

# PLANO DE TRABALHO 2023

OUVIDORIA

COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO PARANÁ – COHAPAR



Jorge Luiz Lange  
**DIRETOR-PRESIDENTE**

Rodrigo de Souza Gai  
**OUVIDOR**

Camila Maria Campagnaro  
**EQUIPE TÉCNICA**



<u>1. INTRODUÇÃO</u>	<u>4</u>
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
<u>2. OUVIDORIA DA COHAPAR</u>	<u>5</u>
ESTRUTURA	5
DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	7
<u>3. BASE LEGAL</u>	<u>8</u>
<u>4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO 2022</u>	<u>9</u>
<u>5. PLANO DE TRABALHO 2023</u>	<u>10</u>
<u>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	<u>14</u>



## 1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um 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 Companhia de Habitação do Paraná elabora e publica o seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

### 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 da Companhia de Habitação do Paraná - COHAPAR, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

### METODOLOGIA

A metodologia empregada para a elaboração do 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 na Instrução Normativa n° 06/2023 da Controladoria-Geral do Estado e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação e aprovação pelo Diretor-Presidente da Companhia do Plano de Trabalho;
- V. Publicação no Diário Oficial do Estado e disponibilização no site institucional da COHAPAR e Portal da Transparência da companhia;
- VI. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado;

## 2. OUVIDORIA DA COHAPAR

### ESTRUTURA

A Ouvidoria da COHAPAR é atualmente composta pelo Ouvidor designado por intermédio do Ato nº. 304/PRES de 03.09.2021, e por uma Agente Administrativa, ambos integrantes do quadro de empregador públicos carreira da companhia. A equipe atualmente atua tanto nas demandas da Ouvidoria quanto no atendimento e cumprimento à Lei de Acesso à Informação e alimentação do Portal da Transparência da Companhia.

A Ouvidoria da COHAPAR realiza atendimentos pelos seguintes canais:

- Internet (Portal da Cohapar);
- Telefone;
- E-mail;
- Whatsapp;
- Atendimento pessoal;
- Carta.

As demandas recebidas pelos canais acima mencionados são registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO), que é o sistema utilizado pelos órgãos e entidades da administração estadual para cadastrar reivindicações e acompanhar trâmites e providências dos atendimentos prestados aos cidadãos pela Ouvidoria, seja pessoalmente, através da Internet, correio ou telefone.

O sistema é monitorado diariamente pela Controladoria Geral do Estado, a quem incumbe a coordenação e manutenção do sistema.

Em linhas gerais, o papel da Ouvidoria Pública consiste em promover a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública no que tange a manifestações, reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios relacionados à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos.

### DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

Sob o ponto de vista técnico, a Ouvidoria da Cohapar está vinculada à Coordenadoria de Ouvidoria (CGE/PR), a qual incumbe o encaminhamento das diretrizes e apoio técnico para desenvolvimento do trabalho das Ouvidorias dos demais órgão e entidades do estado. Sem prejuízo de outras atribuições, cabe à Coordenadoria de Ouvidoria (CGE/PR):

- a coordenação e articulação das atividades de ouvidoria em âmbito estadual, bem como a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social dos

usuários sobre a prestação de serviços públicos;

- a atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria dos demais órgãos e entidades, com vista a atender às demandas da sociedade;
- a coordenação e manutenção do SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias).

O Ouvidor (ou Agente de Ouvidoria) é o servidor responsável por receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários do serviço público e representá-lo junto aos órgãos e entidades, bem como por intermediar as resoluções cabíveis para a solução das demandas recepcionadas (art. 2º, IV, Resolução CGE nº 55/2021).

O Agente de Ouvidoria integra o chamado NICs (Núcleo de Integridade e Compliance Setorial), estrutura administrativa que atua em nível de execução sistêmica, cuja composição, diretrizes e competências estão definidas na Resolução CGE nº 55/2021. Assim, o agente está administrativamente vinculado ao NICS e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

As atribuições do Agente de Ouvidoria do NICs estão previstas nos incisos XXIII a XXVI do art. 24 do Regulamento da Controladoria-Geral do Estado, anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019:

*“[...] XXIII - a busca de respaldo do órgão ou entidade em que atua para verificações e providências necessárias às demandas oriundas da Coordenadoria de Ouvidoria;*

*XXIV - a representação do cidadão na relação com o órgão ou entidade em que atua ao viabilizar soluções e esclarecimentos para suas reivindicações, atuando de maneira transparente, rápida e eficaz;*

*XXV - o recebimento, avaliação e encaminhamento das manifestações dos cidadãos;*

*XXVI - a comunicação formal à Coordenadoria de Ouvidoria de eventuais alterações de dados, além de possíveis mudanças de ouvidores;”*

À luz da legislação federal, a Lei 13.460/2017 estabelece que, para garantir seus direitos, qualquer usuário de serviços públicos poderá encaminhar sua manifestação à Ouvidoria ou setor responsável da administração pública para o devido atendimento.

Quanto às atribuições das Ouvidorias dispostas na referida Lei, destaca-se:

- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Busca-se, por meio da Ouvidoria, conferir maior capacidade de resolução de problemas à Companhia, permitindo o desenvolvimento de ações de caráter preventivo bem como de ações reativas quando a prevenção já não se mostrar possível.

A Ouvidoria amplia, assim, o espaço público e democrático valorizando o exercício da cidadania, possibilitando o controle e participação social, podendo sugerir melhorias na prestação de serviços no âmbito da Administração Pública a partir das manifestações recebidas.

## ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

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.

Seguindo essas balizes, a Ouvidoria da COHAPAR realiza atendimentos aos cidadãos por intermédio dos seguintes canais de contato: Internet (Portal da Cohapar); Telefone; E-mail; Whatsapp; Atendimento pessoal e Carta.

Todas demandas recepcionadas pelos canais acima são imediatamente registradas no SIGO, o qual dispõe de ferramentas ágeis e seguras para o controle e acompanhamento das providências necessárias à solução da demanda. O SIGO permite ampla gestão do atendimento, e é a principal ferramenta de trabalho da equipe técnica da Ouvidoria

No que se refere à forma de atuação da equipe da Ouvidoria em relação à interação com o cidadão, os atendimentos são realizados primando-se pela educação, presteza, cortesia, imparcialidade e flexibilidade.

Dentre as competências dos agentes, destacam-se a capacidade de ouvir e compreender sem julgamentos prévios, a capacidade de reconhecer os direitos e deveres do usuário, bem como o cuidado de qualificar as manifestações de forma adequada, diligenciando as providências cabíveis de maneira célere e assertiva.

### **3. BASE LEGAL**

Os principais atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria são os seguintes:

- Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que 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, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual;
- Decreto Estadual 10.285/2014, que dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo que garante o acesso à informação;
- Decreto Estadual nº 7791, de 08 de Junho de 2021, que 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;
- 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 06/2023, através da qual 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

## 4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO 2022

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
Revisão das informações da página da Ouvidoria constante no site institucional	concluído	Informações verificadas e atualizadas.
Divulgação do Relatório de Gestão da Ouvidoria no site institucional	concluído	Informação atualizada e divulgada no site institucional
Divulgação das atribuições da Ouvidoria para o público interno	em andamento	Protocolo administrativo em andamento
Divulgação em âmbito interno das orientações e instruções emanadas pela CGE/PR.	concluído	Orientações recebidas no período compartilhadas
Cumprimento de determinações eventualmente encaminhadas por órgãos de controle e fiscalização	concluído	Determinações recebidas no período cumpridas.
Acompanhamento das manifestações registradas no sistema SIGO	concluído	Manifestações respondidas no SIGO
Monitoramento do cumprimento dos prazos de respostas às manifestações.	concluído	Prazos monitorados no SIGO
Elaborar o Relatório de Gestão da Ouvidoria e submetê-lo à autoridade competente	concluído	Relatório de Gestão aprovado e divulgado

## 5. PLANO DE TRABALHO 2023

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria no exercício de 2023:

ATIVIDADE 1																	
Divulgação das formas de contato com a Ouvidoria no site oficial																	
OBJETIVO	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria, no site institucional da companhia, em local de fácil acesso e visualização.																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		TCE:															
		ESG/ASG:															
		Outros:															
PRAZO	3 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Atualizar no site da COHAPAR as informações gerais da Ouvidoria de interesse da sociedade																
	Atualizar as informações relativas ao Relatório de Gestão e ao Plano de Trabalho na página da Ouvidoria																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
INDICADOR	Atualização das formas de contato e demais informações da Ouvidoria na página constante no site oficial																

ATIVIDADE 2												
Divulgação das informações da Ouvidoria												
OBJETIVO	Realizar internamente na companhia a educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo										
		Plano Plurianual										
		Plano de Integridade e Compliance										

		IA-CM													
		Ação de controle e auditoria													
		TCE:													
		ESG/ASG:													
		Outros:													
<b>PRAZO</b>	3 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 com o apoio dos setores competentes a divulgação das atribuições da Ouvidoria ao público interno														
	Estabelecimento de rotina visando divulgação periódica das atribuições da Ouvidoria ao público interno														
<b>RECURSO</b>	Pessoal														
	Financeiro R\$														
	Outros:														
<b>INDICADOR</b>	Divulgação das atribuições da Ouvidoria para o público interno														

<b>ATIVIDADE 3</b>															
<b>Acompanhamento das manifestações do SIGO</b>															
<b>OBJETIVO</b>	Realizar o acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.														
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo													
		Plano Plurianual													
		Plano de Integridade e Compliance													
		IA-CM													
		Ação de controle e auditoria													
		TCE:													
		ESG/ASG:													
	Outros:														
<b>PRAZO</b>	11 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>	Acompanhamento das manifestações registradas no sistema SIGO (recepção, análise, deflagração de providências aos setores técnicos competentes para levantamento de informações, elaboração e envio de resposta final tempestiva).														



ATIVIDADE 5																	
Elaboração do Relatório de Gestão																	
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.																
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		TCE:															
		ESG/ASG:															
		Outros:															
<b>PRAZO</b>	3 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>	Elaborar o Relatório de Gestão da Ouvidoria																
	Submeter o Relatório de Gestão da Ouvidoria à autoridade máxima a que pertence a Ouvidoria																
<b>RECURSO</b>	Pessoal																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
<b>INDICADOR</b>	Elaboração do Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria, exercício de 2022.																

ATIVIDADE 6												
Carta de Serviços ao Usuário												
<b>OBJETIVO</b>	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 controle e auditoria										
		TCE:										
		ESG/ASG:										
		Outros:										

PRAZO		11 meses											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acompanhar a implantação da Carta de Serviços ao Usuário												
	Verificar o atendimento da Lei Federal nº 13.460/2017												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Acompanhamento da implantação da Carta de Serviços ao Usuário												

## 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 e da Controladoria-Geral do Estado, bem como com o conjunto de competências do Ouvidor da COHAPAR.

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 2 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.