

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

**OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DO
TRABALHO, QUALIFICAÇÃO E RENDA**

Mauro Moraes

SECRETÁRIO DE ESTADO DO TRABALHO, QUALIFICAÇÃO E RENDA

Kevin Bossa

DIRETOR-GERAL

Mariana Silva da Costa

OUVIDORA



1.INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	5
METODOLOGIA	5
2. OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DO TRABALHO, QUALIFICAÇÃO E RENDA	6
ESTRUTURA	6
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	6
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	6
3. BASE LEGAL	7
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	8
5. PLANO DE TRABALHO	9

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado do Trabalho, Qualificação e Renda – SETR/PR faz parte do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial – NICS/SETR, criado pela Lei Estadual n.º 19.857, de 29 de maio de 2019, e regulamentado pelo Decreto n.º 2.902, de 1º de outubro de 2019.

A Ouvidoria desempenha um papel crucial como instância de participação e controle social, interagindo com os usuários através de um canal direto de comunicação com a administração do órgão. Sua missão é proporcionar aos cidadãos um instrumento para defender seus direitos, ao mesmo tempo em que fornece à gestão relatórios gerenciais para subsidiar programas de melhoria nos serviços prestados à sociedade, auxiliando no combate à corrupção e aos atos de improbidade administrativa.

Dessa forma, a Ouvidoria é encarregada do acolhimento das manifestações dos cidadãos, análise e encaminhamento às áreas responsáveis para verificação dos fatos apontados ou busca de informações solicitadas, além do envio de respostas, concluindo assim o atendimento.

Todas as ações da Ouvidoria são guiadas por princípios éticos, transparência e imparcialidade, garantindo respostas às reivindicações recebidas e assegurando ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública, expressa por meio de sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

A orientação técnica da Ouvidoria é baseada nos atos normativos da Controladoria-Geral do Estado – CGE/PR, com acompanhamento da Coordenação de Ouvidoria desse órgão.

Em conformidade com o inciso VII do art. 2.º da Resolução n.º 55/2021 – CGE/PR, que estabelece o Plano de Trabalho como a ferramenta para alcançar os objetivos/propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes, a equipe técnica da Ouvidoria da SETR elaborou o planejamento das ações a serem desenvolvidas no exercício de 2024, abrangendo a SETR, Agências do Trabalhador e Escritórios Regionais do Paraná submetidos ao órgão.

OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Trabalho, com o fito de orientar os procedimentos e trabalho, 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.

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:

- 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. Encaminhamento para ciência;

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 DA SECRETARIA DE ESTADO DO TRABALHO, QUALIFICAÇÃO E RENDA

A Ouvidoria SETR integra o Núcleo de Integridade e Compliance Setorial – NICS/SETR, sendo composta pela Agente de Ouvidoria. Suas atribuições incluem:

- Promover o exercício constante da cidadania;
- Estabelecer mecanismos eficazes para garantir a participação popular efetiva;
- Trabalhar em conjunto com outras ouvidorias para atender às demandas da sociedade;
- Acompanhar a implementação dos Conselhos de Usuários e a aplicação da Carta de Serviços ao Usuário, conforme estabelecido na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- Processar informações provenientes das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação para avaliar os serviços prestados pela SETR, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade;
- Consolidar e divulgar estatísticas, incluindo indicadores de satisfação com os serviços públicos, propondo e monitorando medidas para prevenir e corrigir falhas e omissões na prestação dos serviços da SETR;
- Facilitar a comunicação efetiva entre usuários de serviços públicos e os órgãos responsáveis pelos serviços;
- Desempenhar outras atividades correlatas.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria são realizadas de forma integrada e estão ligadas à Coordenadoria de Ouvidoria e também ao Núcleo de Integridade e Compliance – NICS, dentro do Poder Executivo Estadual.

A metodologia utilizada para o tratamento das manifestações da Ouvidoria está disponível no site da Secretaria, e pode ser acessada clicando <https://www.trabalho.pr.gov.br/Pagina/Carta-de-Servicos-da-Ouvidoria>.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria da Secretaria de Estado do Trabalho, Qualificação e Renda 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 SETR.

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.
- 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 SETR:

- Lei Estadual nº 21.352/2023, que dispõe sobre a organização administrativa básica do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.
- Decreto nº 4.230/2023, que aprova o Regulamento da Secretaria de Estado do Trabalho, Qualificação e Renda.

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 trabalhos anteriores, em especial ao de 2023, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
01. DIVULGAÇÃO DE FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA DA SETR	concluído	Foi realizada divulgação no site da SETR, via Expresso para todos os servidores e em reunião presencial no Auditório Mário Lobo.
02. DIVULGAR AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	concluído	As atribuições da Ouvidoria foram devidamente divulgadas no Sítio Oficial da SETR
03. ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES (ATENDIMENTOS SIGO – SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS)	concluído	Os atendimentos, bem como seus prazos foram devidamente acompanhados.
04. ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS	concluído	O atendimento junto a Ouvidoria foi pensado e executado visando acessibilidade aos cidadãos. As instruções e links relativos a Ouvidoria foram divulgados no Sítio Oficial.
05. ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO	concluído	Foram encaminhados relatórios semanalmente a DG
06. ACOMPANHAR ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO	em andamento	Acompanhamento da implementação da Carta de serviço ao Usuário; aguardando orientações da CGE para conclusão

5. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1																							
DIVULGAR CANAIS DA OUVIDORIA																							
OBJETIVO	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria da SETR no site institucional do órgão, em local de fácil acesso e visualização																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de Ouvidoria																					
		BNDES																					
		TCE:																					
		ESG/ASG: Governança																					
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPA	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria da SETR no site institucional do órgão, em local de fácil acesso e visualização																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
INDICADOR	Site Oficial da SETR																						

ATIVIDADE 2																							
CAPACITAÇÃO INTERNA DO ÓRGÃO																							
OBJETIVO	Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de Ouvidoria																					
		BNDES																					
		TCE:																					
		ESG/ASG: Governança																					
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Realizar Capacitações																						

RECURSO	Pessoal
	Financeiro R\$
	Outros:
INDICADOR	Divulgação das atribuições da Ouvidoria via Expresso

ATIVIDADE 3													
ACOMPANHAMENTO DOS PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES NO SIGO													
OBJETIVO	Acompanhar os prazos de respostas das reivindicações, monitorando o fluxo de tramitação dos atendimentos registrados na SETR												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Governança												
Outros: Agenda 2030 – ODS 16													
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Monitoramento diário do sistema SIGO												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Acesso diário ao Sistema SIGO												

ATIVIDADE 4												
OFERECER ACESSIBILIDADE PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA												
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 Ouvidoria											
	BNDES											
	TCE:											
	ESG/ASG: Governança											
Outros: Agenda 2030 – ODS 16												

PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Oferecer espaço acessível na SETR para o atendimento presencial												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Espaço acessível para atendimento presencial												

ATIVIDADE 5													
ANÁLISE E ENCAMINHAMENTO DE RELATÓRIOS À GESTÃO													
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 Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Governança												
Outros: Agenda 2030 – ODS 16													
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaboração de relatório mensal das demandas da Ouvidoria												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Quantidade de Ouvidorias utilizando o SIGO												

ATIVIDADE 6	
ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA AO USUÁRIO	
OBJETIVO	Realizar o acompanhamento da implementação da Carta de Serviços a usuário, de

		ue 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 Ouvidoria												
		BNDES												
		TCE:												
		ESG/ASG: Governança												
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16													
PRAZO	12 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acompanhamento da implementação da Carta de Serviços a usuário													
RECURSO	Pessoal													
	Financeiro R\$													
	Outros:													
INDICADOR	Aguardar instruções da CGE													

ATIVIDADE 7														
CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA														
OBJETIVO	Obter certificação em Ouvidoria													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		IA-CM												
		Ação de Ouvidoria												
		BNDES												
		TCE:												
		ESG/ASG: Governança												
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16													
PRAZO	12 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar a capacitação em Ouvidoria													
	Obter certificação													
RECURSO	Pessoal													
	Financeiro R\$													

	Outros:
INDICADOR	Certificação

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho visa alcançar ganhos significativos em eficiência e governança, contribuindo diretamente para o desempenho das atividades. Este plano está alinhado de maneira integral 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.

Além disso, observa-se uma sintonia estratégica com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Agente de Ouvidoria da SETR. As atividades delineadas neste planejamento serão priorizadas ao longo do ano, permitindo flexibilidade para ajustes nas etapas, períodos de execução, além de contemplar a possibilidade de atualizações e edições nos atos normativos.

Ao término do exercício, será conduzida uma análise avaliativa da execução do Plano de Trabalho. Esta avaliação abrangerá o cumprimento das metas propostas, as dificuldades encontradas durante o desenvolvimento das ações e a eficiência das intervenções realizadas. Os resultados dessa avaliação servirão como base para a construção do próximo Plano de Trabalho da Ouvidoria.

Destaca-se que essa avaliação não apenas orientará futuras estratégias, mas também subsidiará a apresentação conclusiva dos trabalhos e resultados obtidos para o gestor da Pasta. Dessa forma, a interligação entre planejamento, execução, avaliação e projeção futura reforça a abordagem integrada e contínua do ciclo de trabalho da Ouvidoria.

Curitiba, 31 de janeiro de 2024.

Mariana Silva da Costa
Agente de Ouvidoria SETR

Kevin Bossa
Diretor-Geral da SETR

Documento: **PLANO DETRABALHO2024 OUVIDORIAS ETR1.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Mariana Silva da Costa (XXX.069.209-XX)** em 08/02/2024 14:18 Local: SETR/NICS.

Inserido ao protocolo **21.683.345-7** por: **Giovanni Massucheto Casagrande** em: 08/02/2024 14:15.



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:
8ab3602baedf55bb442587edbb5e3ae5.