

PLANO DE TRABALHO 2024 DIRETRIZES E GOVERNANÇA

LIÉGE ANDRÉA BUCK
AGENTE DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA
PORTARIA Nº 0150/2023 - FUNDEPAR

**INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO
EDUCACIONAL - Fundepar**

Eliane Teruel Carmona
DIRETORA-PRESIDENTE - Fundepar

Liége Andréa Buck
AGENTE DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. OUVIDORIA – INSTITUTO FUNDEPAR.....	4
3. BASE LEGAL.....	5
4. AVALIAÇÃO DE PLANOS DE TRABALHOS ANTERIORES.....	6
5. PLANO DE TRABALHO 2024.....	6
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento a Instrução Normativa CGE nº 05/2024 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 2024.

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 a Diretora-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

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 sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciante.

Resolução nº 38/2019

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.

As informações no portal da transparência foram ampliadas conforme as exigências e solicitações efetuadas.

Gestão da informação	concluído
----------------------	-----------

5. PLANO DE TRABALHO 2024

AÇÃO/INICIATIVA I															
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização															
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

ETAPAS	Estudos													
	Elaboração do material													
RECURSOS		Pessoal												
		Financeiro												
INDICADOR	Os materiais serão divulgados em redes sociais e na página oficial do Instituto Fundepar.													
AÇÃO/INICIATIVA II														
Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre o as atribuições da 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/INICIATIVA III													
Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo													
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 contínuo 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/INICIATIVA IV													
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria													
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/INICIATIVA V													
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão													
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/INICIATIVA VI														
Acompanhamento da implementação da carta de Serviços ao usuário de que trata o art. 7º da Lei Federal nº13.460/2017														
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.													

AÇÃO/INICIATIVA VII																
Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação																
OBJETIVO	Participar dos cursos oferecidos pela CGE através do projeto “CGE EAD” é uma iniciativa da Controladoria-Geral do Estado do Paraná para capacitar os servidores a planejar, coordenar, controlar, avaliar, promover, formular e a implementar mecanismos e diretrizes de prevenção à corrupção no Poder Executivo Estadual.															
RELEVÂNCIA		Plano de Governo														
		Plano Plurianual														
		CGE														
		Ação de Controle														
		TCE														
		Legislação														
		Outros														
PRAZO	02 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

ETAPAS	Coleta de informações																			
RECURSOS		Pessoal																		
		Financeiro																		
INDICADOR	Certificação																			

AÇÃO/INICIATIVA VIII																			
Sistema de Ouvidoria																			
OBJETIVO	Link de criação de atendimentos e de acesso ao solicitante do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, no site do Fundepar.																		
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																	
		Plano Plurianual																	
		CGE																	
		Ação de Controle																	
		TCE																	
		Legislação																	
		Outros																	
PRAZO	08 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 2024. 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**



Liége Andréa Buck

Agente de Ouvidoria
Portaria nº 150/2023

Documento: **Plano_OuvidoriaFundepar_2024.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Eliane Teruel Carmona** em 07/06/2024 11:24.

Inserido ao protocolo **21.694.421-6** por: **Liege Andrea Buck** em: 07/06/2024 11:18.



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:
2705fe68e229706c9d78c4548bf26fd3.