

PLANO DE TRABALHO Ouvidoria Fazendária 2023



FEVEREIRO/2023

Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná
Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial
Ouvidoria e Transparência



Renê de Oliveira Garcia Junior
SECRETÁRIO DA FAZENDA

Marcia Cristina Rebonato do Vale
DIRETORA-GERAL

Clarice Kusma Baisan Fernandes
OUIDORA DA SEFA

EQUIPE TÉCNICA

Antonio Dias Junior

João Guilherme Saldanha

Thiago Luiz Napolitano Teles da Silva

Ouvidoria e Transparência (NICS/SEFA) | Av. Vicente Machado, 445, 14º Andar | Centro | Curitiba/PR

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 e necessárias para realização das atividades a serem desenvolvidas num certo prazo, seja ele anual, semestral ou mensal, garantindo a efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

A importância da aplicação do plano de trabalho está diretamente relacionada com o atingimento dos objetivos. Planificar, controlar e dirigir o plano, para que seja executado corretamente, é o que garante sua efetividade.

Devido ao potencial dessa ferramenta de gestão, a Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda (SEFA) elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

2. OBJETIVO

O presente material tem por objetivo estruturar o planejamento de trabalho anual da Ouvidoria da SEFA, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresentando de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Agente de Ouvidoria, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

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

3. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Em conformidade com as diretrizes definidas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), por meio da Instrução Normativa CGE nº 06/2023, a Agente de Ouvidoria apresenta o seu Plano de Trabalho Anual no âmbito da Secretaria de Estado da Fazenda (SEFA), para o exercício de 2023.

O referido Plano de Trabalho define, mas não limita, as linhas de atuação da Ouvidoria da SEFA, além daquelas já tratadas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), através da Coordenadoria de Ouvidoria (OUV/CGE), 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.

4. ESTRUTURA, DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

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. São descritas 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, consistem três “linhas” que ajudam a aumentar a eficácia dos sistemas de gerenciamento de riscos. Resumidamente, em cada linha são atribuídas as funções de gerenciamento, de supervisão e de avaliação, respectivamente.

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 à 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 às 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 na estrutura governamental, tem-se: o gestor e todos os setores que compõem o órgão/entidade, na primeira linha; os agentes que compõem os Núcleos de Integridade e Compliance Setorial (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 13.460/2017.

As funções do Agente de Ouvidoria estão definidas no Decreto Estadual nº 2.741/2019, na Resolução CGE nº 55/2021, sendo ele um dos integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial (NICS).

O Agente de Ouvidoria é responsável por receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários do serviço público e representá-los junto aos órgãos e entidades, bem como por intermediar as resoluções cabíveis para a solução das demandas recepcionadas.

O Agente de Ouvidoria é designado pela autoridade máxima do órgão, devendo

Ouvidoria e Transparência (NICS/SEFA) | Av. Vicente Machado, 445, 14º Andar | Centro | Curitiba/PR

ser subordinado administrativamente ao NICS e tecnicamente à Coordenadoria de Ouvidoria (OUV), da Controladoria-Geral do Estado (CGE).

A subordinação administrativa se refere à sujeição relacionada às orientações quanto ao direcionamento e ao controle das ações necessárias à consecução das atribuições do NICS, incluindo o alinhamento entre os Agentes do Núcleo visando à cooperação recíproca no desenvolvimento das atividades.

A subordinação técnica está relacionada à submissão de questões relativas ao cumprimento das normas regulamentadoras e das diretrizes definidas pela CGE, no que tange ao Sistema de Ouvidoria.

Sendo assim, compete à OUV/CGE estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente.

A Ouvidoria da SEFA é composta pela Agente de Ouvidoria, sendo de sua atribuição (Resolução SEFA nº 1.132/2017):

- exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;
- agilizar a remessa de informações de interesse do cidadão ao seu destinatário;
- promover o amplo acesso dos cidadãos usuários aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- estabelecer canais permanentes de comunicação com servidores da Pasta e usuários de seus serviços, para prestar informações e receber reivindicações e sugestões;
- apreciar as reivindicações e as sugestões recebidas e encaminhar às autoridades e unidades competentes, acompanhar a análise e, sempre que possível, prestar a informação do resultado a quem iniciou a demanda;
- identificar problemas no atendimento ao cidadão;
- buscar as eventuais causas da deficiência do serviço prejudiciais aos servidores e cidadãos, evitando sua repetição;
- entregar ao cidadão a resposta a cada questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade, e tomada de conhecimento do seu nível de satisfação;
- propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao cidadão;
- estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;
- zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;
- promover a transparência, o acesso à informação, a viabilização do

controle social e o estímulo à conduta ética, para a preservação da integridade institucional e da credibilidade da Secretaria de Estado da Fazenda;

- cooperar com órgãos, entidades e organismos nacionais e internacionais que atuam no campo da prevenção à corrupção;
- atuar de forma integrada com a Controladoria Geral do Estado;
- respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- acolher o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos;
- receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, sempre oportunizando resoluções às suas demandas;
- observar rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo, em especial de seus dados pessoais;
- guardar sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;
- acessar diariamente o sistema de informação ou tecnologia em vigência;
- manter atualizada a rede de usuários e unidades vinculadas à Ouvidoria Setorial, avaliando com frequência a estrutura e os resultados obtidos por esta;
- comunicar formalmente à Coordenadoria de Ouvidoria da CGE eventuais alterações de dados (e-mail e telefone), além de possíveis mudanças de Ouvidores;
- cobrar providências aos registros dos cidadãos, informando-os de forma completa, objetiva e de fácil compreensão sobre os resultados obtidos;
- acompanhar o prazo de atendimento das manifestações e analisar as respostas recebidas, cobrando prazos e ações dentro da Ouvidoria Setorial no sentido de viabilizar o atendimento às reivindicações recebidas ou encaminhadas ao Órgão ou Entidade;
- estabelecer prazo razoável para resposta das reivindicações, considerando que cada demanda tem um tempo diferente de tratamento e de resposta, dependendo da complexidade e dos encaminhamentos que serão feitos pelas áreas responsáveis, até que seja considerada solucionada e concluída, visando sempre a celeridade; e
- elaborar recomendações para o aprimoramento do processo de trabalho através das manifestações recebidas, favorecendo informações e sugestões para melhorias nas rotinas de atividades e no atendimento às necessidades da população.

O Agente de Ouvidoria também deve, segundo instrução normativa da CGE, elaborar o seu Plano de Trabalho, descrevendo as atividades que serão desenvolvidas durante o exercício corrente.

A metodologia empregada pela Agente de Ouvidoria da SEFA, para a elaboração do Plano de Trabalho de suas áreas, compreende as seguintes fases:

Ouvidoria e Transparência (NICS/SEFA) | Av. Vicente Machado, 445, 14º Andar | Centro | Curitiba/PR

- 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, bem como na Instrução Normativa nº 06/2023 da CGE;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho;
- VI. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado;
- VII. Publicação e disponibilização no Portal da Transparência do Estado (PTE).

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).

5. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria estão segregadas em seis grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado; (iv) legislação específica da Secretaria de Estado da Fazenda; (v) legislação específica da Coordenadoria de Ouvidoria (OUV/CGE); e (vi) legislação específica dos Núcleos de Integridade e Compliance Setorial.

Legislação Básica:

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

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e

Ouvidoria e Transparência (NICS/SEFA) | Av. Vicente Machado, 445, 14º Andar | Centro | Curitiba/PR

Compliance da Administração Pública Estadual.

- Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.
- Lei Estadual nº 21.352/2023, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo 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.
- 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 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 Secretaria de Estado da Fazenda:

- Decreto Estadual nº 7.356/2021, que dispõe sobre a implementação da reforma administrativa do Poder Executivo Estadual.
- Resolução SEFA nº 1.132/2017 – Regimento Interno da SEFA.

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.

Ouvidoria e Transparência (NICS/SEFA) | Av. Vicente Machado, 445, 14º Andar | Centro | Curitiba/PR

- Decreto Estadual nº 7.791/2021, que dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.
- Resolução nº 38/2019, que dispõe sobre as Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes.
- Resolução nº 33/2022, que especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública.

Legislação Específica dos Núcleos de Integridade e Compliance:

- Resolução nº 55/2021, que dispõe sobre as diretrizes e competências dos NICS.
- Instrução Normativa CGE nº 07/2022, que estabelece o fluxograma a ser observado pelos agentes de Ouvidoria no tratamento de manifestação e pedidos de acesso à informação.

6. 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
Gestão da Ouvidoria Fazendária	em andamento	Gestão realizada periodicamente
Atendimento ao cidadão e ao agente público fazendário	em andamento	Atendimentos realizados periodicamente

Ouvidoria e Transparência (NICS/SEFA) | Av. Vicente Machado, 445, 14º Andar | Centro | Curitiba/PR

Melhoria nos Procedimentos da Ouvidoria Fazendária	em andamento	Melhorias implantadas periodicamente
Relatório de Gestão da Ouvidoria Fazendária	em andamento	Previsão de conclusão: março 2023
Gestão por Processos	em andamento	Previsão de conclusão: Julho 2023
Reuniões Formativas	em andamento	Reuniões realizadas periodicamente
Canais de Atendimento Fazendários	em andamento	Manutenção realizada periodicamente

7. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as principais atividades a serem desenvolvidas pela Agente de Ouvidoria, relativas à Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda durante o ano de 2023.

ATIVIDADE 1	
Gestão por Processos	
OBJETIVO	Desenvolver os fluxos dos processos da Ouvidoria Fazendária e a manualização de seus procedimentos, em conjunto com a Assessoria de Modernização Fazendária (AMF/SEFA), por meio do Projeto de Modernização Fazendária através da Gestão por Processos.
RELEVÂNCIA	Plano de Governo
	Plano Plurianual
	Plano de Integridade e Compliance
	Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público
	Recomendações técnicas da CGE
	PROFISCO II-PR
	TCE: Acórdão 162/2020
	ESG/ASG:
Outros:	

Ouvidoria e Transparência (NICS/SEFA) | Av. Vicente Machado, 445, 14º Andar | Centro | Curitiba/PR

PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Concluir o redesenho dos processos contemplando as melhorias necessárias (TO-BE)												
	Elaborar os fluxos da Ouvidoria Fazendária e a manualização de seus procedimentos.												
	Publicar os fluxos e manuais no site institucional da SEFA.												

RECURSO	Pessoal
	Financeiro
	Outros:
INDICADOR	Mapeamento de processos e manualização dos procedimentos implantados

ATIVIDADE 2	
Reuniões Formativas	
OBJETIVO	Capacitar a equipe da Ouvidoria, a fim de aprimorar o atendimento ao cidadão; os pontos focais da SEFA e REPR, visando à melhoria na qualidade das respostas exaradas ao cidadão; e os agentes públicos fazendários, para conscientização e reconhecimento da importância do atendimento ao cidadão como prioridade no dia a dia do serviço público.
RELEVÂNCIA	Plano de Governo
	Plano Plurianual
	Plano de Integridade e Compliance
	Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público
	Recomendações técnicas da CGE
	PROFISCO II-PR
	TCE: Acórdão 162/2020
	ESG/ASG:
	Outros:

PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar reuniões periódicas com a equipe da Ouvidoria Fazendária para repassar e nivelar conhecimento.												
	Realizar reuniões e capacitações com os pontos focais da SEFA e da REPR.												
	Realizar capacitações para os agentes públicos fazendários.												

RECURSO	Pessoal
	Financeiro
	Outros:
INDICADOR	Reuniões formativas realizadas.

ATIVIDADE 3	
Indicadores de Desempenho da Ouvidoria Fazendária	
OBJETIVO	Desenvolver, em conjunto com a Assessoria de Modernização Fazendária (AMF/SEFA), por meio do Planejamento Estratégico da Secretaria da Fazenda, indicadores de desempenho da Ouvidoria fazendária.
RELEVÂNCIA	Plano de Governo
	Plano Plurianual
	Plano de Integridade e Compliance
	Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público
	Recomendações técnicas da CGE
	PROFISCO II-PR
	TCE: Acórdão 162/2020
	ESG/ASG:
Outros:	

PRAZO	11 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Participar do Seminário Sistema de Medição de Desempenho												
	Aguardar a contratação de consultoria de Gestão por Resultados												
	Encaminhar indicadores para formulação de inventários												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Indicadores de desempenho formulados												

ATIVIDADE 4	
Atendimento presencial	
OBJETIVO	Buscar a efetividade nos serviços prestados pela Ouvidoria Fazendária ao cidadão e ao servidor fazendário que buscam atendimento presencial.
RELEVÂNCIA	Plano de Governo
	Plano Plurianual
	Plano de Integridade e Compliance
	Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público
	Recomendações técnicas da CGE
	PROFISCO II-PR
	TCE: Acórdão 162/2020
	ESG/ASG: Social
Outros:	

PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Garantir um local adequado e sigiloso												
	Garantir a acessibilidade à Ouvidoria												

Ouvidoria e Transparência (NICS/SEFA) | Av. Vicente Machado, 445, 14º Andar | Centro | Curitiba/PR

RECURSO	Pessoal
	Financeiro
	Outros:
INDICADOR	Locais adequados implantado

ATIVIDADE 5	
Carta de Serviços Fazendária	
OBJETIVO	Acompanhar e propor melhorias na Carta de Serviços fazendária.
RELEVÂNCIA	Plano de Governo
	Plano Plurianual
	Plano de Integridade e Compliance
	Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público
	Recomendações técnicas da CGE
	PROFISCO II-PR
	TCE: Acórdão 162/2020
	ESG/ASG:
Outros:	

PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acompanhar a disponibilização da Carta de Serviços Fazendária												
	Avaliar as pesquisas de satisfação dos serviços prestados pela SEFA e REPR												
	Propor melhorias na Carta de Serviços												

RECURSO	Pessoal
	Financeiro
	Outros:
INDICADOR	Acompanhamento da Carta de Serviços realizado

ATIVIDADE 6													
Relatório de Gestão da Ouvidoria Fazendária													
OBJETIVO	Elaborar relatório de Gestão da Ouvidoria Fazendária												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público											
		Recomendações técnicas da CGE											
		PROFISCO II-PR											
		TCE: Acórdão 162/2020											
		ESG/ASG:											
	Outros:												
PRAZO	3 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Avaliar as demandas registradas através do SIGO e as pesquisas de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria fazendária												
	Avaliar as pesquisas de satisfação dos serviços prestados pela SEFA e REPR												
	Elaborar Relatório de Gestão da Ouvidoria Fazendária, que contemple: - A avaliação dos serviços prestados pela SEFA e REPR, com indicação à alta gestão fazendária, das melhorias que possam ser implantadas; e - A avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, com sugestão à Ouvidoria-Geral (OUV/CGE), das melhorias que possam ser implementadas no SIGO												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Relatório de Gestão elaborado												

ATIVIDADE 7													
Canais de Atendimento Fazendário													
OBJETIVO	Promover a interlocução da Ouvidoria com os demais canais de atendimento fazendários, buscando o estabelecimento da Ouvidoria como canal de segunda instância, atendendo à solicitação do cidadão que já recorreu por outros meios e, ainda assim, deseja reavaliar a solução apresentada												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público											
		Recomendações técnicas da CGE											
		PROFISCO II-PR											
		TCE: Acórdão 162/2020											
		ESG/ASG: Social											
	Outros:												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Avaliar periodicamente a disponibilização dos canais de atendimento da SEFA (SAC-REPR, SAC-Nota Paraná, Ouvidoria, dentre outros) no portal fazendário, propondo melhorias												
	Avaliar, em conjunto com a Assessoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (ATIC/SEFA) e os responsáveis pelos demais canais de atendimento fazendário, a sistematização dos processos de acesso do cidadão, através do Portal da SEFA												
	Iniciar estudos, em conjunto com os demais canais de atendimento fazendários (SAC-REPR, SAC-Nota Paraná, Ouvidoria, dentre outros), alternativas para o estabelecimento da Ouvidoria como canal de segunda instância												
	Manter, atualizado o vídeo com o tutorial dos canais de atendimento da SEFA, em conjunto com o Núcleo de Comunicação Social (NCS/SEFA)												

RECURSO	Pessoal
	Financeiro
	Outros:
INDICADOR	Estabelecimento da Ouvidoria como canal de segunda instância.

ATIVIDADE 8												
Gestão da Ouvidoria Fazendária												
OBJETIVO	Buscar a efetividade e transparência nos processos da Ouvidoria Fazendária a fim de atingir a excelência no atendimento ao cidadão e ao servidor fazendário.											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo										
		Plano Plurianual										
		Plano de Integridade e Compliance										
		Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público										
		Recomendações técnicas da CGE										
		PROFISCO II-PR										
		TCE: Acórdão 162/2020										
		ESG/ASG: Governança										
	Outros:											
PRAZO	12 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Monitorar a qualidade das respostas expedidas ao cidadão e o cumprimento de prazos, dos atendimentos realizados pela Ouvidoria e dos registrados no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO), encaminhados às áreas técnicas da SEFA e ao Ouvidor Setorial da Receita Estadual do Paraná (REPR)											
	Elaborar recomendações aos pontos focais das áreas técnicas fazendárias, designados para atendimento às demandas da Ouvidoria											
	Manter atualizada a lista de pontos focais das áreas técnicas fazendárias, responsáveis pela elaboração dos pareceres técnicos no SIGO											

	Tratar e acompanhar os procedimentos adotados para: <ul style="list-style-type: none"> - valorização dos agentes públicos que receberam manifestações de elogio, em conjunto com o Núcleo de Comunicação Social Setorial (NCS/SEFA); - apuração das denúncias registradas contra agentes públicos fazendários, em conjunto com a Corregedoria-geral (CG/SEFA); e - registro e tratamento das denúncias de sonegação fiscal, em conjunto com o Ouvidor Setorial da REPR 	
--	---	--

RECURSO		Pessoal
		Financeiro
		Outros:
INDICADOR	Efetividade e transparência no atendimento ao cidadão e ao servidor fazendário.	

ATIVIDADE 9		
Atendimento ao cidadão e ao agente público fazendário		
OBJETIVO	Buscar a efetividade nos atendimentos prestados pela Ouvidoria Fazendária a fim de atingir a excelência no atendimento ao cidadão e ao servidor fazendário.	
RELEVÂNCIA		Plano de Governo
		Plano Plurianual
		Plano de Integridade e Compliance
		Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público
		Recomendações técnicas da CGE
		PROFISCO II-PR
		TCE: Acórdão 162/2020
		ESG/ASG: Social
	Outros:	

PRAZO		12 meses											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Registrar no SIGO todas as solicitações, elogios, sugestões, reclamações e denúncias, recebidas diretamente pela Ouvidoria da SEFA												
	Analisar os atendimentos registrados no SIGO, classificar, encaminhar às áreas competentes, monitorar o prazo de atendimento, avaliar a resposta apresentada, encaminhar ao cidadão, avisar sobre a possibilidade de abertura de novo atendimento (se ele não concordar com a condução do pleito) e encerrar os atendimentos												
	Mediar conflitos envolvendo cidadãos e/ou agentes públicos fazendários												
	Acolher agentes públicos fazendários que sofreram assédio moral ou sexual												
	Avaliar periodicamente a disponibilização das informações de contato da Ouvidoria, na Aba dos canais de atendimento da SEFA, no portal fazendário, implantando melhorias												
	Divulgar o telefone em local de fácil acesso e visualização.												
	Realizar estudos, em conjunto com a ATIC/SEFA, para implementação de WhatsApp, ou ferramenta que facilite o contato direto da Ouvidoria com a sociedade												

RECURSO	Pessoal
	Financeiro
	Outros:
INDICADOR	Efetividade e transparência no atendimento ao cidadão e ao servidor fazendário.

Ouvidoria e Transparência (NICS/SEFA) | Av. Vicente Machado, 445, 14º Andar | Centro | Curitiba/PR

ATIVIDADE 10	
Serviços Fazendários	
OBJETIVO	Ampliar e melhorar a participação do usuário de serviços fazendários, a fim de dar atendimento ao Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicas
RELEVÂNCIA	Plano de Governo
	Plano Plurianual
	Plano de Integridade e Compliance
	Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público
	Recomendações técnicas da CGE
	PROFISCO II-PR
	TCE: Acórdão 162/2020
	ESG/ASG: Social
Outros:	

PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Promover a participação do usuário de serviços fazendários, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário												
	Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a SEFA, sem prejuízo de outros órgãos competentes												
	Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário de serviços fazendários, em observância às determinações legais												

RECURSO	Pessoal
	Financeiro
	Outros:
INDICADOR	Melhoria no atendimento ao usuário de serviço público implantada

ATIVIDADE 11	
Plano de Comunicação da SEFA	
OBJETIVO	Incluir no Plano de Comunicação Social da SEFA as ações periódicas para divulgação das ações da Ouvidoria, em conjunto com o NCS/SEFA
RELEVÂNCIA	Plano de Governo
	Plano Plurianual
	Plano de Integridade e Compliance
	Ação de controle e auditoria
	Recomendações técnicas da CGE
	PROFISCO II-PR
	TCE: Acórdão 593/2021
	ESG/ASG: Social
Outros: Educação Fiscal	

PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Implementar, juntamente com o NCS/SEFA, ações periódicas para divulgação do vídeo dos canais de atendimento fazendários, em redes sociais												
	Enviar periodicamente para o NCS/SEFA as ações da Ouvidoria Fazendária para que o mesmo divulgue nos meios de comunicação												
	Incluir no Plano de Comunicação Social da SEFA as ações da Ouvidoria fazendária												

RECURSO	Pessoal
	Financeiro
	Outros:
INDICADOR	Ações incluídas no Plano de Comunicação

8. CONSIDERAÇÕES 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 Fazenda, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Ouvidoria da SEFA.

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 4 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.



ePROCOLO



Documento: **PlanodeTrabalhodaOuvidoria2023.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Clarice Kusma Baisan Fernandes (XXX.859.529-XX)** em 13/02/2023 12:24 Local: SEFA/NICS.

Inserido ao protocolo **20.040.735-0** por: **Clarice Kusma Baisan Fernandes** em: 13/02/2023 12:24.



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:
7a51b0d1f2a1135f9140cc2b7e07b973.