

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APPA

ANEXO I

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUVIDORIA

PORTOS DO PARANÁ



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APPA

LUIZ FERNANDO GARCIA DA SILVA
DIRETOR PRESIDENTE

MIRELLA FERREIRA COSTA
COORDENADORA DA OUVIDORIA



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APP

1. INTRODUÇÃO	4
1.1 OBJETIVO DO PLANO	4
1.2 METODOLOGIA	4
2. COORDENADORIA DA OUVIDORIA PORTOS DO PARANÁ	5
2.1 ESTRUTURA	5
2.2 ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	5
3. BASE LEGAL	7
4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DO ANO DE 2023	8
5. PLANO DE TRABALHO – 2024	9
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	16



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APPA

1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional, setor ou empresa, através da organização e sistematização das informações relevantes. A planificação e o controle do plano permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas num certo prazo, seja ele anual, semestral ou mensal, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Coordenadoria da Ouvidoria da Portos do Paraná elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

1.1 Objetivo do Plano

O presente Plano de Trabalho, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Coordenadoria da Ouvidoria da Portos do Paraná, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

1.2 Metodologia

A metodologia empregada pela empresa Portos do Paraná para a elaboração do seu Plano de Trabalho compreende as seguintes fases:

- I – Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
- II – Definição das atividades, priorizando os temas estabelecidos na Instrução Normativa nº 05/2024 da Controladoria-Geral do Estado e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III – Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV – Validação e Aprovação do Plano de Trabalho pelo gestor máximo do Órgão;
- V – Publicação no Diário Oficial do Estado e disponibilização no *site* institucional da Portos do Paraná e Portal da Transparência do Governo do Estado do Paraná; e
- VI – Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APP

2. COORDENADORIA DA OUVIDORIA PORTOS DO PARANÁ

2.1 Estrutura

A empresa pública Portos do Paraná possui atualmente seu canal de atendimento ao cidadão vinculado ao **SIGO** (Sistema Integrado de Gestão e Ouvidoria), fornecendo suporte e encaminhamento as demandas recebidas referentes as competências da Empresa, suas terceirizadas e arrendatárias.

A Coordenadoria da Ouvidoria da Portos do Paraná age em conformidade com as leis e orientações que respeitem o cidadão e a organização, exigindo uma estrutura clara de papéis e responsabilidades que possam auxiliar o cidadão na resolução da sua manifestação.

2.2 Atuação (Metodologia de Trabalho)

Em cumprimento a Instrução Normativa CGE nº 05/2024, que determina a Coordenadoria de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho Anual, de acordo com suas atividades e competências, venho através deste apresentar o plano de trabalho elaborado contendo o planejamento das ações de Ouvidoria para o exercício do Ano de 2024, com a base em que as ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação dos processos necessários a esses serviços.

Compete às Ouvidorias, dentre outras funções, acolher as manifestações dos cidadãos relacionadas às ações e serviços; encaminhar aos órgãos competentes as manifestações recebidas; acompanhar as apurações e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas; zelar pela preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade em todas as etapas do processo de trabalho.

As competências da ouvidoria são importantes para garantir que as solicitações dos usuários sejam tratadas de forma justa e eficaz, e para promover a melhoria contínua dos serviços e políticas públicas.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APPA

Dessa forma a Ouvidoria é um instrumento de gestão importante para efetivar a comunicação entre o cidadão e o gestor de maneira eficaz e construtiva.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APP

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria estão segregadas nos seguintes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado.

Legislação Básica:

I – Constituição da República Federativa do Brasil; e

II – Constituição do Estado do Paraná.

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

I – Lei Estadual nº 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual;

II – Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e *Compliance* da Administração Pública Estadual;

III – Decreto Estadual nº 2.902/2019, que regulamenta a Lei Estadual nº 19.857/2019, que instituiu o Programa de Integridade e *Compliance* da Administração Pública Estadual;

IV – Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção; e

V – Decreto Estadual nº 8.038/2021, que estabelece a realização de *due diligence* na contratação de pessoal para ocupação de cargo de provimento em Comissão e de Função da Gestão Pública da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional.

Legislação Específica da Coordenadoria da Ouvidoria:

I – Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e

II – Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:

I – Instrução Normativa CGE nº 05/2024.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA**PRESIDÊNCIA****PORTARIA Nº 119/2024/APPA****4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DO ANO DE 2023**

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento dos planos de trabalho anteriores, para que a depender do *status* das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Classificação das demandas, acompanhamento e atendimento diário das manifestações recebidas no SIGO.	Concluído	Atividade realizada diariamente.
Monitoramento de prazos e das respostas encaminhadas ao cidadão.	Concluído	Atividade realizada diariamente.
Gestão da Informação.	Concluído	Atividade mensal.
Demandas de órgãos de Controle Externo.	Concluído	Todas as demandas da CGE/PR foram atendidas.
Envio de relatórios para Superintendência de Governança, Coordenadoria de <i>Compliance</i> e Conselho de Auditoria Estatutário.	Concluído	Divulgado trimestralmente.
Participação em eventos voltados a Ouvidoria (Projeto Porto em Ação e Porto Cidade).	Concluído	Atividade realizada trimestralmente.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APPA

5. PLANO DE TRABALHO – 2024

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da Portos do Paraná para o ano de 2024.

ATIVIDADE 1													
DIVULGAÇÃO DO TELEFONE E DAS FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA													
OBJETIVO	Ação realizada por trimestre e consiste em divulgar os canais de comunicação da Portos do Paraná, no setor administrativo, pátio de triagem e cais, o telefone e todas as outras formas de contato com a Ouvidoria (<i>site</i> institucional, 0800, <i>e-mail</i> , incluindo postar periodicamente nas redes sociais (<i>instagram, facebook e twiter</i>) e etc.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>												
	IA-CM												
	Ação de Controle e Auditoria												
	BNDES												
	TCE												
	ESG/ASG												
	Outros												
PRAZO	Trimestral	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaborar o conteúdo a ser divulgado.												
	Realizar a divulgação (<i>site, redes sociais, e-mail</i>).												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro												
	Outros												
INDICADOR	Divulgação no <i>site</i> , publicações nas redes sociais, cartazes espalhados pela área de abrangência da Portos do Paraná.												

ATIVIDADE 2												
EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA												
OBJETIVO	Ação realizada a cada trimestre consiste em divulgar através do e-mail institucional a todos os servidores da autarquia as competências e funções da Ouvidoria e demais orientações relacionadas a sua estrutura e funcionamento (quando recorrer, como encaminhar a manifestação, andamento das manifestações, prazo de resposta entre outras informações).											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APPA

		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
		IA-CM											
		Ação de Controle e Auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG											
		Outros											
PRAZO	Trimestral	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaborar o conteúdo a ser divulgado.												
	Realizar a divulgação.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro												
	Outros												
INDICADOR	Divulgação das informações aos servidores.												

ATIVIDADE 3													
ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MONITORAMENTO DOS PRAZOS													
OBJETIVO	Ação realizada diariamente que consiste em monitorar se os prazos de atendimento estão sendo cumpridos e se a informação foi apresentada de forma clara e em linguagem de fácil acesso para o cidadão.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
		IA-CM											
		Ação de Controle e Auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG											
	Outros												
PRAZO	Diário	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Monitorar os prazos e respostas.												
	Propor e adotar medidas corretivas caso necessário.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro												
	Outros												

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APPA

INDICADOR	Deverão ser monitoradas diariamente os prazos de atendimento e as devidas respostas ao cidadão.
-----------	---

ATIVIDADE 4													
GARANTIR ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSQUEM ATENDIMENTO NA OUVIDORIA													
OBJETIVO	Garantir de que o local de atendimento é acessível para pessoas com necessidades especiais, incluindo rampas, corrimões e espaços amplos. Certificar de que as informações disponibilizadas na Ouvidoria são claras e de fácil compreensão para todos.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>												
	IA-CM												
	Ação de Controle e Auditoria												
	BNDES												
	TCE												
	ESG/ASG												
	Outros												
PRAZO	Diário	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	O estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular.												
	O estímulo do exercício cotidiano de cidadania.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro												
	Outros												
INDICADOR	As solicitações devem ser atendidas dentro do prazo estabelecido.												

ATIVIDADE 5												
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS PARA SUBSÍDIOS DOS GESTORES												
OBJETIVO	Elaborar trimestralmente o “Relatório de Atendimento da Ouvidoria”, para subsídio dos gestores, pois possibilita dar transparência e mapear possíveis falhas no atendimento ao cidadão que podem ser retificados através da implementação de medidas corretivas na organização.											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
	IA-CM											
	Ação de Controle e Auditoria											

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APPA

		BNDES												
		TCE												
		ESG/ASG												
		Outros												
PRAZO	Final do 3º Trimestre do ano corrente		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Criar o relatório com as informações necessárias.													
	Divulgação e envio de relatórios para Superintendência de Governança, Coordenadoria de <i>Compliance</i> , Conselho de Auditoria Estatutário (CAE) e Conselho Administração (Consad).													
RECURSO	Pessoal: 1 servidor													
	Financeiro													
	Outros													
INDICADOR	Criação do relatório, envio para Superintendência de Governança, Conselhos Portuários e publicação no <i>site</i> institucional.													

ATIVIDADE 6															
ELABORAR CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA E ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO. Art. 7º Lei Federal nº 13.460/2017															
OBJETIVO	A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo setor/órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.														
RELEVÂNCIA	Plano de Governo														
	Plano Plurianual														
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>														
	IA-CM														
	Ação de Controle e Auditoria														
	BNDES														
	TCE														
	ESG/ASG														
	Outros														
PRAZO	Dezembro de 2024		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Elaborar e acompanhar a consolidação das informações necessárias para a elaboração do relatório.														
	Divulgação do Relatório.														
RECURSO	Pessoal: não é possível mensurar quantos servidores estarão envolvidos no processo.														
	Financeiro														
	Outros														

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APPA

INDICADOR	Elaboração e acompanhamento do relatório e publicação no <i>site</i> institucional.
-----------	---

ATIVIDADE 7													
PROJETO PORTO EM AÇÃO													
OBJETIVO	A ação integrada desse projeto tem o objetivo de subsidiar os caminhoneiros com informações e prestar serviços a eles. O projeto Porto em Ação leva a ouvidoria itinerante para oferecer a essa população específica, no Pátio de Triagem do Porto de Paranaguá e Antonina, informações, orientações e serviços da ouvidoria, beneficiando assim a relação porto cidade.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>												
	IA-CM												
	Ação de Controle e Auditoria												
	BNDES												
	TCE												
	ESG/ASG												
	Outros												
PRAZO	Bimestral	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Organizar a ação da Ouvidoria Itinerante para disponibilizar informações sobre a Ouvidoria aos motoristas que se fizerem presentes no evento.												
	Acolher e registrar as manifestações do cidadão.												
	Dar retorno ao cidadão no menor tempo possível.												
RECURSO	Pessoal: 4 servidores												
	Financeiro												
	Outros												
INDICADOR	O evento demonstra respeito e reconhecimento para com esses trabalhadores.												

ATIVIDADE 8												
PROJETO PAINEL COMPLIANCE – PORTOS DO PARANÁ												
OBJETIVO	Nesta seção, pelo Painel <i>Dashboard</i> são divulgadas e atualizadas mensalmente informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Ouvidorias e demais informações pertinentes ao seu funcionamento, localização e dados de contato no âmbito da Portos do Paraná. https://www.portosdoparana.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APP

	IA-CM														
	Ação de Controle e Auditoria														
	BNDES														
	TCE														
	ESG/ASG														
	Outros														
PRAZO	Mensal	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
ETAPAS	Alimentar o painel <i>Dashboard</i> com os registros dos atendimentos das ouvidorias encerradas.														
	Manter o painel atualizado.														
RECURSO	Pessoal: 1 servidor														
	Financeiro														
	Outros														
INDICADOR	Sistema atendendo às demandas inclusivas.														

ATIVIDADE 9															
ATENDER AS DEMANDAS DE CONTROLE EXTERNO															
OBJETIVO	Ação com o objetivo de atender as solicitações da Controladoria-Geral do Estado – CGE/PR (prestar informações, aperfeiçoar processos, cumprir a legislação e etc).														
RELEVÂNCIA	Plano de Governo														
	Plano Plurianual														
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>														
	IA-CM														
	Ação de Controle e Auditoria														
	BNDES														
	TCE														
	ESG/ASG														
Outros															
PRAZO	Conforme demanda temática	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
ETAPAS	Receber e dar atendimento prioritário aos Ofícios recebidos da Controladoria-Geral do Estado.														
RECURSO	Pessoal: 1 servidor														
	Financeiro														
	Outros														
INDICADOR	As solicitações devem ser atendidas dentro do prazo estabelecido.														

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APPA

ATIVIDADE 10													
PARTICIPAÇÃO EM CURSOS E EVENTOS COM TEMÁTICAS RELACIONADAS A OUVIDORIA													
OBJETIVO	Ação realizada ao longo do ano com o objetivo de promover a capacitação profissional do agente na área de Ouvidoria.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>												
	IA-CM												
	Ação de Controle e Auditoria												
	BNDES												
	TCE												
	ESG/ASG												
	Outros												
PRAZO	Mensalmente	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Participar de cursos na área de Ouvidoria e afins, (ex: Escola de Gestão do Paraná, Ouvidoria Geral da União (OGU), Controladoria Geral da União (CGU), Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e CGE-PR, etc.												
	Criar um cronograma para assistir as aulas e fazer atividades e provas.												
	Obter o certificado.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro: (não é possível mensurar previamente)												
	Outros												
INDICADOR	Certificados de conclusão dos cursos.												

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 119/2024/APPA

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades do setor, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo do Governo do Estado do Paraná e da Controladoria-Geral do Estado do Paraná, bem como o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Ouvidoria da Portos do Paraná.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, e podem sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos a serem executados, tendo em vista novas demandas que surjam no decorrer do ano, bem como atualizações e edições de atos normativos.