

PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO PARANÁ – COHAPAR

1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho pode ser compreendido como a ferramenta de gestão usada para alcançar objetivos e propósitos pelo órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações e tarefas relevantes para determinada finalidade. Em linhas gerais, é o instrumento através do qual são elencadas atividades a serem realizadas conforme determinado cronograma.

Trata-se, assim, de documento técnico que tem aptidão para viabilizar o controle e o planejamento das atividades não somente pelos gestores públicos, mas também pela sociedade, pois por intermédio dele tornam-se conhecidas as ações da entidade para aquele determinado segmento de trabalho, de forma a impactar a qualidade e a eficiência dos serviços.

As ouvidorias públicas são espaços de controle, participação social e combate à corrupção, que têm a função de ser a “ponte” de aproximação do cidadão com a Administração Pública (Órgãos, Entidades e Secretarias do Estado), seja em relação às suas manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos), seja quanto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos.

Nessa lógica, a Ouvidoria visa aproximar o cidadão do Estado, a fim de ele tenha resposta a reivindicações que lhes sejam de interesse, bem como acesso às informações de interesse público, concretizando a participação social no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados pela administração. Através dessas manifestações é possível realizar melhorias para toda a sociedade.

Como porta de entrada para demandas da população, a Ouvidoria também é importante ferramenta estratégica de gestão. Nesse sentido, cite-se o Relatório de Gestão da Ouvidoria encaminhado anualmente à autoridade máxima da entidade, que compreende as informações processadas e trabalhadas no exercício, nos termos do art. 15 da Lei Federal 13.460, 26 de junho de 2017.

Por intermédio da Instrução Normativa CGE nº 08/2022, a Controladoria-Geral do Estado determinou aos agentes de ouvidorias a elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria de cada órgão e entidade da administração pública do Estado do Paraná.

2. LEGISLAÇÃO

No Quadro 1, abaixo, são apresentadas as principais legislações relacionadas à Ouvidoria:

Legislação	Súmula
Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
Decreto Estadual 10.285/2014	Dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo que garante o acesso à informação
Decreto Estadual nº 7791, de 08 de Junho de 2021	Dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciantes 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.
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.

3. PLANO DE TRABALHO

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Companhia de Habitação do Paraná – COHAPAR, durante o ano de 2022, seguem descritas no Quadro 2 abaixo:

Quadro 2 – Atividades da Ouvidoria da COHAPAR

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa I	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria da COHAPAR, no site institucional da companhia, em local de fácil acesso e visualização.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar as informações da página da Ouvidoria constante no site institucional da companhia, de forma a verificar se as principais informações de contato e de acesso à Ouvidoria estão disponíveis de maneira facilitada ao cidadão (telefone, WhatsApp, horário de atendimento, e-mail, link para envio de manifestações diretamente pelo site, fornecimentos dos dados do Ouvidor etc). • Realizar a divulgação do Relatório de Gestão da Ouvidoria no site institucional da companhia, em cumprimento ao art. 15, parágrafo único, inciso II, da Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa II	Realizar internamente na companhia a educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar em conjunto com os setores competentes a divulgação das atribuições da Ouvidoria para o público interno, com orientações para o correto atendimento de demandas e respostas a pareceres técnicos. • Divulgar em âmbito interno as orientações e instruções emanadas pela CGE/PR, com especial atenção àquelas relacionadas à Ouvidoria e ao atendimento ao cidadão em geral. • Verificar o cumprimento de determinações eventualmente encaminhadas por órgãos de controle e fiscalização (TCE/PR, MPPR), relacionadas à Ouvidoria. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa III	Realizar o acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento das manifestações registradas no sistema SIGO (registro / recepção, análise, deflagração de providências aos setores técnicos competentes para levantamento de informações, elaboração e envio de resposta final tempestiva). • Monitoramento quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos nas respectivas legislações de regência para o envio tempestivo de respostas às manifestações. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa IV	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar o Relatório de Gestão da Ouvidoria, em cumprimento ao art. 15 da Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017. • Submeter o Relatório de Gestão da Ouvidoria à autoridade máxima a que pertence a Ouvidoria, em cumprimento ao art. 15, parágrafo único, inciso I, da Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017. 											

Por fim, oportuno registrar que, por se tratar de planejamento, as etapas estabelecidas no presente instrumento não possuem caráter exaustivo, de maneira que outras atividades poderão ser desenvolvidas ao longo do exercício de 2022, as quais, sendo o caso, serão realizadas de forma complementar às ações estabelecidas no presente instrumento.

Curitiba, 16 de setembro de 2022.

Rodrigo de Souza Gai
Ouvidor da COHAPAR

Jorge Luiz Lange
Diretor Presidente da COHAPAR