



PLANO DE TRABALHO ANUAL

EXERCÍCIO 2023

Plano de Trabalho Anual – Exercício 2023
Ouvidoria

1. APRESENTAÇÃO

Em cumprimento a Instrução Normativa CGE nº 06/2023 apresento o plano de trabalho contendo o planejamento das ações de ouvidoria a serem desenvolvidas no âmbito do Instituto Paranaense de Desenvolvimento Educacional – Fundepar durante o exercício de 2023.

Importante destacar que a ouvidoria não presta um serviço de característica deliberativa ou de julgamento, mas seu papel é mediar, mantendo o diálogo entre o cidadão, os servidores e a instituição, por isso, para além de solicitações, denúncias e reclamações, também se torna um canal de sugestão e elogios contribuindo e reforçando as boas práticas na gestão pública.

A ouvidoria do Instituto Fundepar procura trabalhar de forma colaborativa com os servidores, os dirigentes e demais órgãos de controle com o intuito da melhoria da qualidade na oferta dos serviços públicos.

Assim para o desenvolvimento deste Plano de Trabalho foram levados em conta diagnósticos realizados ao longo do exercício de 2022 que oportunizarão a melhoria no processo de trabalho da ouvidoria com vistas a identificação de questões que possam ser aprimoradas nos processos administrativos do Instituto Fundepar.

2. OUVIDORIA – INSTITUTO FUNDEPAR

O Instituto Paranaense de Desenvolvimento Educacional – Fundepar, autarquia da Secretaria de Estado da Educação possui atualmente seu canal de ouvidoria vinculado ao da educação, dando suporte e encaminhamento as demandas recebidas referentes as competências da autarquia.

A ouvidoria do Instituto Fundepar encontra-se em nível de assessoramento dentro da estrutura organizacional da Autarquia, vinculada diretamente ao Diretor-Presidente. O trabalho é desenvolvido com responsabilidade e ética, observando as normativas vigentes e atuando para preservação do direito do cidadão em ser ouvido e na garantia de sua participação na administração pública.

É importante colocar que a atuação da ouvidoria tem como foco central a busca constante pelo aperfeiçoamento no atendimento as demandas do cidadão, acolhendo as manifestações com olhar atento e acompanhando a demanda garantindo o retorno adequado em cumprimento ao direito do cidadão.

Internamente também exerce um papel de destaque, pois atua como um intermediador das necessidades e reivindicações dos servidores auxiliando em processos internos e colaborando de maneira efetiva para mudanças organizacionais positivas.

3. BASE LEGAL

Legislação:

Decreto Estadual nº 7791/2021

Dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

Resolução nº 77/2020

Define as competências dos Agentes de Ouvidoria e Transparência atuantes na Administração Pública Direta e Indireta do Poder executivo Estadual e nos Serviços Sociais, e adota outras providências

Resolução nº 38/2019

Resolução sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciante.

4. AVALIAÇÃO DE PLANOS DE TRABALHOS ANTERIORES

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Atendimento e Triagem de Demandas	concluído	Todas as demandas encaminhadas ao Instituto Fundepar foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos.
Monitoramento	concluído	
Retorno claro e efetivo	concluído	100% dos retornos foram acatados.
Gestão da informação	concluído	As informações no portal da transparência foram ampliadas conforme as exigências e solicitações efetuadas.

5. PLANO DE TRABALHO 2023

AÇÃO 1																
Produção de material institucionalizado																
OBJETIVO	Essa ação será realizada em conjunto com o setor de comunicação da Autarquia com vistas a criação de material de divulgação da ouvidoria e dos canais de comunicação existentes. O intuito é dar uma maior visibilidade a ouvidoria do órgão e tornar o acesso ao cidadão mais fácil e rápido.															
RELEVÂNCIA		Plano de Governo														
		Plano Plurianual														
		CGE														
		Ação de Controle														
		TCE														
		Legislação														
		Outros														
PRAZO	05 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

AÇÃO 2															
Fortalecimento interno da rede de comunicação com a ouvidoria															
OBJETIVO	É importante estabelecer uma comunicação interna mais próxima com os funcionários, conscientizando os servidores da importância da ouvidoria e do atendimento de suas demandas. Desta forma essa ação visa além de orientações internas que serão enviadas aos servidores, reuniões periódicas com os diversas coordenações e gerências instituídas no Instituto Fundepar levando ao conhecimento dos servidores a importância da transparência e o direito fundamental da Lei de Acesso à Informação, além da constante divulgação do fluxo de trabalho da ouvidoria e importância do cumprimento dos prazos estabelecidos.														
	RELEVÂNCIA	Plano de Governo													
Plano Plurianual															
CGE															
Ação de Controle															
TCE															
Legislação															
Outros															
PRAZO	05 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Construção de orientações														
	Encontros e Reuniões														
RECURSOS	Pessoal														

	Financeiro
INDICADOR	Reunião técnicas com Gerências e Coordenações

AÇÃO 3													
Monitoramento Constante													
OBJETIVO	A etapa de monitoramento garante respeito aos prazos de atendimento ao cidadão e a eficiência no atendimento, trata-se essa atividade de um trabalho contínua que também presta suporte para o agente “demandado”.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	CGE												
	Ação de Controle												
	TCE												
	Legislação												
	Outros												
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acompanhamento												
	Encontros e Reuniões												
RECURSOS	Pessoal												
	Financeiro												
INDICADOR	100% das demandas respondidas nos prazos estabelecidos												

AÇÃO 4													
Atendimento presencial													
OBJETIVO	A ação permeia pela estruturação e divulgação de um espaço físico adequado e acessível para os atendimentos presenciais tanto aos cidadãos quando aos servidores da Autarquia.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	CGE												
	Ação de Controle												
	TCE												
	Legislação												

	Outros														
PRAZO	06 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
ETAPAS	Estudos														
	Implantação física														
RECURSOS	Pessoal														
	Financeiro														
INDICADOR	Implantação de instalação física adequada para atendimentos presenciais de ouvidoria.														

AÇÃO 5															
Atendimento Presencial															
OBJETIVO	Apresentação de relatório de gestão contendo os dados e informações da atividade realizada pela ouvidoria do Instituto Fundepar e com considerações e/ou sugestões que levem ao aperfeiçoamento de prestação de serviços do órgão.														
RELEVÂNCIA	Plano de Governo														
	Plano Plurianual														
	CGE														
	Ação de Controle														
	TCE														
	Legislação														
	Outros														
PRAZO	10 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
ETAPAS	Coleta de informações														
	Finalização de relatório														
RECURSOS	Pessoal														
	Financeiro														
INDICADOR	Entrega de Relatório Final.														

AÇÃO 6													
Acompanhamento da implementação da carta de Serviços ao Usuário													
OBJETIVO	Ação fundamental que informa e aproxima a sociedade dos serviços prestados pela Autarquia, gerando maior conhecimento, transparência e controle das ações desenvolvidas pelo Instituto Fundepar.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	CGE												
	Ação de Controle												
	TCE												
	Legislação												
	Outros												
PRAZO	05 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Coleta de informações												
	Reuniões												
RECURSOS	Pessoal												
	Financeiro												
INDICADOR	Relatório de execução de ações instituídas.												

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento contempla as ações do Agente de Ouvidoria do Instituto Paranaense de Desenvolvimento Educacional – FUNDEPAR para o exercício de 2023. Ressalte-se, contudo, que o planejamento pode sofrer alterações em decorrência de novas demandas, devendo ser incluídas neste plano a fim de promover adequado controle e transparência às atividades desenvolvidas por esta Pasta.



INSTITUTO PARANAENSE DE
DESENVOLVIMENTO EDUCACIONAL



Curitiba, 10 de fevereiro de 2023.

(assinado eletronicamente)

Juliete Gonsales Schramm
Agente de Ouvidoria e Transparência
Instituto Fundepar

Aprovado,

(assinado eletronicamente)

Marcelo Pimentel Bueno
Diretor - Presidente
Instituto Fundepar

Documento: **PLANODETRABALHO2023OUVIDORIA.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Marcelo Pimentel Bueno** em 13/02/2023 12:01.

Assinatura Avançada realizada por: **Juliete Gonsales Schramm (XXX.598.189-XX)** em 10/02/2023 15:11 Local: FUN/OUV.

Inserido ao protocolo **20.029.422-0** por: **Juliete Gonsales Schramm** em: 10/02/2023 15:10.



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:
e556cf87eb596df0c26cae6dc92eeef.