



PLANO DE
TRABALHO DA
OUVIDORIA

2022



Agência Reguladora do Paraná

Reinhold Stephanes
Diretor-Presidente

Daniela Janaína Pereira Miranda
Diretora Administrativa Financeira

Antenor Demeterco Neto
Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Bráulio Cesco Fleury
Diretor de Normas e Regulamentação

Coordenação e Elaboração:

Hernani Paulo Bergossi
Ouvidor

Carlos Eduardo Winnikes da Silva
Projeto Gráfico e Diagramação
Assessoria de Comunicação Social



Sumário

- 5 1. Apresentação
- 6 2. Objetivos da Ouvidoria
- 7 3. Objetivos do Plano de Trabalho
- 9 4. Plano de Trabalho
- 21 5. Fundamentos Normativos



1. Apresentação



Apresentamos o Plano Trabalho da Ouvidoria da Agepar, exercício de 2022. Sua função é intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

O Planejamento visa orientar o desenvolvimento e execução de todos os processos da ouvidoria, na busca pela qualidade na realização das ações que visem aperfeiçoar e melhorar a cada dia o atendimento dos usuários e aproximar os vínculos internos entre a ouvidoria e os gestores, favorecendo uma rotina administrativa organizada e eficiente no cumprimento de seus objetivos e normas vigentes.

Desta forma, a fim de atingir o propósito estabeleceremos o planejamento das principais metas, com as devidas ações, a serem implementadas no ano de 2022, para ampliar o valor e a funcionalidade da ouvidoria.

Com a implementação das ações deste Plano, esperamos avançar no próximo ano em qualidade e no reconhecimento do papel desta ouvidoria.

Cabe destacar, por fim, que trata o Plano Anual de Trabalho de instrumento que poderá ser alterado em resposta às demandas que virem a surgir ao longo do presente exercício.

2. Objetivos da Ouvidoria;

A ouvidoria da Agepar tem como principal objetivo contribuir para a construção de uma gestão, acima de tudo, eficiente, ágil e comprometida com o interesse social, garantindo o princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações das reguladas com a sociedade.

Os dados das manifestações recebidas pela ouvidoria da Agepar possibilitam identificar necessidades sociais e proporcionam informações importantes para que o a Agepar possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

O principal desafio a ser enfrentado pela ouvidoria da Agepar é a manutenção da excelência do atendimento, para que o cidadão se sinta acolhido e obtendo as respostas com celeridade, sempre dentro dos prazos estabelecido pela legislação vigente, seja por meio do Sistema de Ouvidoria, seja pelo Sistema de Atendimento da Lei de Acesso à Informação.

3. Objetivo do Plano de Trabalho;

- A). Receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público;
- B). Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- C). Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;
- D). Informar adequadamente a direção da organização sobre os indicativos de satisfação dos usuários;
- E). Funcionar como instrumento de interação entre a organização e a sociedade;
- F). Privilegiar a visão do cidadão como sujeito de direitos. Prezar por sua autonomia, instrumentalizando-o para que seja o promotor da resolução de seu problema;
- G). Informar os cidadãos que trazem suas demandas específicas, quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;

4. Plano de Trabalho;

Estabelece ações a serem implementadas no ano de 2022 que visem assegurar a gestão democrática e participativa e o cumprimento das competências e atribuições da Ouvidoria. Para o cumprimento desta meta a Ouvidoria terá como atividades a serem desempenhadas:

- **1. Janeiro/ fevereiro/2022**

Finalizar e encaminhar ao Diretor Presidente o relatório de Ouvidoria do ano de 2021.

- **2. Janeiro á Março/2022**

Finalizar junto com a Celepar o sistema SOPR migrando todo atendimento 0800 para o Sistema Sigo.

■ **3. Janeiro á dezembro/2022**

Receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, informações, sugestões e elogios) dos usuários.

■ **4. Janeiro á dezembro/2022**

Busca de maior celeridade no atendimento das demandas.

■ **5. Janeiro á dezembro/2022**

Buscar, junto à Instituição, meios, visando melhorias no atual sistema da Ouvidoria com sugestões dos servidores.

■ **6. Janeiro á dezembro/2022**

Participar de eventos presenciais voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria, principalmente aqueles que compõem a Política de Formação Continuada em Ouvidorias, ofertados pela Controladoria-Geral da União e pela Controladoria Geral do Estado.

■ **7. Junho/ julho/2022**

Adequar à estrutura física da sala da Ouvidoria para que seja de fácil acesso e visibilidade ao cidadão, adequado para atendimento presencial, eventualmente com resguardo de sigilo.

■ **8. Janeiro á dezembro/2022**

Aprimorar o Relatório de Atividades (Gestão) da Ouvidoria- Avaliar e corrigir possíveis riscos nos dados manipulados pela Ouvidoria, visando a segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei n. 13.709/2019).

■ **9. Agosto e Novembro/2022**

Promover junto à UCCO/Agepar palestra com convidados sobre temas atinentes e correlacionados à boas práticas na Administração Pública.

5. Fundamentos Normativos;

- **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- **Resolução CGE 07/2015, de 29 de janeiro de 2015.**

Regulamenta as competências dos Ouvidores atuantes nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.
- **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.**

Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações.
- **Decreto nº 6265, de 24 de novembro de 2020.**

Aprova o Regulamento da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná.
- **Resolução CGE 77/2020, de 08 de dezembro de 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 CGE nº 38/2019, de 18 de outubro de 2019.**

Dispõe sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes.
- **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.**

Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- **Decreto nº 6474, de 14 de dezembro de 2020.**

Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito da Administração Pública Estadual direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo do Estado do Paraná.



Rua: Marechal Deodoro, N° 1600
Bairro: Alto da XV - Cep: 80.045-090 - Curitiba - PR
Telefone: +55 41 3210-4800 Site: www.agepar.pr.gov.br