



PLANO DE TRABALHO ANUAL DA OUVIDORIA SETR

Mauro Moraes

Secretário do Trabalho, Qualificação e Renda

Kevin Luan Bossa

Diretor-geral do Trabalho, Qualificação e Renda

Mariana Silva da Costa

Ouvidora do Trabalho, Qualificação e Renda

CURITIBA

2023

1. INTRODUÇÃO

O Plano de Trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar objetivos e propósitos de setor através da organização e sistematização de informações relevantes e necessárias para realização das atividades a serem desenvolvidas em um prazo determinado. Desta feita, o Plano de Trabalho, quer seja o anual, semestral ou mensal, garante a efetividade e otimização da execução das tarefas.

Devido ao potencial dessa ferramenta de gestão, a Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado do Trabalho, Qualificação e Renda (SETR) elabora e publica seu Plano de Trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades possam compreender e acompanhar suas atividades.

2. OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Trabalho, com o fito de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem desempenhadas pela Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado do Trabalho, Qualificação e Renda.

3. METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Secretaria de Estado do Trabalho, Qualificação e Renda para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas compreende as seguintes etapas:

- 1.** Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
- 2.** 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;
- 3.** Elaboração do Plano de Trabalho;
- 4.** Encaminhamento para ciência;
- 5.** Publicação no 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).

4. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Agente de Ouvidoria estão segregadas em dois grandes eixos: (I) legislação básica e (II) legislação geral do Poder Executivo Estadual.

I. Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil
- Constituição do Estado do Paraná

II. 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.

5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado do Trabalho, Qualificação e Renda no exercício de 2023.

| ATIVIDADE 1 | |
|---|---|
| DIVULGAÇÃO DE FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA DA SETR | |
| OBJETIVO | Divulgar as formas de entrar em contato com a Ouvidoria da SETR, no site da Secretaria, 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: Acórdão |
| | | ESG/ASG: |
| | | Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023 |
| PRAZO | 12 MESES | |
| | | J F M A M J J A S O N D |
| E T A P A S | Realizar estudos concernentes à legislação | |
| | Elaborar um plano de trabalho junto a Transparência | |
| | Incluir em local de fácil acesso no site do órgão | |
| R E C U R S O | Pessoal | |
| | Financeiro R\$ | |
| | Outros: | |
| INDICADOR | Formas de contato disponibilizadas no site do órgão, em local de fácil acesso e visibilidade | |

| ATIVIDADE 2 | | |
|--|---|-------------------------|
| DIVULGAR AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA | | |
| OBJETIVO | Realizar internamente na Secretaria educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria | |
| RELEVÂNCIA | Plano de Governo | |
| | Plano Plurianual | |
| | Plano de Integridade e Compliance | |
| | IA-CM | |
| | Ação de controle e auditoria | |
| | BNDES | |
| | TCE: Acórdão | |
| | ESG/ASG: | |
| | Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023 | |
| PRAZO | 12 MESES | |
| | | J F M A M J J A S O N D |
| E T A P A S | Elaborar divulgação | |
| | Realizar divulgações no âmbito da SETR | |

| | |
|--|--|
| R E C U R S O | Pessoal |
| | Financeiro R\$ |
| | Outros: |
| INDICADOR | Divulgação no site e nos setores da SETR |

ATIVIDADE 3

ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES (ATENDIMENTOS SIGO - SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS)

OBJETIVO Realizar acompanhamento diário 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: Acórdão |
| | ESG/ASG: |
| Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023 | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PRAZO | 12 MESES | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|--------------|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| E T A P A S | Acompanhamento diário das manifestações | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|----------------|
| R E C U R S O | Pessoal |
| | Financeiro R\$ |
| | Outros: |

| | |
|------------------|-------------------|
| INDICADOR | Dashboard - SIGO. |
|------------------|-------------------|

ATIVIDADE 4

ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS

OBJETIVO Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento junto a Ouvidoria/SETR

| | |
|-------------------|------------------|
| RELEVÂNCIA | Plano de Governo |
|-------------------|------------------|

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|--|
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | | | | |
| | | TCE: Acórdão | | | | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG: | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023 | | | | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 MESES | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | | |
| E T A P A S | Realizar estudos concernentes à legislação | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Aplicar aquilo que foi estudado | | | | | | | | | | | | | | | |
| R E C U R S O | Pessoal | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Pesquisa de satisfação preenchida por aqueles que buscam a Ouvidoria/SETR | | | | | | | | | | | | | | | |

| ATIVIDADE 5 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|--|--|
| ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Elaborar relatório 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: | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 MESES | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | | | |
| E T A P A S | Realizar estudos concernentes à legislação | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|-----------------------|
| R E C U R S O | Pessoal |
| | Financeiro R\$ |
| | Outros: |
| INDICADOR | Relatórios elaborados |

ATIVIDADE 6

ACOMPANHAR ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| OBJETIVO | Acompanhar a implementação da Carta de Serviço ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal no 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: | | | | | | | | | | | | |
| Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023 | | | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 MESES | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| E T A P A S | Realizar estudos concernentes à legislação | | | | | | | | | | | | |
| | Acompanhar a implementação | | | | | | | | | | | | |
| R E C U R S O | Pessoal | | | | | | | | | | | | |
| | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | | |
| | Outros: | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Acompanhamento da implementação da Carta de serviço ao Usuário | | | | | | | | | | | | |

7. DISPOSIÇÃO FINAL

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades, além de estar diretamente alinhado com os

planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo do Governo do Estado do Paraná e da Secretaria de Estado do Trabalho, Qualificação e Renda, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Agente de Ouvidoria da SETR.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, de modo que podem ser feitas alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos a serem executados, além de atualizações e edições de atos normativos.

Documento: **PLANO DETRABALHO OUVIDORIA.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Mariana Silva da Costa (XXX.069.209-XX)** em 15/05/2023 10:48 Local: SETR/NICS.

Inserido ao protocolo **20.472.990-5** por: **Mariana Silva da Costa** em: 15/05/2023 10:47.



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:
fe76219fb9467b05ca758d8840f4a91e.