

Relatório Parcial PLANO DE TRABALHO Ouvidoria da Receita Estadual 2024



JULHO/2024

**Receita Estadual do Paraná
Ouvidoria**

Norberto Anacleto Ortigara
SECRETÁRIO DA FAZENDA

Suzane Aparecida Gambetta Dobjenski
DIRETORA DA RECEITA ESTADUAL

Fernanda Gabriele Martins
OUVIDORA DA RECEITA ESTADUAL SUBSTITUTA

Direção da Receita Estadual | Av. Vicente Machado, 445 | 2º Andar | Centro | Curitiba/PR

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório Parcial objetiva atender a Instrução Normativa CGE nº 05/2024, que dispõe sobre o encaminhamento da execução das atividades dispostas no Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da Receita Estadual do Paraná (REPR), no que tange o inciso I do art. 5º, conforme explicitado:

*“Art. 5º O Agente de Ouvidoria Setorial deverá encaminhar os relatórios referentes à execução de suas atividades à Coordenadoria de Ouvidoria, conforme cronograma:
I - Relatório Parcial: primeira quinzena de julho do corrente exercício” (Grifo nosso)*

2. Atividades

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
1. Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria da Receita Estadual no site institucional	concluído	Formas de contato disponibilizadas no site institucional da SEFA
2. Realizar internamente no Órgão educação permanente sobre o funcionamento da Ouvidoria da Receita Estadual	em andamento	Orientações realizadas periodicamente
3. Realizar acompanhamento das manifestações, para não expirarem	em andamento	Acompanhamento permanente
4. Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria	em andamento	Direcionamento feito ao Setor de Ouvidoria da SEFA sempre que necessário
5. Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão	em andamento	Dashboard do Sigo em fase de análise de conteúdo e validação Conclusão: Set/24

6. Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário	concluído	Carta de Serviços implementada através do PIÁ
7. Obter Certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação	em andamento	Capacitação da Ouvidora e da equipe em andamento
8. Gestão da Ouvidoria Fazendária	em andamento	Gestão realizada periodicamente
9. Gestão por Processos	em andamento	Os fluxos do TO-BE concluídos, em fase de validação para publicação
10. Indicadores de Desempenho da Ouvidoria Fazendária	não iniciada	Paralisado
11. Plano de Comunicação	em andamento	Fluxo do plano de comunicação da Ouvidoria concluído

É o relatório.

Curitiba, 1º de julho de 2024.

Fernanda Gabriele Martins
Agente de Ouvidoria da Receita Estadual substituta



ePROTOCOLO



Documento: **RelatorioParcialdeOuvidoriadaREPR.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Suzane Aparecida Gambetta Dobjenski** em 04/07/2024 14:11, **Norberto Anacleto Ortigara** em 08/07/2024 07:00.

Assinatura Avançada realizada por: **Fernanda Gabriele Martins (XXX.035.799-XX)** em 04/07/2024 13:59 Local: REPR/GAB.

Assinatura Simples realizada por: **Gabriel Henrique Vilar dos Santos (XXX.124.949-XX)** em 05/07/2024 09:58 Local: SEFA/NICS/OUV.

Inserido ao protocolo **21.713.672-5** por: **Gabriel Henrique Vilar dos Santos** em: 04/07/2024 11:45.



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:
c5283c02bf7fd290410441a376affa7c.