

# **PLANO DE TRABALHO 2024**

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA PARANAPREVIDENCIA



Felipe José Vidigal dos Santos  
Diretor Presidente

Enoy de Fátima Cantelmo  
Ouvidora e Agente de Transparência

**EQUIPE TÉCNICA**

Cleusa Nanci Nogueira  
Silvana Terezinha R. Dutra Lima  
Ana Claudia Klawa



<b><u>1.INTRODUÇÃO</u></b> .....	<b>4</b>
<b>OBJETIVO DO PLANO</b> .....	<b>4</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>4</b>
<b><u>2. OUVIDORIA DA PARANAPREVIDENCIA</u></b> .....	<b>5</b>
<b>ESTRUTURA</b> .....	<b>5</b>
<b>COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES</b> .....	<b>6</b>
<b>ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)</b> .....	<b>7</b>
<b><u>3. BASE LEGAL</u></b> .....	<b>7</b>
<b><u>4. AVALIAÇÃO DE PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</u></b> .....	<b>8</b>
<b><u>5. PLANO DE TRABALHO 2024</u></b> .....	<b>12</b>
<b><u>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</u></b> .....	<b>23</b>



# 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 Ouvidoria da PARANAPREVIDENCIA elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

## 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 Ouvidoria da PARANAPREVIDENCIA, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

## METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Ouvidoria da PARANAPREVIDENCIA para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas 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 envolvidos no Plano de Governo, no Plano Plurianual, no Plano de Integridade e Compliance, eixos ESG e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;

V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

As premissas para definição das iniciativas são especificidade (claras e definidas), mensurabilidade (possível de quantificar e avaliar), relevância (relacionado com a missão institucional), factibilidade (realizável) e temporalidade (definição de prazo).

## **2. OUVIDORIA DA PARANAPREVIDENCIA**

### **ESTRUTURA**

De acordo com o contido no art 20 do Regimento Interno da PARANAPREVIDÊNCIA, a Ouvidoria terá seu Ouvidor indicado pelo Secretário de Estado da Administração e da Previdência e nomeado pelo Governador do Estado.

A Ouvidoria está localizada no nível de assessoramento da estrutura organizacional básica da PARANAPREVIDÊNCIA.

A equipe da Ouvidoria compreende 4 integrantes na equipe.

§1º - O Ouvidor permanecerá no exercício da função até que seu sucessor assuma, com direito à remuneração relativa aos dias trabalhados.

§2º – É assegurado ao ocupante das funções de Ouvidor o mesmo tratamento dado à remuneração percebida pelos Diretores e Conselheiros, cujos valores são fixados pelo Conselho de Controle das Empresas Estaduais - CCEE e Comissão de Política Salarial - CPS, que determina um limite máximo a ser pago a título de remuneração.( Resolução nº 116/ 2023 do Conselho Diretor).

## COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor e Assistentes que prestam suporte técnico e operacional nas tomadas de decisões dos Diretores de diversas áreas da PARANAPREVIDENCIA. Dentre suas competências, pode-se destacar:

I - o recebimento e o processamento de sugestões, de reclamações e denúncias sobre a licitude, a probidade e a eficiência da atuação previdenciária da PARANAPREVIDÊNCIA, bem como de sua gestão administrativa, financeira, contábil, patrimonial, atuarial e de recursos humanos;

II - a solicitação, aos órgãos colegiados e às demais unidades da PARANAPREVIDÊNCIA, de esclarecimentos necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria, inclusive para responder à iniciativa dos interessados;

III - a formalização de sugestões, de denúncias e de recomendações aos órgãos colegiados e às demais unidades integrantes da estrutura organizacional da PARANAPREVIDÊNCIA;

IV - a elaboração e o encaminhamento de relatórios estatísticos periódicos de atendimentos;

V - o exame de livros e documentos para o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria prevista nos incisos I e II do presente artigo;

VI - a exigência de soluções e respostas relativas às reclamações, críticas e sugestões apresentadas;

VII - o retorno aos interessados com relação ao encaminhamento e soluções dadas às suas reclamações, sugestões e críticas;

VIII - preservar o sigilo e a confidência dos atendimentos de Ouvidoria e das informações de natureza pessoal e sensíveis;

IX - recepcionar, processar e assegurar o acesso às informações solicitadas e protocoladas por qualquer cidadão com fundamento na Lei Federal nº 12.527/2011 e subsidiariamente realizar ações em Transparência Ativa e Passiva;

X - o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário e monitorar a atuação das

unidades setoriais do Sistema no tratamento das manifestações recebidas;

XI - a elaboração, anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos; e

XII - o desempenho de outras atividades correlatas

### ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor.

## 3. BASE LEGAL

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

#### *Legislação Básica:*

- Constituição da República Federativa do Brasil
- Constituição do Estado do Paraná

#### *Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:*

- Lei Estadual nº 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual.
- Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.
- 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.

#### *Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:*

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.

- Lei Estadual nº 20.686/2021, que autoriza o Poder Executivo a contratar operação de crédito junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social a fim de financiar, parcialmente, a execução do Projeto de Modernização da Controladoria Geral do Estado.
- Decreto Estadual nº 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.
- Decreto Estadual nº 6.929/2021, que altera e acrescenta os dispositivos que especifica ao Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE, anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019.

#### *Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:*

- Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- 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.
- Resolução CGE nº 55/2021, 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, 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.
- IN – Instrução Normativa CGE nº 05/2024, determina aos agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2024, de acordo com suas atividades e competências.

## **4. AVALIAÇÃO DE PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES**

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
<p><b><u>Atividade 1.</u></b></p> <p><b><u>Participação nos treinamentos presenciais e na modalidade EAD da OGU (Ouvidoria-Geral da União).</u></b></p>	<p>concluído</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participação do <b>Seminário Nacional de Ouvidorias</b> em Fortaleza – CE, evento da Rede Nacional de Ouvidorias, promovido pela Controladoria Geral da União e o Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, com apoio da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará e do Tribunal de Contas do Estado do Ceará, realizado nos dias 15 e 16/03/2023.</li> <li>➤ Curso sobre <b>Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias</b> - Promovido pela Ouvidoria Geral da União, com carga hora de 9 horas nos dias 26, 27 e 28/04/2023 pelo sistema EAD.</li> <li>➤ Palestra presencial: <b>Combate a Violência contra a Mulher no Ambiente de Trabalho</b>, realizada na Secretaria de Estado da Mulher e Igualdade Racial – SEMI em parceria com a Controladoria Geral do Estado – CGE e com a Escola de Gestão do Paraná no dia 27/06/2023, com carga horária de 04 horas.</li> <li>➤ Live - <b>Guia Lilás na Prática: Papel das Ouvidorias e Corregedoria nas denúncias de assédio sexual</b>, realizado no dia 29/06/2023, com carga horária de 1:30 (uma hora e meia).</li> <li>➤ Participação da Capacitação híbrida: <b>Ouvidoria como Ferramenta de Gestão</b>, realizada pela Controladoria Geral do Estado – CGE em parceria com a Escola de Gestão do Paraná do dia 15/08/2023, com carga horária de 08:00 horas.</li> <li>➤ Participação do Curso <b>Implantação e Gestão de Ouvidorias</b>, promovido pela Ouvidoria Geral da União nos dias 22, 23 e 24/08/2023 com carga horária de 09:00 horas</li> <li>➤ Participação no <b>Congresso de Governança Pública</b> da CGE-PR / 4º Simpósio Paranaense de Combate à Corrupção, realizado pela Controladoria Geral do estado – CGE em parceria com a escola de Gestão do Paraná, nos dias 20 e 21/11/2023, realizado na sede na FIEP/PR.</li> <li>➤ Participação do Curso da <b>III Semana Paranaense da Transparência Fazendária</b>, evento online, transmitido pelo <a href="#">canal do YouTube da EFAZ PR.</a>, nos dias 06/12 e 08/12</li> </ul>

## Atividade 2.

Participação nas Assembleias Gerais da Rede Nacional de Ouvidorias da CGU (Controladoria-Geral da União).

concluído

Participação na Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias dia 23/11/2023, online, via teams, para discutir Ações da Rede para 2024/2025, além de decidir as sedes dos próximos Seminários, entre outros assuntos.

## Atividade 3

Divulgação dos telefones e formas de contato com a Ouvidoria no site PARANAPREVIDÊNCIA, em local de fácil acesso e visualização.

concluído

Inserido banner fixo divulgando os canais de atendimento da Ouvidoria na página da PARANAPREVIDENCIA  
<https://www.paranaprevidencia.pr.gov.br/>

## Atividade 4

Realização de treinamento interno à PARANAPREVIDÊNCIA sobre as atribuições da Ouvidoria.

em  
andamento

Atividade realizada parcialmente. A adesão ao Sistema Sigo em 2023, foi apresentada aos Gestores e Conselheiros da PARANAPREVIDÊNCIA, bem como a metodologia de encaminhamento das demandas para as diversas áreas da Instituição. O treinamento para os colaboradores deverá ser incluído no cronograma da Educação Previdenciária no exercício de 2024.

**Atividade 5.**

**Realização de acompanhamento das manifestações, a fim de que não expire o prazo.**

concluído

Todas as demandas são acompanhadas e atendidas dentro do prazo estabelecido.

**Atividade 6.**

**Elaboração do Relatório Gerencial Institucional e do Boletim Anual de Desempenho Operacional para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.**

concluído

Elaborado Relatório Gerencial enviado para a Controladoria da PARANAPREVIDENCIA, o qual consolida os dados de atendimentos com os dados das demais áreas e encaminha aos Gestores.

**Atividade 7.**

**Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria.**

concluído

Colocado Banner sobre a Ouvidoria e seus canais de atendimento no hall de entrada da PARANAPREVIDENCIA, local de bastante visibilidade e de grande tráfego de pessoas.

**Atividade 8.**

**Acompanhar a implementação da “Carta de Serviços ao Usuário” prevista no art. 7º da Lei Federal nº 13460/2017.**

concluído

Referida solicitação foi abrangida pela “Educação Previdenciária” lançada no mês de outubro de 2023 e disponibilizada no portal do projeto através do link:  
➤ <https://www.educacaoprevidenciaria.pr.gov.br/Comunidade/Pagina/Carta-de-Servicos>.

## 5. PLANO DE TRABALHO 2024

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria durante o exercício de 2024 estão descritas no quadro a seguir.

ATIVIDADE 1												
DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DE ACESSO DA OUVIDORIA												
<b>OBJETIVO</b>	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização.											
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	ESG/ASG:											
	Outros:											
<b>PRAZO</b>	12 MESES											
	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Manutenção mensal das informações relativas à Ouvidoria no site da PARANAPREVIDÊNCIA, ao longo do ano de 2024.											
<b>RECURSO</b>	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
<b>INDICADOR</b>	<a href="https://www.paranaprevidencia.pr.gov.br/">https://www.paranaprevidencia.pr.gov.br/</a>											

ATIVIDADE 2																								
REALIZAÇÃO DE TREINAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DA PARANAPREVIDENCIA SOBRE OUIDORIA																								
<b>OBJETIVO</b>	Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.																							
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
		Ação de controle e auditoria																						
		ESG/ASG:																						
		Outros:																						
<b>PRAZO</b>	12 MESES											<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	
<b>ETAPAS</b>	Divulgação do treinamento junto aos colaboradores da PARANAPREVIDÊNCIA sobre o papel, as prerrogativas e os canais de atendimento da Ouvidoria																							
<b>RECURSO</b>		Pessoal																						
		Financeiro R\$																						
		Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	Divulgação através do programa Educação Previdenciária																							

ATIVIDADE 3																								
ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES																								
<b>OBJETIVO</b>	Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.																							
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
		Ação de controle e auditoria																						
		ESG/ASG:																						
		Outros:																						
<b>PRAZO</b>	12 MESES											<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	
<b>ETAPAS</b>	Realização de levantamento sobre os prazos, com alertas, quando cabíveis, às unidades organizacionais sobre a observância dos prazos.																							
<b>RECURSO</b>		Pessoal																						
		Financeiro R\$																						
		Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	<a href="https://www.sigo.pr.gov.br/atendimento">https://www.sigo.pr.gov.br/atendimento</a>																							

ATIVIDADE 4																							
GARANTIR O ACESSO A OUVIDORIA																							
<b>OBJETIVO</b>	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.																						
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo																						
	Plano Plurianual																						
	Plano de Integridade e Compliance																						
	IA-CM																						
	Ação de controle e auditoria																						
	ESG/ASG:																						
Outros:																							
<b>PRAZO</b>	12 MESES											<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Dar visibilidade ao local e destaque com orientações aos segurados em relação ao acesso às dependências da unidade de Ouvidoria.																						
<b>RECURSO</b>	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	Banner e placa indicativa																						

**ATIVIDADE 5**

**ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS**

<b>OBJETIVO</b>		Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.											
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
<b>PRAZO</b>	12 MESES	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Elaboração mensal do RGI e do Boletim Semestral e Anual (em Julho/24 e Janeiro/2025).												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Relatório semestral e anual												

**ATIVIDADE 6**

**ACOMPANHAMENTO DAS ATUALIZAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

<b>OBJETIVO</b>	Acompanhar a atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet da "Carta de Serviços ao usuário" prevista no § 4º, art. 7º da Lei Federal nº 13460/2017.																						
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo																						
	Plano Plurianual																						
	Plano de Integridade e Compliance																						
	IA-CM																						
	Ação de controle e auditoria																						
	ESG/ASG:																						
Outros:																							
<b>PRAZO</b>	12 MESES											<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Requerer junto às unidades organizacionais internas a elaboração, em suas respectivas competências, da atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet dos serviços prestados pela PARANAPREVIDÊNCIA, descritos na "Carta de Serviços ao usuário"																						
<b>RECURSO</b>	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	<a href="http://www.transparencia.pr.gov.br/pte/orgao=64">http://www.transparencia.pr.gov.br/pte/orgao=64</a>																						

ATIVIDADE 7																							
CERTIFICAR EM OUVIDORIA																							
<b>OBJETIVO</b>	Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação.																						
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
		ESG/ASG:																					
	Outros:																						
<b>PRAZO</b>	12 MESES											<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Obtenção em Certificação em Ouvidoria																						
<b>RECURSO</b>		Pessoal																					
		Financeiro R\$																					
		Outros:																					
<b>INDICADOR</b>	A Ouvidora já se encontra certificada desde 2018 pela escola Nacional de Administração Pública																						

ATIVIDADE 8													
PARTICIPAR DOS TREINAMENTOS DA OGU													
<b>OBJETIVO</b>	Participação nos treinamentos presenciais e na modalidade EAD da OGU (Ouvidoria-Geral da União)..												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
<b>PRAZO</b>	12 MESES												
		<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Participação nos treinamentos do Profoco (Programa de Formação Continuada em Ouvidoria) a serem ofertados pela OGU, na modalidade presencial e na modalidade EAD (em colaboração com a ENAP), ao longo do ano de 2024.												
	Pessoal												
	Financeiro R\$28.000,00 + Passagem aérea												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Certificados de Participação												

**ATIVIDADE 9**

**PARTICIPAR DAS ASSEMBLÉIAS GERAIS DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS DA CGU**

<b>OBJETIVO</b>	Participação nas Assembleias Gerais da Rede Nacional de Ouvidorias da CGU (Controladoria-Geral da União).											
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	ESG/ASG:											
	Outros:											
<b>PRAZO</b>	12 MESES											
	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Participação nas Assembleias Gerais da Rede Nacional de Ouvidorias da CGU, a serem realizadas no ano de 2024.											
<b>RECURSO</b>	Pessoal											
	Financeiro R\$7.000,00 + passagem aérea											
	Outros:											
<b>INDICADOR</b>	Certificado de participação											

ATIVIDADE 10																								
PARTICIPAR DOS TREINAMENTOS DA CGE																								
<b>OBJETIVO</b>	Participação nos treinamentos presenciais e na modalidade EAD da CGE - (Controladoria Geral do Estado).																							
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
		Ação de controle e auditoria																						
		ESG/ASG:																						
	Outros:																							
<b>PRAZO</b>	12 MESES											<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	
<b>ETAPAS</b>	Participação nos treinamentos da OGE (Programa de Formação Continuada em Ouvidoria) a serem ofertados pela CGE, na modalidade presencial e na modalidade EAD (em colaboração com a Escola de Gestão do Paraná), ao longo do ano de 2024.																							
<b>RECURSO</b>		Pessoal																						
		Financeiro R\$																						
		Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	Certificado de participação																							

ATIVIDADE 11																								
REALIZAR PESQUISA JUNTO AOS BENEFICIÁRIOS																								
<b>OBJETIVO</b>	Realização de pesquisa junto aos beneficiários, para geração de relatórios gerenciais a serem disponibilizados aos Gestores.																							
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
		Ação de controle e auditoria																						
		ESG/ASG:																						
		Outros:																						
<b>PRAZO</b>	12 MESES											<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	
<b>ETAPAS</b>	Realização periódica de pesquisa junto aos beneficiários, na central de atendimento na Capital e Núcleos Regionais no Interior para geração de relatórios Gerenciais, os quais serão disponibilizados aos Gestores sobre as dificuldades encontradas pelos mesmos para acessar os serviços através dos canais digitais e aplicativo.																							
<b>RECURSO</b>		Pessoal																						
		Financeiro R\$10.300,00																						
		Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	Relatório Gerencial																							

## 6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades da Instituição, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo da PARANAPREVIDENCIA, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Ouvidoria.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com as atividades descritas no item 3 do presente Plano de Trabalho, 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.

Curitiba, 05 de fevereiro de 2024.

Enoy de Fátima Cantelmo  
Ouvidora e Agente de Transparência