

PLANO DE TRABALHO DA **OUVIDORIA**



2023



Agência Reguladora do Paraná

Reinhold Stephanes
Diretor-Presidente

Daniela Janaína Pereira Miranda
Diretora Administrativa Financeira

Maiquel Guilherme Zimann
Diretor de Regulação Econômica

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

Assessoria de Comunicação Social

Carlos Eduardo Winnikes da Silva
Projeto Gráfico e Diagramação

Ana Carolina Bendlin
Revisão



Sumário



1. APRESENTAÇÃO	05
2. OBJETIVOS DA OUVIDORIA	06
3. OBJETIVOS DO PLANO DE TRABALHO	07
4. PLANO DE TRABALHO	08
5. FUNDAMENTOS NORMATIVOS	10

1. Apresentação

“

Este Plano de Trabalho foi desenvolvido com o objetivo de estabelecer o planejamento das atividades que serão desempenhadas pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná (Agepar), para o ano de 2023.

As ações disponibilizadas neste plano encontram-se alinhadas ao Plano Estratégico desta Agência e com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado do Paraná (CGE).

2. Objetivos da Ouvidoria

Condutora de opiniões, reclamações e denúncias, a Ouvidoria atua na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade.

A Ouvidoria da Agepar tem como objetivo, conforme dito nos Artigos 9º e 10º da Lei Federal 13460/2017, garantir os direitos dos usuários (cidadãos) ao possibilitar um canal para manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos delegados.

3. Objetivos do Plano de Trabalho

- A) Realizar dentro da Agência educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;
- B) Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados na Ouvidoria, garantindo local de fácil acessibilidade para atendimentos presenciais;
- C) Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos divulgando todas as formas de contato da Ouvidoria com fácil acesso e visualização no site desta agência;
- 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, elaborando relatórios para subsidiar a gestão na tomada de decisão;
- F) Privilegiar a visão do cidadão como sujeito de direitos, acompanhando as manifestações, para que os prazos sejam cumpridos conforme determina a lei;
- G) Buscar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, dentro dos padrões de qualidade e formas de atendimento aos usuários dos serviços delegados.

4. Plano de Trabalho

Demonstra as ações a serem adotadas no ano de 2023 que visem assegurar uma melhor gestão da Ouvidoria, contribuindo para melhorias dos serviços públicos delegados atendidos por esta Agência, e também criando mecanismos que facilitem ao atendimento tanto dos servidores como dos usuários. Para o cumprimento destas metas da Ouvidoria, apresentamos o quadro com as atividades a serem desempenhadas:

AGEPAR												
2022												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 1	Finalizar e encaminhar ao Diretor Presidente o relatório de Ouvidoria do ano de 2022.											

AGEPAR												
2022												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 2	Dentro da nova estrutura física da Agência, adequar a sala da Ouvidoria para que seja de fácil acesso para o atendimento presencial.											

AGEPAR												
2022												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 3	Receber, registrar, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, informações, sugestões e elogios) dos usuários dentro dos prazos estabelecidos.											

AGEPAR												
2022												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 4	Buscar maior celeridade no atendimento das demandas dentro dos prazos estabelecidos na Lei Federal 13460/2017.											

AGEPAR												
2022												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 5	Acompanhar a melhoria da Carta de Serviços, conforme art. 7º da Lei Federal 13460/2017.											

AGEPAR												
2022												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 6	Realizar eventos internos com servidores da agência para apresentação da Ouvidoria de forma a demonstrar suas atividades e receber sugestões.											

AGEPAR												
2022												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 7	Junto com a Assessoria de Comunicação Social (ACS), implementar a divulgação de canais para atendimento dos usuários.											

AGEPAR												
2022												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 8	Visando a melhoria dos relatórios, receber contribuições para implementar de forma a atender as necessidades das áreas da Agência visando a melhoria dos serviços públicos.											

AGEPAR												
2022												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 9	Promover junto à UCCO/Agepar palestra com convidados sobre temas atinentes e correlacionados às 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 55/2021, de 10 de novembro de 2021

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 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.

Instrução Normativa CGE nº 06/2023

Determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho referente ao exercício de 2023.



Rua Marechal Deodoro,
1.600 - Alto da XV -
80.045-090 - Curitiba - PR



www.agepar.pr.gov.br



+55 41 3210-4800



@ageparpr



www.facebook.com/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana



@agepar1



0800-644-2013