



COLÉGIO ESTADUAL DO PARANÁ

PLANO DE TRABALHO 2024

COLÉGIO ESTADUAL DO PARANÁ – CEP

OUVIDORIA DO COLÉGIO ESTADUAL DO PARANÁ



COLÉGIO ESTADUAL DO PARANÁ

Laureci Schmitz

DIRETORA-GERAL

Míriam Cordeiro Mendonça

AGENTE DE OUVIDORIA

1.INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO.....	4
METODOLOGIA.....	5
2. OUVIDORIA SETORIAL DO COLÉGIO ESTADUAL DO PARANÁ.....	5
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	6
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	7
3. BASE LEGAL	7
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	9
5. PLANO DE TRABALHO	10
6. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	16

1. INTRODUÇÃO

Atendendo a Resolução CGE nº 55/2021, que especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial do Poder Executivo Estadual e a Instrução Normativa CGE nº 05/2024 que determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho referente ao exercício de 2024, descrevendo as atividades prioritárias que serão desenvolvidas no respectivo período (art. 1º), apresentamos o Plano de Trabalho do Agente de Ouvidoria do Colégio Estadual do Paraná.

O Plano de Trabalho *“é a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos /propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes”* (artigo 2º, inciso VII da Resolução CGE nº 55/2021), a fim de alcançarmos estes objetivos, estruturamos o planejamento de trabalho anual desta Ouvidoria setorial.

Assim sendo, elaboramos o Plano de Trabalho que será publicado, a fim de apresentando-o à comunidade escolar bem como, à comunidade externa que procura a ouvidoria para assuntos relacionados ao CEP, para que compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

OBJETIVO DO PLANO

Apresentar de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria do Colégio Estadual do Paraná – CEP, a fim de que a comunidade escolar se utilize uma ferramenta de participação social onde as suas manifestações servirão como indicadores para a tomada de decisões, aprimorando a Gestão Escolar, tanto na área pedagógica quanto administrativa, bem como, dar transparência as ações executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Ouvidoria Setorial do Colégio Estadual do Paraná, segue a da CGE para a elaboração do Plano de Trabalho, adaptada conforme a especificidade do estabelecimento de ensino, e compreende as seguintes fases:

- I. Levantamento dos setores que conhecem o sistema da Ouvidoria do CEP e que já se utilizaram em algum momento de um canal de ouvidoria;
- II. Apresentação do Agente de Ouvidoria aos setores, esclarecimentos do papel da Ouvidoria no CEP;
- III. Divulgação do canal de atendimento da Ouvidoria/Setorial (site oficial do estabelecimento – caminho);
- IV. Definição das atividades, priorizando os temas envolvidos no Plano de Gestão/CEP, no no Plano de Integridade e *Compliance*/Setorial, eixos ESG e nas ações pendentes de planos de trabalho de 2023;
- V. Elaboração do Plano de Trabalho;
- VI. Validação com a Direção-Geral/CEP do Plano de Trabalho;
- VII. Portaria de aprovação do Plano de Trabalho e encaminhamento à CGE.

As premissas para definição das iniciativas são especificidades (claras e definidas), mensurabilidade (possível de quantificar e avaliar), relevância (relacionado com a missão institucional), factibilidade (realizável) e temporalidade (definição de prazo).

2. OUVIDORIA SETORIAL DO COLÉGIO ESTADUAL DO PARANÁ

ESTRUTURA

A Ouvidoria/CEP é uma ouvidoria setorial que compõe o Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial – NICS do Poder Executivo Estadual, subordinada à Controladoria-Geral do Estado, Coordenadoria de Ouvidoria.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria/CEP é composta por 01(um) Agente de Ouvidoria que recebe as solicitações, fazendo o tratamento das respostas de forma clara e objetiva à Comunidade Escolar, prestando suporte aos setores/CEP no tratamento das respostas e na tomada de decisões da Direção-Geral. Dentre as competências, destacamos:

- O estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- O estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação da Comunidade Escolar;
- A promoção da formação do suplente, para que este esteja preparado a assumir nos casos de afastamento do titular da pasta;
- A atuação em conjunto com a Coordenadoria da Ouvidoria, com vista a atender às demandas da Comunidade Escolar ao CEP;
- O processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados;
- Auto avaliação no tratamento das manifestações recebidas;
- Atendimento às disposições estabelecidas pela Coordenadoria da Ouvidoria em relação ao sistema informatizado, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas;
- A definição de mecanismos e padrões
- 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) para a medição do nível de satisfação da Comunidade Escolar dos serviços prestados pelo estabelecimento e sistematizar as informações disponibilizadas aos setores para a melhoria do atendimento;
- O zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades responsáveis pelos serviços;
- O recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- A elaboração, semestral e final do relatório de gestão;
- O encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Controlador-Geral do Estado e à Direção-Geral/CEP;
- A proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460 de 2017, ou outra que venha a substituí-la;
- O desempenho de outras atividades correlatas.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

As atividades de atuação são realizadas pela Agente de Ouvidoria/CEP, orientada pela Coordenadoria de Ouvidoria/CGE, de forma integrada, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria/CEP, seguem o disposto à Coordenadoria de Ouvidoria da CGE, estão segregadas em quatro grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado; (IV) legislação específica da Coordenadoria de Ouvidoria, bem como, acrescentamos a legislação específica do CEP.

Eixo I - Legislação Básica:

Constituição da República Federativa do Brasil
Constituição do Estado do Paraná

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- Lei Estadual nº 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual.
- Lei Estadual nº 21.352/2023, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual.
- Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e *Compliance* da Administração Pública 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.
- Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.
- 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.

Eixo II - 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.

Eixo III - Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:

- *Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.*
- *Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.*

A Ouvidoria Setorial atende as determinações da Coordenadoria de Ouvidoria. Resolução CGE nº 55/2021(diretrizes e competência) e Instrução Normativa CGE 06/2023(Plano de Trabalho).

Legislação Específica do CEP:

- *Regimento Escolar;*
- *Regimento Interno;*
- *Projeto Político Pedagógico;*
- *Lei Estadual nº 21.352/2023, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual.*
- *Lei Estadual nº 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual.*

4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2023

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento do Plano de Trabalho de 2023, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Capacitação	Concluído	Todos os Cursos em Gestão de Ouvidoria foram concluídos em 2023
Acompanhamento das manifestações para não expirarem	Concluído	Todos os Pareceres solicitados foram devolvidos em tempo hábil.
Cobrança de manifestações expiradas nas Ouvidorias Setoriais	Concluído	Mensagens por whatsapp e e-mails diários enviados aos setores/CEP
Participação das reuniões Técnicas da Coordenadoria de Ouvidoria CGE	Concluído	Presente em todos os eventos.
Manual de Procedimentos Ouvidoria/CEP	Em andamento	Em andamento
Organograma da Ouvidoria/CEP	Em andamento	Em andamento
Divulgação da Ouvidoria/CEP	Contínuo	Trabalho executado constantemente nos setores e atualização no site oficial.
Apresentação de Relatório DG/CEP	Em andamento	Apresentado 1º Semestre de 2023, Relatório Final (em andamento).

5. PLANO DE TRABALHO

Para o desempenho das atividades, destacamos as principais, a serem desenvolvidas pela Ouvidoria do Colégio Estadual do Paraná durante o ano de 2024.

Entretanto, poderá ocorrer variações nos períodos de execução das etapas, bem como não estar contemplada todas as atividades planejadas para 2024, o Planejamento é flexível e atenderá as especificidades do Estabelecimento de Ensino.

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria no exercício de 2024.

ATIVIDADE 1													
DIVULGAR O TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA SETORIAL NO SITE OFICIAL DO ÓRGÃO, EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO E VISUALIZAÇÃO													
OBJETIVO	Elaborar material com o objetivo de orientar a Comunidade Escolar, divulgando o telefone e outras formas de contato da ouvidoria, bem como, o papel e as atribuições da Ouvidoria/CEP, levando em consideração as legislações recentes,												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>												
	Ação de controle externo												
	Outros: Gestão Escolar 2021-2025												
PRAZO	6 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar estudos concernente à legislação												
	Realizar busca de bibliografias												
	Elaborar material referente à Ouvidoria com orientações à Comunidade Escolar/CEP												
RECURSO	Pessoal: Agente de Ouvidoria, NICS, Comunicação, reprografia.												
	Financeiro : sem custos significativos												
	Outros: *****												
INDICADOR	Equipe Pedagógica, Diretiva, Comunicação.												

ATIVIDADE 2																								
REALIZAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO, EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA																								
OBJETIVO	Realizar educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria/CEP																							
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																						
		Plano de Gestão																						
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>																						
		Ação de controle externo																						
		ESG/ASG: Social																						
		Outros: Gestão Escolar 2021-2025																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Realizar palestra nas reuniões de Estudo e Planejamento																							
	Realizar palestra em reuniões pedagógicas e/ou administrativas																							
	Divulgar internamente as atribuições da Ouvidoria/CEP aos setores (educação permanente);																							
	Divulgar no site oficial/CEP informações gerais à comunidade escolar																							
RECURSO	Pessoal: Agente de Ouvidoria, NICS, Comunicação																							
	Financeiro: sem custo significativo																							
	Outros:*****																							
INDICADOR	100% da Comunidade Escolar atendida.																							

ATIVIDADE 3																								
REALIZAR ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, A FIM DE QUE NÃO EXPIREM OS PRAZOS																								
OBJETIVO		Realizar acompanhamento das manifestações para não expirarem																						
RELEVÂNCIA		Plano de Gestão																						
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>																						
		Ação de controle externo																						
		ESG/ASG: Gestão																						
		Outros: Gestão Escolar 2021-2025																						
PRAZO		05 meses										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS		Realizar levantamento diário sobre os prazos das demandas																						
		Encaminhar mensagens por WhatsAppWeb e/ou e-mail alertando aos Setores da entrega dos pareceres nas datas estipuladas.																						
RECURSO		Pessoal: Agente de Ouvidoria																						
		Financeiro sem custos																						
		Outros:*****																						
INDICADOR		Sistema, cumprimento dos prazos pelos setores.																						

ATIVIDADE 4													
GARANTIR ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA													
OBJETIVO	Garantir acessibilidade à Comunidade Escolar à Ouvidoria/CEP que buscam atendimento presencial												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano de Gestão											
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
		Ação de externo											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Gestão Escolar 2021-2025											
PRAZO	05 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Agendar data e horário prévio para atendimento presencial das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, para um melhor atendimento, haja vista que o problema de acessibilidade foi solucionado em 2024 emergencialmente, com um dos elevadores funcionando Programa Escola Mais Bonita- 3, até a modernização dos elevadores (LICITAÇÃO)												
RECURSO		Pessoal: Agente de Ouvidoria											
		Financeiro: sem custo											
		Outros:*****											
INDICADOR	Atendimento presencial – Comunidade Escolar.												

ATIVIDADE 5																							
ELABORAR RELATÓRIO PARA SUBSIDIAR A GESTÃO NA S TOMADAS DE DECISÃO																							
OBJETIVO	Elaborar Relatório dos Atendimentos Realizados pela Ouvidoria/CEP – 2024, a fim de subsidiar a Direção-Geral na tomada de decisão.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano de Gestão																					
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>																					
		Ação de controle externo																					
		ESG/ASG: Gestão																					
		Outros: Gestão Escolar 2021-2025																					
PRAZO	03 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Apresentação dos Relatórios à Direção-Geral/CEP e aos Setores;																						
	Encaminhar ao Agente de <i>Compliance</i> a fim de mitigar os riscos																						
	Encaminhar os Relatórios do 1º Semestre/parcial e 2º Semestre de 2024/Relatório Final																						
RECURSO	Pessoal: Agente de Ouvidoria																						
	Financeiro: sem custos																						
	Outros: *****																						
INDICADOR	Relatórios aprovados.																						

ATIVIDADE 6													
ELABORAR A CARTA DE SERVIÇO DA OUVIDORIA E ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO, DE QUE TRATA O ART. 7º DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017													
OBJETIVO	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano de Gestão											
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
		Ação de controle externo											
		ESG/ASG: Gestão											
	Outros: Gestão Escolar 2021-2025												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Reuniões Técnicas com a Coordenadoria de Ouvidoria/CGE (quando agendado no decorrer do ano).												
	Grupo de Estudos NICS/CEP (no decorrer do ano e de acordo com agenda dos Agentes)												
RECURSO	Pessoal: Coordenação Ouvidoria CGE; Agentes NICS/CEP												
	Financeiro: sem custos												
	Outros: *****												
INDICADOR	Implementação Carta de Serviços ao Usuário/CEP.												

ATIVIDADE 7													
OBTER CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA, SALVO SE O OUVIDOR JÁ POSSUIR A REFERIDA CERTIFICAÇÃO													
OBJETIVO	Capacitar o Agente de Ouvidoria Setorial - CEP												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano de Gestão											
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
		Ação de controle externo											
		ESG/ASG: Gestão											
		Outros: Gestão Escolar 2021-2025											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS		Participar das Reuniões CGE (presencial e on-line no decorrer do ano)											
		Capacitação Sistema SIGO: Orientação e esclarecimento das dúvidas(no decorrer do ano, acompanhando as inovações);											
		Participar de cursos e treinamentos a serem realizados no decorrer do ano de 2024 (on-line e presencial)											
RECURSO		Pessoal: Agente de Ouvidoria; Coordenação CGE											
		Financeiro: sem custos											
		Outros: *****											
INDICADOR	Certificação e aplicação do conhecimento adquirido no cotidiano.												

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades da Ouvidoria Setorial do Colégio Estadual do Paraná, além de estar alinhado com o planejamento da Coordenadoria de Ouvidoria/CGE, e Instrução Normativa CGE 05/2024.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, podendo sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos a serem executados, tendo em vista as demandas específicas do CEP, bem como atualizações e edições de atos normativos e orientações da Coordenadoria de Ouvidoria/CGE.