



OUVIDORIA

PLANO DE TRABALHO



2021



**Agência Reguladora de Serviços
Públicos Delegados do Paraná**

Reinhold Stephanes
Diretor-Presidente

Daniela Janaína Pereira Miranda
Diretora Administrativa Financeira

Márcia Carla Pereira Ribeiro
Diretora de Regulação Econômica

Antenor Demeterco Neto
Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Bráulio Cesco Fleury
Diretor de Normas e Regulamentação

Hernani Paulo Bergossi
Ouvidor

Projeto Gráfico e diagramação
Carlos Eduardo Winnikes da Silva

Endereço

Rua: Eurípedes Garcez do Nascimento, N° 1004
Bairro: Ahú - Cep: 80540-280 - Curitiba - PR
Telefone: +55 41 3210-4800
Site: www.agepar.pr.gov.br



PLANO DE TRABALHO 2021

OUVIDORIA

Sumário

- 05** Apresentação
- 07** Objetivos da Ouvidoria
- 08** Objetivos do Plano de Trabalho
- 09** Plano de Trabalho
- 10** Fundamentos Normativos

1 Apresentação

As ações aqui apresentadas são desdobramentos de análises e reflexões desta Ouvidoria, que tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão, mas em auxiliar os gestores da agência para que aprimorem sua atuação.

Nosso princípio norteador é a internalização do papel ativo da Ouvidoria, entendendo tanto como espaço aberto às manifestações cidadãs, como promotora de mudanças na gestão, contribuindo dessa forma, para o crescimento e o aperfeiçoamento dos serviços de Ouvidoria. Citamos ainda dentro desta apresentação o Decreto 6225/2020 que trata em seus artigos 38 ao 41 da Unidade de Ouvidoria.

Art. 38. A Unidade de Controle Interno, Compliance e Ouvidoria–UCCO, composta pelo Agente de Controle Interno, Agente de Compliance e Ouvidor, é administrativamente subordinada ao Diretor-Presidente e tecnicamente articulada ao Sistema Estadual de Controle Interno e Compliance da Controladoria-Geral do Estado.

§ 1º. O Agente de Controle Interno, o Agente de Compliance e o Ouvidor terão suas atribuições previstas em ato normativo da Controladoria-Geral do Estado, a quem compete a supervisão técnica das suas atividades.

§ 2º. O mandato de Agente de Compliance, Agente de Controle Interno e Ouvidor será de 3 (três) anos, podendo ser prorrogados por mais 6 (seis) meses.

Art. 39. A Unidade de Controle Interno, Compliance e Ouvidoria terá irrestrito acesso a todos os assuntos e contará com o apoio administrativo de que necessitar, assegurada sua autonomia de atuação e condição plena para desempenhar suas atividades de auditoria, inclusive quanto à articulação com outros órgãos da Administração Pública Estadual.

Art. 40. O Plano de Trabalho da Unidade de Controle Interno, Compliance e Ouvidoria –UCCO observará as normas expedidas pela Controladoria-Geral do Estado e será submetido à aprovação o Diretor-Presidente.

Art. 41. No desempenho de suas atribuições, competem à UCCO, além das atribuições previstas em ato normativo da Controladoria-Geral do Estado, as seguintes responsabilidades relativas à Ouvidoria:

I- o atendimento ao usuário, mediante o recebimento, processamento e provimento de reclamações e sugestões relacionadas à prestação de serviços públicos delegados;

II- a atuação em articulação com o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor e a Ouvidoria do Estado do Paraná, bem como a proposição de ações para aperfeiçoar o desempenho dos ouvidores das entidades reguladas e do poder concedente.

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

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 sempre no prazo estabelecido pela legislação vigente, seja por meio do Sistema de Ouvidoria, seja pelo Sistema de Atendimento da Lei de Acesso à Informação.

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 geral sobre os indicativos de satisfação dos usuários;
- e) Funcionar como instrumento de interação entre Agepar e a sociedade;
- f) Privilegiar a visão do cidadão como sujeito de direitos. Prezar por sua autonomia, instrumentando-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;

Plano de Trabalho

Estabelece ações a serem implementadas no ano de 2021 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:

| AGEPAR | | | | | | | | | | | | |
|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | | | | | | | | | | | | |
| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| Ação 1 | Receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, informações, sugestões e elogios) dos usuários. | | | | | | | | | | | |
| Etapas | ✓ 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 | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | | | | | | | | | | | | |
| 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 | ✓ 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 | | | | | | | | | | | | |
|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | | | | | | | | | | | | |
| 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 | ✓ Sistema encontra-se em fase de desenvolvimento pela CGE/Celepar. | | | | | | | | | | | |

| AGEPAR | | | | | | | | | | | | |
|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | | | | | | | | | | | | |
| Período | | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| Ação 5 | Verificar se esta sendo feita a divulgação da Ouvidorias pelos entes regulados para 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 | | | | | | | | | | | | |
|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | | | | | | | | | | | | |
| 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 pôster (físicos e virtuais) sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria. | | | | | | | | | | | |
| Etapas | ✓ Solicitar a Assessoria de Comunicação o desenvolvimento de materiais gráficos; | | | | | | | | | | | |
| | ✓ Encaminhar para aprovação do Diretor-Presidente; | | | | | | | | | | | |
| | ✓ Divulgar nas redes sociais da Agência. | | | | | | | | | | | |

| AGEPAR | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | | | | | | | | | | | | |
| 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 | ✓ Mudança da sede da Agepar. | | | | | | | | | | | |
| | ✓ Adequações necessárias para atendimentos presenciais. | | | | | | | | | | | |

| AGEPAR | | | | | | | | | | | | |
|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | | | | | | | | | | | | |
| 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 | ✓ 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. | | | | | | | | | | | |

Fundamentos Normativos

| Legislação | Súmula |
|---|--|
| 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. |
| 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. |
| Resolução CGE nº 38/2019, de 18 de Outubro de 2019. | Dispõe sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes. |
| 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. |
| 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. |
| 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 |
| Lei Estadual Complementar n.º 222, de 05 de maio de 2020. | Dispõe sobre a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Infraestrutura do Paraná passa a funcionar na forma que especifica, alterando sua denominação para Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná. |
| Decreto n.º 6921, de 11 de fevereiro de 2021./2021 | Nomeia o Ouvidor da Agepar. |
| Decreto n.º 6.265, de 24 de novembro de 2020./2020 | Aprova o Regulamento da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná |

