

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA RECEITA ESTADUAL DO
PARANÁ (REPR)



Lucinda Teresa Barreiro Sardinha
AGENTE DE OUVIDORIA DA REPR

Roberto Zaninelli Covelo Tizon
DIRETOR DA REPR

Renê de Oliveira Garcia Junior
SECRETÁRIO DE ESTADO DA FAZENDA



Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS	4
3. LEGISLAÇÃO	5
4. METODOLOGIA	6
5. PLANO DE AÇÃO	8
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	11



PLANO DE TRABALHO

1. INTRODUÇÃO

Este plano de trabalho é uma ferramenta gerencial para organizar as ações relevantes e necessárias para realização das atividades a serem desenvolvidas no decorrer do exercício de 2024 pela Ouvidoria da Receita Estadual do Paraná.

A importância da aplicação do plano de trabalho está diretamente relacionada com o atingimento dos objetivos. Sua efetividade depende de planejamento, controle e direcionamento do plano, para que seja executado corretamente.

O presente material tem por objetivo estruturar o planejamento de trabalho anual da Ouvidoria da Receita Estadual do Paraná.

Busca-se ainda, apresentar para a população, servidores e gestores, a Ouvidoria da Receita Estadual como ferramenta de participação social, ferramenta estratégica de gestão e serviço de inteligência para o serviço público, uma vez que cabe à Ouvidoria, receber as manifestações da população, trabalhar com as informações e gerar indicadores importantes para tomadas de decisão.

2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Em conformidade com as diretrizes definidas pela Controladoria Geral do Estado (CGE), por meio da Instrução Normativa CGE nº 08/2022, esta Agente de Ouvidoria apresenta o seu Plano de Trabalho Anual no âmbito da Receita Estadual do Paraná (REPR) para o exercício de 2024.

O referido plano define, mas não limita, as linhas de atuação da Agente de Ouvidoria, além daquelas já tratadas pela Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado, em observância aos princípios da Administração pública e às normas vigentes.

Cabe destacar que, por se tratar de planejamento das atividades e dos períodos de execução, estes podem sofrer ajustes, bem como surgirem novas atividades não contempladas no plano.

3. LEGISLAÇÃO

O Quadro 1 apresenta as principais legislações relacionadas à Ouvidoria da REPR, bem como as principais legislações relacionadas às ouvidorias públicas, destacando os principais artigos.

Quadro 1 – Legislação

Legislação	Súmula	Observações
Anexo I da Resolução SEFA nº 1132/2017	Regimento Interno da SEFA	Seção VIII - Art. 15: Competências da Ouvidoria
Constituição Federal	-	Art. 37, §3º: Dispõe sobre a participação do usuário na administração pública direta e indireta
Lei Estadual nº 17.745/2013	Cria a Controladoria-Geral do Estado (CGE)	Art. 6º: Finalidades da CGE
Lei Federal nº 13.460/2016	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública	Art. 9º: Apresentação da manifestação do usuário do serviço público; Art. 10: Manifestação dirigida à Ouvidoria; Art. 12: Procedimentos administrativos relativos às manifestações; Art. 13: Atribuições das Ouvidorias; Art. 14: deveres das Ouvidorias; Art. 15: relatórios de gestão; Art. 16: prazos para respostas.

Legislação	Súmula	Observações
Lei Estadual nº 21.352/2023	Dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual e dá outras providências	Art. 2º: composição do Poder Executivo; Art. 4º: competências dos Secretários de Estado; Art. 19: órgãos essenciais da Governadoria; Art. 21: composição básica e finalidades da CGE.
Anexo I do Decreto Estadual nº 2.741/19	Aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE	Art. 17: atribuições da Coordenadoria de Ouvidoria – OUV; Art. 24, incs. XXIII ao XXVI: funções dos Agentes de Ouvidoria, integrantes dos NICs.

4. METODOLOGIA

A Ouvidoria da Receita Estadual consiste na gestão de todas as demandas protocoladas pelos cidadãos no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO sobre os diversos assuntos atinentes aos setores da REPR. As demandas variam entre solicitações, reclamações, pedido de esclarecimentos, dúvidas gerais, elogios, entre outras.

À Agente de Ouvidoria compete coordenar o encaminhamento destas demandas aos servidores capazes de solucionar a demanda e, posteriormente, avaliar a qualidade da solução apresentada antes de encaminhar uma resposta definitiva ao cidadão.

Portanto, além da triagem das demandas, também é realizado um controle de qualidade sobre a solução apresentada, fundamentada na experiência da Agente de Ouvidoria e sua equipe com os diversos assuntos da REPR.

Dessa forma, todos os planos de ação serão desenvolvidos com base nas etapas de triagem e avaliação das soluções, para que seja possível identificar questões pontuais que possam ser aprimoradas.

Na busca por uma gestão mais eficiente pela administração, o conceito do Modelo de Três Linhas, elaborado pelo *Institute of Internal Auditors* – IIA, vem ganhando força na área de governança. Ele descreve as diretrizes para uma comunicação simples e eficaz entre a gestão de riscos e o controle de qualquer organização, seja privada ou pública, moderna ou arcaica.

O modelo, em uma estrutura ampla de governança da organização, consiste em três “linhas” que ajudam a aumentar a eficácia dos sistemas de gerenciamento de riscos. Resumidamente, em cada linha são atribuídas, respectivamente, as funções de gerenciamento, de supervisão e de avaliação.

Na primeira linha, encontram-se os gerentes operacionais e seus executores. Eles são os responsáveis por identificar, avaliar, controlar e mitigar os riscos diariamente.

A segunda linha tem o papel de assessoramento, facilitando, auxiliando, monitorando e recomendando a implementação das práticas aplicadas pela gerência operacional, bem como identificando mudanças e apoiando as políticas de gestão para atender a conformidade legal.

A terceira linha fornece avaliações realizadas de modo sistemático e eficiente das atividades das duas primeiras linhas para os órgãos de governança, conselhos e comitês de auditoria, bem como para a alta administração, que também atende as duas primeiras linhas. Essa frente é de responsabilidade da auditoria interna. Cabe ressaltar que todas as linhas estão sujeitas à auditoria externa.

Fazendo um paralelo entre os papéis descritos no Modelo de Três Linhas e na estrutura governamental, tem-se: o gestor e todos os setores que compõem o órgão/entidade, na primeira linha; os agentes que compõem os NICs, os quais são orientados pelas coordenadorias afins da CGE, na segunda linha; a CGE, a partir da sua equipe de auditores, na terceira linha; e por fim, o Tribunal de Contas do Estado do Paraná e o Ministério Público do Paraná, na avaliação externa.

A Ouvidoria-Geral do Estado realiza um trabalho de excelência no atendimento ao cidadão, oferecendo uma escuta qualificada e imparcial. Além de importante espaço de participação social.

A Ouvidoria deve ser vista como ferramenta estratégica de gestão e setor de inteligência dentro do órgão, uma vez que é a porta de entrada para a população encaminhar suas manifestações aos gestores, os quais recebem relatório de gestão da Ouvidoria, com as informações processadas e trabalhadas, conforme art. 15 da Lei Federal nº 13.460, 26 de junho de 2017.

Os Agentes Setoriais, também, devem, segundo instrução normativa da CGE, elaborar o seu Plano de Trabalho, descrevendo as atividades que serão desenvolvidas durante o exercício corrente.

5. PLANO DE AÇÃO

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Agente de Ouvidoria, relativas a Ouvidoria da Receita Estadual do Paraná durante o ano de 2024, estão descritas no Quadro 2 (abaixo).

Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e os períodos de execução podem sofrer ajustes, bem como serem demandadas atividades não contempladas no plano.

Quadro 2 - Atividades da Ouvidoria Fazendária

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Gestão da Ouvidoria Fazendária											
Etapas	<ul style="list-style-type: none">• Monitorar a qualidade das respostas encaminhadas à Ouvidoria Fazendária e o cumprimento de prazos dos atendimentos realizados pelas áreas técnicas da Ouvidoria Setorial da Receita Estadual do Paraná (REPR).• Manter atualizada a lista de pontos focais das áreas técnicas, responsáveis pela elaboração dos pareceres técnicos no SIGO.• Elaborar recomendações aos pontos focais das áreas técnicas											

	designadas para atendimento às demandas da Ouvidoria.
	<ul style="list-style-type: none"> • Mediar eventuais conflitos envolvendo cidadãos e/ou agentes públicos lotados na REPR, incluindo análise acurada das respostas elaboradas antes do envio, além de ajustes necessários a tais respostas, de modo a preservar a imagem institucional da REPR e fornecer um adequado atendimento. • Realizar reuniões regulares da equipe da Ouvidoria REPR visando alinhar estratégias de comunicação, resolução de problemas e gestão de tempo.
Período	J F M A M J J A S O N D
Iniciativa 2	Melhoria nos Procedimentos da Ouvidoria da REPR
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Manter a equipe de Ouvidoria lotada no Gabinete da Receita Estadual, objetivando a rápida identificação dos problemas mais urgentes e imediata solução destes junto à área especializada, bem como garantir um controle mais eficiente do cumprimento de prazos e qualidade das respostas. • Definir e implementar procedimentos em conjunto com os Delegados Regionais, para registro e tratamento das denúncias de sonegação fiscal, sempre observando o disposto na Norma de Procedimento Administrativo nº 2/2018. • Comunicar à Ouvidoria Fazendária os elogios recebidos pelos servidores nos canais de atendimento e outros canais aplicáveis, situação que demanda atuação junto ao Núcleo de Comunicação Setorial para valorização dos agentes públicos elogiados. • Desenvolver modelos de respostas padrão para as demandas mais comuns e genéricas, diminuindo o tempo de resposta ao cidadão. • Estabelecer comunicação proativa sobre possíveis atrasos ou problemas no processamento das demandas.
Período	J F M A M J J A S O N D
Iniciativa 3	Atendimento ao cidadão e ao agente público
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Meta de tratamento de 100% das solicitações, elogios, sugestões, reclamações e denúncias registradas na Ouvidoria da SEFA e

	<p>encaminhadas à REPR, dentro do prazo estabelecido pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encaminhar à Ouvidoria da SEFA todas aquelas recebidas diretamente pelos demais canais de comunicação da Receita Estadual, visando a unificação dos registros. • Analisar os atendimentos registrados no SIGO, encaminhar às áreas competentes, monitorar o prazo de atendimento, avaliar a resposta apresentada, encaminhar resposta ao cidadão, indicando a possibilidade de abertura de novo atendimento (em caso de discordância da condução do pleito), e retornar os atendimentos à Ouvidoria da SEFA para encerramento.
Período	J F M A M J J A S O N D
Iniciativa 4	Relatório de Gestão da Ouvidoria da Receita Estadual
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar periodicamente à Ouvidoria da SEFA o encaminhamento do resultado das pesquisas de satisfação em relação aos atendimentos realizados pela REPR para análise e eventuais providências. • Analisar e adotar providências cabíveis em relação ao Relatório de Gestão enviado pela Ouvidoria Fazendária, no que tange aos serviços realizados pela REPR.
Período	J F M A M J J A S O N D
Iniciativa 5	Gestão por Processos
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Listar os problemas, as desconexões, os <i>gaps</i> dos processos atuais e propor melhorias.
Período	J F M A M J J A S O N D
Iniciativa 6	Canais de Atendimento Fazendários
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar periodicamente a disponibilização das informações de contatos da Ouvidoria na aba dos canais de atendimento da SEFA do portal da fazenda, propondo melhorias, se for o caso. • Verificar a necessidade de capacitação dos agentes públicos para atendimento ao cidadão e registro das demandas no SIGO, e comunicar eventuais demandas à SEFA/EFAZ.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento contempla as ações da Agente de Ouvidoria da Receita Estadual do Paraná (REPR) para o exercício de 2024. Ressalte-se, contudo, que o planejamento pode sofrer alterações em decorrência de novas demandas, devendo ser incluídas neste plano a fim de promover adequado controle e transparência às atividades desenvolvidas por esta Pasta.