

**Plano de Trabalho 2023
Agente de Ouvidoria**

**DANIEL ROMANOWSKI
Diretor-Presidente**

**ADALBERTO CARVALHO
Agente de Ouvidoria e Transparência**

2023

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

COORDENADORIA DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

LOTERIA DO ESTADO DO PARANA – LOTTOPAR

Daniel Romanowski
DIRETOR-PRESIDENTE

Fabio Veiga
CHEFE DE GABINETE

Rogério Cesar Nogueira
DIRETOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Jonathan Dieter
DIRETOR DE OPERAÇÕES

Adalberto Carvalho
AGENTE DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
1.1 OBJETIVO DO PLANO	5
1.2 METODOLOGIA.....	5
2. AGENTE DE OUVIDORIA DA LOTTOPAR	7
2.1 ESTRUTURA	7
2.2 DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES.....	7
2.3 ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO).....	8
3. BASE LEGAL	9
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHOS ANTERIORES	11
5. PLANO DE TRABALHO 2023	12
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	18

1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional, setor ou empresa, por meio 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. Em razão de todo o potencial dessa ferramenta de gestão, o Agente de Ouvidoria da Loteria do Estado do Paraná (LOTTOPAR) elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

1.1 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, a fim de orientar seu trabalho, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

1.2 METODOLOGIA

A metodologia empregada pelo Agente de Ouvidoria para a elaboração do Plano de Trabalho da sua área 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, bem como na Instrução Normativa nº 06/2023 da

Controladoria-Geral do Estado (CGE).

- III. Elaboração do Plano de Trabalho.
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho.
- V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.
- VI. Publicação no Diário Oficial do Estado e disponibilização no *site* institucional do órgão/entidade e na Transparência do Estado.
- VII. Encaminhamento à Controladoria-Geral do Estado, por meio do sistema e-Protocolo.

2. AGENTE DE OUVIDORIA DA LOTTOPAR

2.1 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). Sendo assim, compete à Coordenadoria de Ouvidoria estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente.

2.2 DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria deve ser designado pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade por meio de ato formal, sendo necessário, posteriormente, o envio do ato para a ciência da Coordenadoria de Ouvidoria, com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento. Dentre suas competências/tarefas, podem-se destacar:

- I. o recebimento, avaliação e encaminhamento das manifestações dos cidadãos;
- II. a comunicação formal à Coordenadoria de Ouvidoria de eventuais alterações de dados, além de possíveis mudanças de ouvidores;
- III. a cobrança de providências às demandas dos cidadãos afetas ao órgãos onde atua, informando-os de forma completa, objetiva e de fácil compreensão sobre os resultados obtidos;
- IV. o cumprimento dos prazos previstos na legislação para o atendimento da demanda, cientificando o solicitante, de forma justificada, que a prorrogação do prazo será utilizada pelo ente administrativo, caso a resposta não seja prestada no prazo

- normal;
- V. a comunicação ao solicitante quanto às providências adotadas em relação às demandas apresentadas e à revisão da resposta apresentada ao solicitante;
 - VI. o desempenho de outras atividades correlatas.

2.3 ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação do Agente de Ouvidoria são realizadas de acordo com a legislação aplicável ao tema, bem como diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria. No decorrer do ano são realizadas ações conforme demandas da Coordenadoria de Ouvidoria, oriundas da sociedade como um todo, bem como participação em capacitações, atualizações legais, entre outras.

O Agente atua de maneira integrada com as ações definidas pelo Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial (NICS) e com sua rede interna.

Para atendimento de manifestações dos(as) cidadãos(ãs), é utilizado o Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO).

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Coordenadoria 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 e (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.

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:

Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.

Lei Estadual nº 20.686/2021, que autoriza o Poder Executivo a contratar operação de crédito junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social a fim de financiar, parcialmente, a execução do Projeto de Modernização da 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.

Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:

Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

4. AVALIAÇÃO DOS 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.

Por se tratar implementação das atividades da Ouvidoria no órgão, não será possível realizar tal avaliação.

5. PLANO DE TRABALHO 2023

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

ATIVIDADE 1												
Aperfeiçoar os contatos e sua publicidade												
OBJETIVO	Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria no <i>site</i> do órgão, em local de fácil acesso e visualização.											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	ESG/ASG:											
	Outros: Agenda 2030											
PRAZO	4 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Organizar as informações relativas a formas de contato da Ouvidoria no Portal Institucional, com melhor visibilidade											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Atualização de contatos da Ouvidoria no Portal Institucional – com maior visibilidade.											

ATIVIDADE 2												
Educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria												
OBJETIVO	Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	ESG/ASG: Social											
	Outros: Agenda 2030											
	Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE											
PRAZO	10 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Propor e atuar com a Ouvidoria/Lottopar e/ou Coordenadoria de Ouvidoria/CGE ações conjuntas de educação permanente e temas relacionados											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro											
	Outros:											
INDICADOR	Visitas realizadas em todos os setores do órgão.											

ATIVIDADE 3													
Acompanhamento das manifestações													
OBJETIVO	Realizar acompanhamento das manifestações afim de que não expirem os prazos.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
		Outros: Instrução Normativa 06/2023 CGE											
PRAZO	10 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Encaminhar, acompanhar e cobrar as respostas dos agentes da rede interna do órgão												
RECURSO		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
INDICADOR	Número de atendimentos expirados.												

ATIVIDADE 4													
Melhorar a acessibilidade													
OBJETIVO	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	ESG/ASG:												
	Outros: Agenda 2030												
	Outros: Instrução Normativa 06/2023 CGE												
PRAZO	10 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Estimular a criação de melhorias nas instalações da sede para garantir a acessibilidade aos cidadãos												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Melhoria concluída (acessibilidade).												

ATIVIDADE 5													
Relatório para a gestão													
OBJETIVO	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
		Outros: Instrução Normativa 06/2023 CGE											
PRAZO	4 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaboração de relatório de apoio à gestão												
	Encaminhamento dos relatórios de apoio à gestão												
	Aperfeiçoamento do processo												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Relatório entregue aos respectivos Gestores da Controladoria-Geral do Estado.												

ATIVIDADE 6												
Carta de Serviços aos Usuários												
OBJETIVO	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços aos Usuários, de que trata o art. 7º da Lei Federal 13.460/2017.											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	ESG/ASG: Social											
	Outros: Agenda 2030											
Outros: Instrução Normativa 06/2023 CGE												
PRAZO	6 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Propor e colaborar na elaboração de Carta de Serviços ao Usuário da instituição com a Área de Comunicação (em consonância com a Lei Federal nº 13.460/2017)											
	Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário no Portal Institucional e da Transparência											
	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Carta de Serviços ao Usuário elaborada											

6. 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 do Estado, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Coordenadoria de Ouvidoria.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas no decorrer do ano, em paralelo com as atividades descritas no item 2 do presente Plano de Trabalho, 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.