

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 06/2023**

Determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2023, de acordo com suas atividades e competência.

O **CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 4º da Lei Estadual nº 21.352, de 1º de janeiro de 2023; pelo §2º do art. 10 da Lei Estadual nº 17.745, de 30 de outubro de 2013; e pelo inciso II do art. 7º do Anexo I do Decreto Estadual nº 2.741, de 19 de setembro de 2019, e

CONSIDERANDO que a Controladoria-Geral do Estado, órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, tem por objetivo exercer as atividades de avaliação dos controles internos da gestão dos órgãos e entidades do Poder Executivo, bem como a efetiva aplicação das políticas públicas, conforme estabelecido no art. 4º da Lei Estadual nº 15.524, de 05 de junho de 2007;

CONSIDERANDO a atribuição da Controladoria-Geral do Estado de estimular a observância às normas legais, diretrizes administrativas, instruções normativas, regulamentos, estatutos e regimentos, prevista no inciso II do art. 6º da Lei Estadual nº 17.745, de 30 de outubro de 2013;

CONSIDERANDO as atribuições dos Núcleos de Integridade e Compliance, no que diz respeito as atividades dos Agentes de Ouvidoria, contidas nos incisos XXIII a XXVI do art. 24 do Anexo I do Decreto Estadual nº 2.741, de 19 de setembro de 2019, bem como no inciso IV do art. 2º da Resolução CGE nº 55, de 10 de novembro de 2021; e

CONSIDERANDO que cabe aos Agentes dos Núcleos de Integridade e Compliance Setorial a elaboração de Plano de Trabalho de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas em Instrução Normativa ou outros atos formais emitidos pela Controladoria-Geral do Estado, conforme preconizado no art. 14 da Resolução CGE nº 55, de 10 de novembro de 2021,



**RESOLVE:**

**Art. 1º** Determinar aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2023, descrevendo as atividades prioritárias que serão realizadas no respectivo período.

Parágrafo único. As sociedades de economia mista e empresas públicas ficam sujeitas às diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado e pelos órgãos reguladores específicos no que se refere aos Agentes de Ouvidoria.

**Art. 2º** O Plano de Trabalho deverá conter **no mínimo 06 (seis) ações/iniciativas** para o desempenho das atividades de ampliação do trabalho da ouvidoria no órgão/entidade durante o exercício:

- I. Ação/Iniciativa I – Divulgar o telefone e outras formas de contato da ouvidoria setorial no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização;
- II. Ação/Iniciativa II – Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;
- III. Ação/Iniciativa III – Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo;
- IV. Ação/Iniciativa IV – Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria;
- V. Ação/Iniciativa V – Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão; e
- VI. Ação/Iniciativa VI – Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

**Art. 3º** O Plano de Trabalho deverá ser aprovado pelo Gestor do órgão/entidade e publicado no Diário Oficial do Estado, **até o dia 15 de fevereiro de 2023**, bem como disponibilizado no site institucional do órgão/entidade.

§ 1º O Plano de Trabalho deverá ser encaminhado à Controladoria-Geral do Estado, por meio do sistema e-Protocolo, até o décimo dia útil após a sua publicação.



§ 2º O Agente de Transparência deverá zelar pela disponibilização dos Planos de Trabalho dos Agentes integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial na área de transparência institucional do órgão/entidade e no Portal de Transparência do Estado.

§ 3º Cabe ao Agente de Compliance recepcionar e anexar os Planos de Trabalho dos Agentes integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial em protocolo único, que deverá contemplar a evidência da publicidade pelo Agente de Transparência, para posterior encaminhamento à Controladoria-Geral do Estado.

§ 4º Excetuam-se ao procedimento descrito no parágrafo anterior os Agentes lotados nas sociedades de economia mista e nas empresas públicas, os quais deverão anexar seus Planos de Trabalho com a evidência da publicidade pelo Agente de Transparência em protocolos individuais para encaminhamento à Controladoria-Geral do Estado.

§ 5º Qualquer alteração realizada no Plano de Trabalho, após aprovação do Gestor do órgão/entidade e devida publicação, deverá ser notificada à Coordenadoria de Ouvidoria por meio do sistema e-Protocolo.

**Art. 4º** O Agente de Ouvidoria deverá encaminhar relatórios periódicos referentes à execução das atividades descritas no Plano de Trabalho à Coordenadoria de Ouvidoria, conforme cronograma:

- I. Relatório Parcial: primeira quinzena de julho do corrente exercício; e
- II. Relatório Anual: primeira quinzena de dezembro do corrente exercício.

**Art. 5º** Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogada a Instrução Normativa CGE nº 08, de 25 de agosto de 2022.

Curitiba, 26 de Janeiro de 2023.



**RAUL CZENO OCCARO SIQUEIRA**  
Controlador-Geral do Estado