

## PLANO DE TRABALHO 2024

### DIRETRIZES E GOVERNANÇA

### OUVIDORIA / SEED



Roni Miranda Vieira  
**SECRETÁRIO DA EDUCAÇÃO**

João Luiz Giona Junior  
**DIRETOR-GERAL**

Luiz Eduardo Buard Junior  
**AGENTE DE OUVIDORIA / SEED**

#### **EQUIPE TÉCNICA**

Anabel do Nascimento Adão  
Ana Paula Tavares de Oliveira  
Dawson Rene Souza Bregenski  
Elizete Alves  
Imara de Fátima Merisio  
Kenneth Dias dos Santos  
Mithue Yoshioka



## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	4
1.1 Objetivo do Plano .....	4
1.2 Metodologia .....	4
2. OUVIDORIA .....	5
2.1 Composição .....	5
2.2 Atribuições .....	5
2.3 Competências .....	6
2.4 Atuação .....	7
3. BASE LEGAL .....	7
3.1 Legislação Básica .....	7
3.2 Legislação Geral do Poder Executivo Estadual .....	7
3.3 Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado .....	7
3.4 Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria .....	7
3.5 Legislação Específica da Ouvidoria da SEED .....	8
4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2023 .....	8
5. ATIVIDADES DO PLANO DE TRABALHO DE 2024 .....	10
6. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	22

## 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 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 Ouvidoria, 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 para a elaboração deste 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 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

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação do Paraná – SEED/PR integra o Núcleo de Integridade e Compliance Setorial – NICS/SEED, instituído pela Lei Estadual n.º 19.857, de 29 de maio de 2019, e regulamentado pelo Decreto n.º 2.902, 1º de outubro de 2019.

### 2.1 Composição

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação é composta pelo Agente de Ouvidoria, pela equipe técnica de servidores que atuam na SEED e pelos técnicos que atuam nos Núcleos Regionais de Educação.

### 2.2 Atribuições

A Ouvidoria é uma instância de participação e controle social responsável por interagir com os usuários por meio de um canal de comunicação direto com a administração do órgão, proporcionando ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e, ao mesmo tempo, oferece à gestão relatórios gerenciais para subsidiar programas de melhoria dos serviços prestados à sociedade, auxiliar no combate à corrupção e aos atos de improbidade administrativa.

Assim, a Ouvidoria é responsável pelo acolhimento da manifestação do cidadão, análise e encaminhamento às áreas responsáveis para verificação dos fatos apontados ou busca de informações solicitadas, bem como o envio de resposta, concluindo assim o atendimento.

As ações da Ouvidoria devem ser pautadas em princípios éticos, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às reivindicações recebidas e assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública, traduzida nas suas sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

A orientação técnica da Ouvidoria é estruturada pelos atos normativos da Controladoria-Geral do Estado – CGE/PR, com acompanhamento da Coordenação de Ouvidoria daquele órgão.

### 2.3 Competências

Dentre suas competências, pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- a promoção da formação dos técnicos que atuam nas Ouvidorias dos Núcleos Regionais, com o intuito de agilizar a tramitação dos processos e a qualidade do tratamento das manifestações recebidas;
- a atuação em conjunto com as diversas áreas da instituição, com vista a atender às demandas da sociedade;
- o acompanhamento da implementação e utilização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- 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;
- análise, consolidação e divulgação estatística à gestão do nível de satisfação dos cidadãos usuários dos serviços da Ouvidoria da educação;
- o zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a SEED;
- o recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- 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;
- a proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação, em conjunto com a Diretoria Geral;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

## 2.4 Atuação

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria da SEED são realizadas de forma integrada, sendo capitaneada no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, gerenciada pela Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado – CGE/PR.

A metodologia utilizada para o tratamento das manifestações recepcionadas na Ouvidoria está disponível no site da CGE, e pode ser acessada pelo link: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Cartilha-do-Ouvidor>.

## 3. BASE LEGAL

Para a organização das ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da SEED/PR foram observados os seguintes atos normativos:

### 3.1 Legislação Básica

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

### 3.2 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;
- Lei Estadual nº 21.352/2023, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual.

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

- Decreto Estadual nº 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE;

### 3.4 Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:

- Lei Federal nº 13.460/2017, que 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, que 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, que 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 que determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho referente ao exercício de 2023, de acordo com suas atividades e competência.

### 3.5 Legislação Específica da Ouvidoria da SEED

- Resolução SEED nº 4.334/2023 que institui Instrumento Normativo da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação do Paraná e das Ouvidorias dos Núcleos Regionais de Educação do Paraná.

## 4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2023

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento do plano de trabalho de 2023, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

Plano de Trabalho 2023 - Ouvidoria/SEED		
AÇÃO/INICIATIVA	STATUS	EVIDÊNCIA
01: Divulgar Canais da Ouvidoria	concluído	Foram realizadas divulgações da Ouvidoria no site da SEED, no aplicativo Escola Paraná e em cartazes (divulgação da Ouvidoria da Mulher) encaminhados a todas as Instituições de Ensino e NREs.
02: Capacitação interna do órgão	concluído	Foram realizadas capacitações constantes com os técnicos das Ouvidorias da SEED e dos Núcleos Regionais de Educação.
03: Acompanhamento dos prazos das manifestações no SIGO	concluído	Os prazos dos atendimentos foram acompanhados pelos técnicos da SEED e NREs
04: Oferecer acessibilidade para atendimento presencial na ouvidoria	concluído	Foram realizadas melhorias na estrutura física da Ouvidoria da SEED garantindo privacidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria. A acessibilidade na Ouvidoria é garantida, considerando o fácil acesso às instalações.
05: Análise e encaminhamento de relatórios à gestão	concluído	Foram encaminhados mensalmente relatórios gerenciais à Diretoria Geral, considerando a análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria.
06: Acompanhar a implementação da Carta de Serviços da SEED a usuário.	concluído	A Ouvidoria acompanhou o processo de implementação da Carta de Serviços ao usuário, de que trata o art 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.
07: Regulamentação da Ouvidoria no âmbito da SEED	concluído	Processo de elaboração de ato administrativo que regulamenta o sistema de Ouvidoria da SEED foi concluído com a publicação da Resolução SEED nº 4.334/2023.
08: Acesso ao sistema de ouvidoria pelo aplicativo Escola Paraná	concluído	Foram efetuadas melhorias no aplicativo Escola Paraná para facilitar a manifestação de estudantes e responsáveis no sistema de Ouvidoria.
09: Reestruturação do sistema de Ouvidoria da Educação	concluído	Foi reestruturado a Ouvidoria da SEED, fazendo ajustes nas demandas de recursos humanos e o sistema operacional do sistema SIGO junto à CGE, fazendo com que os trâmites sejam céleres e os relatórios contemplando a necessidade do órgão.
10: Visitas técnicas	em andamento	Foram realizadas visitas às ouvidorias dos Núcleos de Francisco Beltrão e Guarapuava e esta iniciativa será incluída no Plano de Trabalho de 2024 para continuidade
11: Atendimento via whatsapp / ChatBot	concluído	Foram analisados a aplicação do chatbot da SEED e considerado a dificuldade de atualização do sistema de perguntas frequentes, incorrendo na possibilidade de oferecer respostas incorretas. Iniciativa será retomada em 2024, com estudo para inovação tecnológica no sistema.
12: Relatório Final	concluído	Foi elaborado e encaminhado à gestão o relatório das atividades desenvolvidas na Ouvidoria durante o exercício de 2023.

## 5. ATIVIDADES DO PLANO DE TRABALHO DE 2024

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria no exercício de 2024, conforme seguem:

ATIVIDADE 1													
DIVULGAR OS CONTATOS DA OUVIDORIA DA EDUCAÇÃO													
<b>OBJETIVO</b>	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria, 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 Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Governança												
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16												
<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>	Manter atualizado no site da SEED os contatos da Ouvidoria												
	Manter disponibilizado no aplicativo Escola Paraná o acesso ao sistema de Ouvidoria.												
	Adquirir painéis de gestão para serem afixados nas sedes dos Núcleos Regionais de Educação.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$ 30.000,00												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Quantidade de manifestações recepcionadas no sistema SIGO												

ATIVIDADE 2													
CAPACITAÇÃO INTERNA DO ÓRGÃO													
<b>OBJETIVO</b>	Realizar educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria aos técnicos que atuam na SEED e Núcleos Regionais de Educação, bem como aos servidores que atuam nas áreas técnicas do Órgão.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16												
<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>	Realizar capacitações com os técnicos da Ouvidoria da SEED e Núcleos Regionais de Educação sempre que necessário, de forma on-line.												
	Organizar evento presencial de capacitação com os técnicos da Ouvidoria dos Núcleos Regionais de Educação												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$ 200.000,00												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Análise do quantitativo de capacitações realizadas.												

ATIVIDADE 3																							
ACOMPANHAMENTO DOS PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES																							
<b>OBJETIVO</b>	Realizar o acompanhamento dos prazos das manifestações no SIGO, a fim de que não excedam os prazos.																						
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de Ouvidoria																					
		BNDES																					
		TCE:																					
		ESG/ASG: Governança																					
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16																					
<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>	Acompanhar os prazos das manifestações no sistema SIGO.																						
	Analisar o tempo de tramitação das manifestações das ouvidorias setoriais.																						
	Analisar o tempo de finalização das manifestações no sistema.																						
<b>RECURSO</b>	Pessoal																						
	Financeiro																						
	Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	Análise do quantitativo de capacitações realizadas.																						

ATIVIDADE 4													
ACESSIBILIDADE AO ATENDIMENTO PRESENCIAL DAS OUVIDORIAS													
<b>OBJETIVO</b>	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria da SEED e Núcleos Regionais de Educação.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16											
<b>PRAZO</b>	09 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>	Organizar a estrutura física da Ouvidoria da SEED para garantir acessibilidade nos atendimentos presenciais.												
	Verificar se a estrutura física das Ouvidorias dos Núcleos Regionais de Educação garante acessibilidade aos cidadãos.												
	Encaminhar relatório à gestão para, se for o caso, implementar medidas saneadoras.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Relatório analítico com conclusão da iniciativa.												

ATIVIDADE 5																							
ANÁLISE E ENCAMINHAMENTO DE RELATÓRIOS À GESTÃO																							
<b>OBJETIVO</b>	Encaminhar relatórios gerenciais à gestão, considerando a análise das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria, induzindo reflexões e aperfeiçoamento dos processos na Instituição.																						
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de Ouvidoria																					
		BNDES																					
		TCE:																					
		ESG/ASG: Governança																					
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16																					
<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>	Encaminhar mensalmente relatórios à gestão.																						
	Providenciar e encaminhar relatórios específicos, conforme solicitação da gestão ou áreas técnicas.																						
<b>RECURSO</b>	Pessoal																						
	Financeiro																						
	Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	Relatório com conclusão da iniciativa.																						

ATIVIDADE 6																							
CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA																							
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.																						
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de Ouvidoria																					
		BNDES																					
		TCE:																					
		ESG/ASG: Governança																					
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16																						
<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>	Atualizar a Carta de serviço da Ouvidoria da SEED.																						
	Acompanhar a elaboração da Carta de Serviços ao usuário dos Núcleos Regionais de Educação.																						
<b>RECURSO</b>	Pessoal																						
	Financeiro																						
	Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	Relatório com conclusão da iniciativa.																						

ATIVIDADE 7																								
CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA																								
<b>OBJETIVO</b>	Incentivar os técnicos das Ouvidorias da SEED e Núcleos Regionais de Educação a obter a certificação em Ouvidoria																							
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
		Ação de Ouvidoria																						
		BNDES																						
		TCE:																						
		ESG/ASG: Governança																						
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16																							
<b>PRAZO</b>	10 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>	Incentivar os técnicos que atuam nas Ouvidorias da SEED e dos Núcleos Regionais de Educação a obterem a certificação em Ouvidoria.																							
	Monitorar a capacitação dos técnicos das Ouvidorias em relação a obtenção de certificação em Ouvidoria.																							
<b>RECURSO</b>	Pessoal																							
	Financeiro																							
	Outros:																							
<b>INDICADOR</b>	Número de técnicos das Ouvidorias com certificação em Ouvidoria.																							

ATIVIDADE 8													
INOVAÇÃO NO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA													
<b>OBJETIVO</b>	Estudo para contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de WhatsApp Business com Interface de Programação de Aplicação – API, com atendimento inicial via <i>ChatBot</i> e integração a serviços de Inteligência Artificial.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES – Ação 05											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
	Outros: Agenda 2030												
<b>PRAZO</b>	08 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>	Estudo preliminar para verificação de sistema de atendimento via <i>ChatBot</i> para a Ouvidoria.												
	Apresentação à gestão para análise da viabilidade de implementação do sistema												
	Início do processo de contratação do sistema, se for de interesse da gestão.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$ 100.000,00												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Relatório conclusivo da iniciativa com parecer da gestão referente a viabilidade da aquisição da tecnologia.												

ATIVIDADE 9																							
VISITAS TÉCNICAS																							
<b>OBJETIVO</b>	Programar visitas às Ouvidorias setoriais dos Núcleos Regionais de Educação para troca de experiência e aprimoramento dos serviços de atendimento ao cidadão.																						
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de Ouvidoria																					
		BNDES – Ação 05																					
		TCE:																					
		ESG/ASG: Social																					
	Outros: Agenda 2030																						
<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>	Programar visitas às Ouvidorias Setoriais dos Núcleos Regionais de Educação, aproveitando eventos da SEED, considerando o princípio da economicidade.																						
	Visita a Ouvidoria do NRE de Foz do Iguaçu																						
<b>RECURSO</b>	Pessoal																						
	Financeiro R\$ 20.000,00																						
	Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	Relatório conclusivo da iniciativa, com relação de Núcleos Regionais de Educação visitados.																						

ATIVIDADE 10													
CURSO DE ESCUTA ESPECIALIZADA													
OBJETIVO	Coordenação conjunta com o setor de Direitos Humanos e Comissão de Processos Administrativos da SEED do Curso de Escuta Especializada, fazendo parte integrante das atividades do Ato Conjunto Interinstitucional de 13 de outubro de 2022 (protocolo para atendimento, apuração e investigação de situações de violências nas instituições de ensino).												
	RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.													
Plano de Integridade e Compliance													
IA-CM													
Ação de Ouvidoria													
BNDES – Ação 05													
TCE:													
ESG/ASG: Social													
Outros: Agenda 2030													
PRAZO	7 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Organização e acompanhamento do Curso de escuta especializada.												
	Organização e acompanhamento da etapa presencial do evento.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$ 80.000,00												
	Outros:												
INDICADOR	Relatório conclusivo da iniciativa demonstrando a conclusão do curso.												

ATIVIDADE 11													
MEDIDAS MITIGADORAS DOS RISCOS DO PLANO DE INTEGRIDADE (ASSÉDIOS)													
<b>OBJETIVO</b>	Mitigar os riscos evidenciados no Plano de Integridade da SEED, de competência da Ouvidoria da SEED (Assédio Moral e Assédio Sexual)												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES – Ação 05											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
<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>	Organizar ações para mitigar os casos de assédios no âmbito da SEED, NRE e Instituições de ensino.												
	Definir com a Ouvidoria da CGE estratégias de atuação.												
	Implementação de ciclos de palestras												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Relatório conclusivo da iniciativa demonstrando as ações executadas.												

ATIVIDADE 12																							
RELATÓRIO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA DO EXERCÍCIO DE 2024																							
<b>OBJETIVO</b>	Organizar e encaminhar os relatórios das ações desenvolvidas pela Ouvidoria da SEED no ano de 2024 à CGE conforme preconiza a Instrução Normativa 05/2024 – CGE.																						
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de Ouvidoria																					
		BNDES – Ação 05																					
		TCE:																					
		ESG/ASG: Social																					
	Outros: Agenda 2030																						
<b>PRAZO</b>	9 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>	Organizar e encaminhar o relatório parcial das da Ouvidoria de 2024.																						
	Organizar, aprovar com a gestão e encaminhar à CGE o relatório final das ações desenvolvidas pela Ouvidoria de 2024 (encaminhar à CGE até 15/01/2025).																						
<b>RECURSO</b>	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	Encaminhamento dos relatórios à CGE.																						

## 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, da Controladoria-Geral do Estado e da Secretaria de Estado da Educação, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Coordenadoria de Ouvidoria.

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.

Curitiba, 30 de janeiro de 2024.

Luiz Eduardo Buard Junior  
**Agente de Ouvidoria/SEED**



ePROCOLO



Documento: **1PlanodetrabalhoOuvidoria2024.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Joao Luiz Giona Junior** em 16/02/2024 10:26.

Assinatura Avançada realizada por: **Luiz Eduardo Buard Junior (XXX.220.389-XX)** em 16/02/2024 16:31 Local: SEED/NICS/OUVIDORIA.

Inserido ao protocolo **21.726.195-3** por: **Jaqueline Lima Moraes** em: 15/02/2024 15:21.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:  
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:  
**b630c1e0a5d91e0e75b513601d8cb828**.