

PLANO DE
TRABALHO DA
OUVIDORIA



2024



Agência Reguladora do Paraná

Reinhold Stephanes
Diretor-Presidente

Marcelo Luiz Curado
Diretor Administrativo Financeiro

Rejane Maria Schirr Scolari
Diretora de Regulação Econômica

Antenor Demeterco Neto
Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Alex Sandro Noel Nunes
Diretor de Normas e Regulamentação

Coordenação e Elaboração:

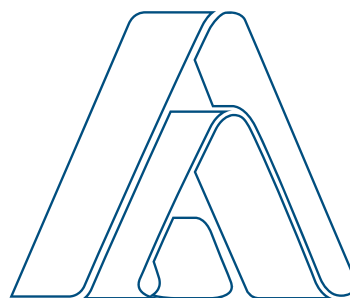
Hernani Paulo Bergossi
Ouvidor

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
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	11

1. Apresentação

“

O presente Plano de Trabalho reúne as ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Reguladora do Paraná - Agepar, no ano de 2024.

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.

Pela Ouvidoria tramitam muitas informações, e é necessário a responsabilidade no seu tratamento, o compromisso na transmissão e a atenção no impacto que elas podem vir a ter.

Ouvidorias são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos pelo órgão.

2. Objetivos da Ouvidoria

A Ouvidoria tem o objetivo de ser o elo de ligação entre o Estado e o usuário de serviços públicos. Ela é, ao mesmo tempo, uma unidade que promove a participação social, recepcionando e respondendo as manifestações, que contemplam sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de serviços públicos, e também promove o controle da Administração Pública, provendo informações que são trazidas diretamente pelos cidadãos e que poderão subsidiar os aprimoramentos necessários à gestão dos órgãos e entidades.

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

Este Plano de Trabalho tem por objetivo demonstrar de forma clara e transparente as ações e respectivas etapas a serem desenvolvidas durante o exercício de 2024 pela Ouvidoria da Agepar, no cumprimento de sua missão institucional, tendo como objetivos as seguintes ações:

- 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

Demuestra as ações a serem adotadas no ano de 2024 que visem assegurar uma melhor gestão da Ouvidoria contribuindo para a 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 a Ouvidoria apresentamos o quadro com as atividades a serem desempenhadas:

AGEPAR												
2024												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 1	Receber, registrar, conduzir, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, informações, sugestões e elogios) dos usuários registradas na Ouvidoria da Agepar.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultar o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria - SIGO. ✓ Consultar o Sistema de Ouvidoria Paraná - SOPR. ✓ Encaminhar através do sistema para as Reguladas ou setores para atendimento da resposta. 											

AGEPAR												
2024												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 2	Participar de eventos presenciais e/ou à distância 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.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultar informes da CGE, CGU, Escola de Gestão do Estado do Paraná e outros. ✓ Apresentar solicitação do curso desejado a chefia imediata para autorização. 											

AGEPAR												
2024												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 3	Realizar pesquisa de satisfação através de ferramenta que permita o uso de formulário eletrônico de perguntas e respostas, permitindo o registro da opinião dos cidadãos sobre o atendimento realizado pela Ouvidoria.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema encontra-se em fase de desenvolvimento pela CGE/Celepar. 											

AGEPAR												
2024												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 4	Elaborar Relatórios ao Dirigente máximo com informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria, como quantitativo, tempo médio de resposta e assuntos demandados.											
Etapas	✓ Levantamento das informações a serem utilizadas através dos sistemas utilizados.											
	✓ Planejamento e compilação das informações.											
	✓ Elaboração de relatório.											
	✓ Encaminhar para o Gabinete do Diretor-Presidente para conhecimento e aprovação.											

AGEPAR												
2024												
Período		F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 5	Verificar se esta sendo realizada a divulgação da Ouvidorias pelos entes regulados buscando o conhecimento a todos os usuários.											
Etapas	✓ Verificar com a Coordenação de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - CFQS da Agepar o cumprimento das normas estabelecidas.											
	✓ Encaminhar pelos meios eletrônicos recomendação da divulgação da Ouvidoria as reguladas.											

AGEPAR												
2024												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 6	Produzir em conjunto com a Assessoria de Comunicação, material de divulgação, tipo cartazes, banners, panfletos e fôlder (físicos e virtuais) sobre o funcionamento e a importância do serviço de Ouvidoria da Agepar.											
Etapas	✓ Solicitar a Assessoria de Comunicação o desenvolvimento de matérias gráficas.											
	✓ Encaminhar para aprovação do Diretor-Presidente.											
	✓ Divulgar nas redes sociais da Agência.											

AGEPAR												
2024												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 7	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.											
Etapas	✓ Adequações necessárias para atendimentos presenciais.											

AGEPAR												
2024												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 8	Divulgar relatório anual de atividades na página da instituição com número total das demandas recebidas no ano, com o número de solicitações registradas de acordo com cada área regulada e tipo de manifestação, reclamações, sugestões, denúncias, informação e elogios.											
Etapas	✓ Realizar levantamento das informações atinentes a serem utilizadas por meio dos Sistemas utilizados pelo Estado.											
	✓ Planejamento e compilação das informações.											
	✓ Elaboração do relatório anual.											
	✓ Protocolar e encaminhar para o Gabinete do Diretor-Presidente para conhecimento e aprovação.											

5. Fundamentos Normativos

Lei Federal 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.

Lei Federal 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.

Lei Federal 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 Estadual 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.

Decreto Estadual nº 6265, de 24 de novembro de 2020.

Aprova o Regulamento da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná.

Decreto Estadual nº 7791, de 08 de junho de 2021.

Dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

Resolução CGE nº 38/2019, de 18 de outubro de 2019.

Dispõe sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes.

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 33/2022 de 27 de maio de 2022.

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 CGE nº 05/2024 de 19 janeiro 2024.

Determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho referente ao exercício de 2024.

6. Considerações Finais

Desta forma destacamos que o presente Plano tem o objetivo de contribuir com a governança desta Agência bem como com a melhora da prestação de serviço aos usuários e servidores.

As atividades que trata o Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria poderão ser alterados em resposta às demandas que vierem a surgir ao longo do presente exercício.

Atenciosamente

Hernani Paulo Bergossi

Ouvidor



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