

FOMENTO PARANÁ

OUVIDORIA

PLANO DE TRABALHO 2024

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. 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
Divulgar contatos da Ouvidoria em local de fácil acesso	concluído	Busca no portal institucional
Promover a educação permanente sobre Ouvidoria para os colaboradores	em andamento	Trabalho contínuo
Realizar acompanhamento das manifestações dentro dos prazos	concluído	Nenhuma ocorrência pendente em 2023
Garantir acessibilidade no atendimento presencial	concluído	Edifício sede acessível.
Elaborar relatórios semestrais e anual para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.	concluído	Publicados no portal institucional
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário	concluído	Publicada no portal institucional
Acompanhar o atendimento às recomendações de órgãos de controle	em andamento	Trabalho contínuo
Participar da Semana da Ouvidoria do Paraná	concluído	Participação

5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria no exercício de 2024.

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	02 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	7 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
ETA PAS	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	04 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 acessível 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-PR										
		ESG/ASG: Social										
		Outros: Agenda 2030										
PRAZO	12 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Acompanhar o andamento das ações que não são da alçada da Ouvidoria.											
	Manter atualizações constantes acerca das determinações e instruções da CGE-PR.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
INDICADOR	Comunicação entre Fomento Paraná e órgãos de controle e participação em treinamentos ou reuniões da CGE-PR.											

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
OUIDOR

Aprovado pelo diretor responsável em 20/02/2024.