

PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA/SEED – 2023

## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação do Paraná – SEED/PR integra o Núcleo de Integridade e Compliance Setorial – NICS/SEED, instituído pela Lei Estadual n.º 19.857, de 29 de maio de 2019, e regulamentado pelo Decreto n.º 2.902, 1º de outubro de 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 aos atos de improbidade administrativa.

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

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

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

Em cumprimento ao contido no inciso VII do art. 2.º da Resolução n.º 55/2021 – CGE/PR, 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 2023, no âmbito da SEED, Núcleos Regionais de Educação e instituições de ensino da rede estadual de educação.

## **2. LEGISLAÇÃO**

Para a organização das ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da SEED/PR foram observados os seguintes atos normativos:

### Legislação Básica:

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

### Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- Lei Estadual n.º 21.352/2023, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual;
- Lei Estadual n.º 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 n.º 19.857/2019, que instituiu o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.

### Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:

- Decreto Estadual n.º 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

### Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria – CGE/PR:

- Lei Federal n.º 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Decreto Estadual n.º 7.791/2021, que dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual;
- Resolução CGE n.º 55/2021, que especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo;
- Resolução CGE n.º 33/2022, que especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná;
- Instrução Normativa nº 06/2023, que determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho referente ao exercício de 2023, de acordo com suas atividades e competência.

### 3. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2022

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 2022, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>STATUS</b>	<b>EVIDÊNCIA</b>
<b>01: Divulgar Canais da Ouvidoria</b>	Concluído	Foi realizada divulgação no site da SEED, no aplicativo Escola Paraná e em cartazes encaminhados a todas as Instituições de Ensino e NREs
<b>02: Visitas Ouvidorias Regionais - NREs</b>	Em andamento	Foram realizadas visitas às ouvidorias dos Núcleos de Curitiba, AM Norte, AM Sul e Ponta Grossa e a iniciativa será incluída no Plano de Trabalho de 2023 para continuidade
<b>03: Capacitação dos ouvidores da SEED e NRE</b>	Concluído	Capacitações realizadas com os Ouvidores de todos os NREs e SEED
<b>04: Acompanhamento dos prazos das manifestações no SIGO</b>	Concluído	Os prazos dos atendimentos foram acompanhados pelos técnicos da SEED e NREs
<b>05: Análise e encaminhamento de relatórios à gestão</b>	Concluído	Foram encaminhados relatórios semanalmente a DG
<b>05: Implantação de Tecnologia Chatbot nos atendimentos SEED</b>	Concluído	A implantação foi realizada junto a TI da SEED
<b>06: Regulamentação da Ouvidoria no âmbito da SEED e NRE</b>	Em andamento	A minuta de Resolução está sendo construída e a iniciativa será incluída no Plano de Trabalho de 2023
<b>07: Processo de atendimento de casos de assédio</b>	Concluído	Foram construídos fluxos de tramitação para dar celeridade nos encaminhamentos de casos de assédios
<b>09: Relatório Final</b>	Em andamento	Relatório final em construção, aguardando orientações da CGE para conclusão

**4. AÇÕES E CRONOGRAMA REFERENCIAL DAS ATIVIDADES PARA 2023**

<b>Plano de Trabalho 2023 - Ouvidoria/SEED</b>		
<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>METAS</b>	<b>CRONOGRAMA</b>
<b>01: Divulgar Canais da Ouvidoria</b>	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria da SEED no site institucional do órgão, em local de fácil acesso e visualização.	janeiro a dezembro/2023
<b>02: Capacitação interna do órgão</b>	Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria	janeiro a dezembro/2023
<b>03: Acompanhamento dos prazos das manifestações no SIGO</b>	Acompanhar os prazos de respostas das reivindicações, monitorando o fluxo de tramitação dos processos afetos aos atendimentos junto aos NREs e setores da SEED.	janeiro a dezembro/2023
<b>04: Oferecer acessibilidade para atendimento presencial na ouvidoria</b>	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.	janeiro a dezembro/2023
<b>05: Análise e encaminhamento de relatórios à gestão</b>	Encaminhar relatórios gerenciais à gestão, considerando a análise das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria, induzindo reflexões e aperfeiçoamento dos processos na Instituição.	fevereiro a novembro/2023
<b>06: Acompanhar a implementação da Carta de Serviços da SEED a usuário.</b>	Realizar o acompanhamento da implementação da Carta de Serviços a usuário, de que trata o art 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.	março a julho/2023
<b>07: Regulamentação da Ouvidoria no âmbito da SEED</b>	Continuidade no processo de elaboração de ato administrativo para regulamentar o sistema de Ouvidoria da SEED.	fevereiro a abril/2023
<b>08: Acesso ao sistema de ouvidoria pelo aplicativo Escola Paraná</b>	Desenvolver melhorias junto a Celepar para captação de reivindicações do cidadão por meio do aplicativo Escola Paraná, considerando os problemas evidenciados no uso deste recurso.	março a dezembro/2023
<b>09: Reestruturação do sistema de Ouvidoria da Educação</b>	Organizar a reestruturação do sistema de Ouvidoria da SEED, considerando a legislação vigente, as competências e responsabilidades dos agentes de ouvidoria.	fevereiro a agosto/2023
<b>10: Visitas técnicas</b>	Programar visitas às ouvidorias setoriais dos NREs e de outras instituições públicas e privadas, para troca de experiência e aprimoramento dos serviços de atendimento ao cidadão.	abril a dezembro/2023
<b>11: Atendimento via whatsapp / ChatBot</b>	Estudo para implantação de serviços de Ouvidoria via WhatsApp Business com Interface de Programação de Aplicação – API, com atendimento inicial via ChatBot e integração a serviços de Inteligência Artificial.	março a dezembro/2023
<b>12: Relatório Final</b>	Elaborar relatório das atividades desenvolvidas na Ouvidoria da SEED durante o exercício de 2023.	janeiro/2024

## 5. AVALIAÇÃO

Ao final do exercício, será feita a 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, 06 de fevereiro de 2023.

(Assinatura eletrônica)

Luiz Eduardo Buard Junior  
**Agente de Transparência e Ouvidoria/SEED**

(Assinatura digital)

Louise Caroline Campos Löw  
**Diretora-Geral**