

ANEXO DA RESOLUÇÃO nº 5629/2022 – GS/SEED

PLANO DE TRABALHO 2022

OUVIDORIA/SEED

1 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação e do Esporte do Paraná – SEED/PR é integrante do Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial – NICS/SEED, instituído pela Lei Estadual n.º 19.848/2019 e regulamentado pelo Decreto n.º 2.741/2019.

A Ouvidoria é uma instância de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários por meio de um canal de comunicação direto com a administração do órgão, proporcionando ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e, ao mesmo tempo, oferece à gestão relatórios gerenciais para subsidiar programas de melhoria dos serviços prestados à sociedade, auxiliar no combate à corrupção e em atos de improbidade administrativa.

Sendo assim, a Ouvidoria é responsável pelo acolhimento da manifestação do cidadão, análise e encaminhamento junto as áreas responsáveis para verificação dos fatos apontados ou busca de informações solicitadas, bem como o envio de resposta ao cidadão, concluindo assim o atendimento.

A ações da Ouvidoria deve ser pautada em princípios éticos, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, traduzida nas manifestações de suas sugestões, reclamações e denúncias e elogios.

A orientação técnica da Ouvidoria dar-se-á pelos atos normativos da Controladoria Geral do Estado – CGE/PR, sendo acompanhado pela estrutura da Coordenação de Ouvidoria da CGE/PR.

Em cumprimento ao contido no art. 2º da Resolução nº 55/202 – CGE/PR, inciso VII, que estabelece que o Plano de Trabalho “é a ferramenta a ser utilizada para alcançar os objetivos/propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes”, a equipe técnica da Ouvidoria da SEED, elaborou o planejamento das ações a serem desenvolvidas no exercício de

2022, no âmbito da SEED, Núcleos Regionais de Educação e Instituições de Ensino da Rede Estadual de Educação.

2 – LEGISLAÇÃO

O Quadro a seguir apresenta as principais legislações observadas

Legislação	Súmula	Observações
Constituição Federal CF	---	Art. 37 §3.º - Dispõe sobre a participação do usuário na administração pública direta e indireta.
Lei Federal 13.460/2017 L13.460/2016	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Art. 9º – Apresentação da manifestação do usuário do serviço público; Art. 10 – Manifestação dirigida à Ouvidoria; Art. 12 – Procedimentos administrativos relativos às manifestações; Art. 13 – Atribuições das Ouvidorias; Art. 14 – Deveres das Ouvidorias; Art. 15 – Relatórios de gestão; Art. 16 – Prazos para respostas.
Lei estadual 19.848/2019 L 19.848/19	Dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.	Art. 2º – composição do Poder Executivo. Art. 4º – competências dos Secretários de Estado.
Decreto 2.741/2019 – Anexo I D 2.741/19	Aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.	Art. 17 – V atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vistas a atender as demandas da sociedade. Art. 24 – funções dos Agentes de Ouvidoria, integrantes dos NICS. Incisos XXIII ao XXVI

2 – AÇÕES E CRONOGRAMA REFERENCIAL DAS ATIVIDADES PARA 2022

AÇÃO/INICIATIVA	ETAPAS	CRONOGRAMA
01 – Divulgar os Canais da Ouvidoria	- Manter atualizado os canais da Ouvidoria da SEED no site Institucional do Órgão; - Encaminhar cartazes às Instituições de Ensino divulgando os canais da Ouvidoria; - Inserir o canal de denúncia no Aplicativo Escola Paraná.	Janeiro a dezembro/2022
02: Visitar as ouvidorias setoriais dos Núcleos Regionais de Educação	- Visitar as Ouvidorias Setoriais dos NREs; - Orientar os dos NREs quanto a observação dos prazos nos atendimentos do sistema SIGO;	março a dezembro/2022
03: Capacitação dos ouvidores da SEED e NREs.	- Capacitar os técnicos da ouvidoria da SEED; - Capacitar os técnicos das ouvidorias setoriais dos NREs.	Janeiro a dezembro/2022

<p>04: Acompanhamento dos prazos das manifestações no SIGO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorar diariamente os prazos para encerramento das manifestações no sistema SIGO; - Alertar as Ouvidorias Setoriais para conclusão da demanda no tempo previsto. 	<p>Janeiro a dezembro/2022</p>
<p>05: Análise e encaminhamento de relatórios à gestão</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análise qualitativa dos relatórios gerenciais dos atendimentos da ouvidoria; - Encaminhar relatórios analíticos ao gestor da pasta; - Encaminhar, se for o caso, propostas para subsidiar a gestão na implementação de mecanismos de controles e diretrizes orientativas para mitigar falhas procedimentais e afastar situações irregulares de condutas dos servidores vinculados a SEED. 	<p>fevereiro a novembro/2022</p>
<p>06: Implantação de Tecnologia Chatbot nos atendimentos SEED</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inovar o sistema de atendimento da Ouvidoria da SEED com implementação de serviços de autoatendimento; - Atualizar periodicamente o banco de informações do chatbot; 	<p>julho a novembro/2022</p>
<p>07: Regulamentação da Ouvidoria no âmbito da SEED e NRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar minuta de ato administrativo para regulamentar o sistema de Ouvidoria da SEED e NREs; - Encaminhar minuta para apreciação da Diretoria Geral; - Publicar ato administrativo no DIOE; 	<p>Agosto a outubro/2022</p>
<p>08: Processo de atendimento de casos de assédio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer fluxo na Ouvidoria para os atendimentos que envolvem casos de assédios; - Aperfeiçoar rotinas de trabalho na averiguação de denúncias que envolvam casos de assédio; - Incentivar a participação de ouvidores em capacitação de temas relacionados as diversas violências contra crianças e adolescentes. 	<p>fevereiro a novembro/2022</p>
<p>09: Relatório Final</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar relatório final das atividades da ouvidoria no exercício; - Encaminhar o relatório final a gestão para apreciação; - Encaminhar relatório final à Controladoria Geral do Estado. 	<p>Janeiro/2023</p>

3 – AVALIAÇÃO

Realizar ao final do exercício análise avaliativa da execução do Plano de Trabalho, considerando o cumprimento das metas propostas, as dificuldades encontradas no desenvolvimento das ações e a eficiência das intervenções realizadas.

Esta avaliação subsidiará a construção do Plano de Trabalho da Ouvidoria para o próximo período e a apresentação da conclusão dos trabalhos e dos resultados obtidos para o Gestor da Pasta.

Curitiba, 12 de setembro de 2022.

(Assinatura eletrônica)

Luiz Eduardo Buard Junior
Agente de Transparência e Ouvidoria/SEED

De acordo,

(Assinatura digital)

Robson Luis Balaguer
Agente de Compliance/SEED

(Assinatura digital)

Vinicius Mendonça Neiva
Diretor-Geral – DG/SEED