
OBJETIVO	Acompanhar o atendimento às recomendações do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR) e da Controladoria Geral do Estado (CGE-PR).												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão 1210/2022											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Verificar as recomendações emanadas pelo TCE-PR no Acórdão 1210/2022.												
	Dar andamento às ações sugeridas para regularização dos achados.												
	Acompanhar o andamento das ações que não são da alçada da Ouvidoria.												
	Elaborar posicionamento oficial ao TCE-PR acerca das ações realizadas no enfrentamento às recomendações do tribunal.												
	Manter atualizações constantes acerca das determinações e instruções da CGE-PR.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
INDICADOR	Comunicação enviada ao TCE-PR e participação em treinamentos ou reuniões da CGE-PR.												

ATIVIDADE 8													
II SEMANA DE OUVIDORIA DO PARANÁ													
OBJETIVO	Participar da II Semana da Ouvidoria do Paraná												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG: Social											
			Outros: Educação Permanente										
PRAZO	01 mês	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Participar da II Semana de Ouvidoria do Paraná, se houver.												
RECURSO		Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros:											
INDICADOR	Participação na Semana de Ouvidoria.												

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades da Ouvidoria, 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 do Estado, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Ouvidoria.

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.

Wagner Rafael Vaneski
OUVIDOR

Aprovado pelo diretor responsável em 13/02/2023.