



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



PLANO DE TRABALHO ANUAL
OUVIDORIA
DER – PR



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



2023

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM	4
3. BASE LEGAL.....	5
4. METODOLOGIA	6
5. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO 2022	7
6. PLANO DE TRABALHO	8
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19



1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos/propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevante, cabe aos agentes setoriais definirem seus campos de atuação para o exercício de 2023, de maneira que potencializem as ações desenvolvidas.

Considerando todo o potencial dessa ferramenta de gestão, o presente Plano tem como objetivo apresentar de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria do DER-PR, bem como dar transparência às ações visto que o mesmo fica disponível no sitio do órgão para consulta de toda a sociedade.

Em atendimento a Resolução CGE nº 55, que institui a elaboração de Plano de Trabalho Anual para os agentes do NICS, e de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE, foi elaborado o presente Plano de Trabalho para o exercício de 2023 das atividades relacionadas a Ouvidoria do DER-PR.



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



2. DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM

O Departamento de Estradas de Rodagem do Paraná – DER/PR, foi criado sob o Decreto-Lei nº 547, em 18 de dezembro de 1946, sendo uma autarquia vinculada à Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística – SEIL.

A atribuição do Departamento é executar o programa rodoviário de acordo com diretrizes gerais e específicas que regem a ação governamental e programar, executar e controlar todos os serviços técnicos e administrativos concernentes a estudos, projetos, obras, conservação, operação e administração das estradas e obra de arte rodoviárias compreendidos no Plano Rodoviário Estadual, nos planos complementares e nos programas anuais especiais definidos pela Secretaria de Infraestrutura e Logística.



3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Coordenadoria de Ouvidoria 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.

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 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.

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.*



4. METODOLOGIA

A Ouvidoria tem como proposta ser uma ferramenta estratégica e setor de inteligência dentro do órgão, uma vez que é a porta de entrada para a população encaminhar suas manifestações aos gestores, de modo que sejam realizadas ações que visem promover o controle social e que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades.

Na busca por uma gestão mais eficiente e participativa a Ouvidoria tem o papel de estimular o exercício cotidiano da cidadania por meio da participação social, visando sempre a imparcialidade e promovendo, fomentando a participação social de todos cidadãos e gestores.

A Metodologia utilizada para a elaboração desse plano de Trabalho das sua áreas compreende as seguintes fases:

- I. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, e as legislações vigentes;
- II. Definição das atividades, priorizando os temas envolvidos na Instrução Normativa nº6/2023 da Controladoria Geral do Estado do Paraná;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação da Alta Administração do Plano de Trabalho;

A Ouvidoria do Departamento de Estradas e Rodagens do Paraná, faz parte do Núcleo de Integridade e Compliance - NICS, instituído por meio da Ordem de Serviço 003/2022-DG.

A Ouvidoria do DER- PR, realiza um trabalho de excelência no atendimento ao cidadão, oferecendo uma escuta qualificada e imparcial, além de ser um importante espaço de participação social.

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria do DER são realizadas de forma integrada ao sistema Sigo, sendo capineadas e gerenciadas pela Ouvidora, tendo como base e direcionamento a Controladoria Geral do Estado por meio da Coordenadoria de Ouvidoria.



5.AVALIAÇÃO PLANO DE TRABALHO 2022

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Divulgação digital dos canais de atendimento da Ouvidoria do DER-PR no site institucional do órgão.	concluído	Disponível no site.
Divulgação de cartazes/folders do DER na sede, superintendências, escritórios regionais	concluído	Realizadas viagens de acordo com as bases legais.
Educação permanente das atribuições da ouvidora do DER-PR	concluído	Realizadas ações ao longo do ano disponíveis na página de eventos do DER-PR.
Atender as manifestações geradas pelo sistema SIGO	concluído	Consulta de relatórios
Elaboração de relatório para subsidiar a gestão.	concluído	Realizada de acordo com a solicitação e protocolo enviado ao Gabinete.
Elaboração de Manual de Procedimentos da Ouvidoria	Em andamento	Reprogramada devido a reestruturação do órgão.



6. PLANO DE TRABALHO

As principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria durante o ano de 2023 estão descritas no Quadro 1.

Neste plano são definidos objetivos e metas que auxiliarão o desenvolvimento desta autarquia, além de promover o fortalecimento e a consolidação da Ouvidoria, sendo seu principal foco a qualidade do atendimento.

Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e os períodos de execução podem sofrer ajustes, bem como serem demandadas atividades não contempladas no plano, visto a Ouvidoria não tem domínio sobre a quantidade de manifestações recebidas.



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



ATIVIDADE 1																	
DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DA OUVIDORIA																	
OBJETIVO	Divulgação digital e física dos canais de atendimento da Ouvidoria do DER-PR.																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG:															
		Outros: Instrução Normativa CGE 06/2023															
PRAZO	12 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar troca dos cartazes/folders físicos do DER na sede, superintendências, escritórios regionais e demais locais de atendimento;																
	Elaborar material digital e ou físico sobre os canais da Ouvidoria.																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro																
	Outros:																
INDICADOR	Instrução Normativa CGE 06/2023																



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



ATIVIDADE 2																	
Educação permanente das atribuições da ouvidora do DER-PR																	
OBJETIVO	Garantir o exercício social de todos os cidadãos.																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE: Acórdão															
		ESG/ASG: Social															
		Outros: Instrução Normativa CGE 06/2023															
PRAZO	12 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Eventos de divulgação dentro do órgão;																
	Elaborar material digital e ou físico sobre como registrar demanda na Ouvidoria.																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
INDICADOR	Instrução Normativa CGE 06/2023																



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



ATIVIDADE 3																	
ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA																	
OBJETIVO	Garantir atendimento de todas as manifestações																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG: Social															
		Outros: Instrução Normativa CGE 06/2023															
PRAZO	12 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Verificação do conteúdo das manifestações, análise necessária para encaminhamento e ou resposta e ou encaminhamento necessário;																
	Análise da resposta da área responsável, encaminhamento da resposta final, encerramento dentro do prazo.																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro																
	Outros:																
INDICADOR	Instrução Normativa CGE 06/2023																



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



ATIVIDADE 4																		
OUVIDORIA ACESSIVEL																		
OBJETIVO	Garantir atendimento presencial acessível para todos.																	
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																
		Plano Plurianual																
		Plano de Integridade e Compliance																
		IA-CM																
		Ação de controle e auditoria																
		BNDES																
		TCE:																
			ESG/ASG: Social															
		Outros: Agenda 2030																
PRAZO	06 meses						J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Aguardar as diretrizes da CGE sobre a temática do assunto;																	
	Avaliar a acessibilidade arquitetônica do prédio;																	
	Desenvolver campanha sobre a conscientização da acessibilidade																	
RECURSO	Pessoal																	
	Financeiro																	
	Outros:																	
INDICADOR	Instrução Normativa CGE 06/2023																	



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



ATIVIDADE 5																		
ELABORAÇÃO DE RELATORIOS																		
OBJETIVO	Elaboração de relatórios para subsidiar a gestão																	
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																
		Plano Plurianual																
		Plano de Integridade e Compliance																
		IA-CM																
		Ação de controle e auditoria																
		BNDES																
		TCE:																
		ESG/ASG: Social																
	Outros: Instrução Normativa CGE 06/2023																	
PRAZO	02 meses						J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Aguardar as orientações da CGE sobre a emissão dos padrões de relatórios a serem gerados e enviados;																	
RECURSO	Pessoal																	
	Financeiro																	
	Outros:																	
INDICADOR	Instrução Normativa CGE 06/2023																	



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



ATIVIDADE 6																	
Implementação da Carta de serviços aos Usuários																	
OBJETIVO	Acompanhar Implementação da Carta de Serviços de ao Usuários Lei Federal 13460/2017.																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG: Social															
	Outros: Instrução Normativa CGE 06/2023																
PRAZO	12 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar estudos concernente à legislação																
	Aguardar as diretrizes da CGE sobre a temática do assunto																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro																
	Outros:																
INDICADOR	Instrução Normativa CGE 06/2023																



ATIVIDADE 7																	
Manual de Procedimentos da Ouvidoria																	
OBJETIVO	Garantir informação sobre os procedimentos da Ouvidoria																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG: Social															
		Outros: Plano de trabalho 2022															
PRAZO	04 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Revisão do material já escrito																
	Publicação do Material no Intranet do DER																
	Divulgação do material para os servidores																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro																
	Outros:																
INDICADOR	Trabalho desenvolvido																



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



ATIVIDADE 8													
Instrução Normativa regulamentando a Ouvidoria													
OBJETIVO	Formalizar o trabalho da Ouvidoria												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
		Outros:											
PRAZO	06 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar estudos concernente ao tema												
	Escrever a minuta do documento												
	Publicação do Documento												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Trabalho desenvolvido												



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



ATIVIDADE 9													
Estudar a possibilidade de melhoria do Canal de SAC do DER													
OBJETIVO	Garantir atendimento presencial acessível para todos.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Social												
Outros:													
PRAZO	10 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Avaliar e estudar os documentos e atribuições do SAC												
	Estudar outros órgãos que possuam canal similar ;												
	Desenvolver e estudar forma de melhorias e/ou unificação do canal												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Trabalho desenvolvido												



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



ATIVIDADE 10													
Ouvidoria Itinerante													
OBJETIVO	Garantir atendimento para todos.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
			ESG/ASG: Social										
		Outros:											
PRAZO	04 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar visitas nas superintendências e escritórios regionais do DER.												
	Desenvolver atividades no local												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Trabalho desenvolvido												



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após aprovação, o Plano de Trabalho pelo Diretor-Geral, deverá ser publicado no Diário Oficial do Estado, e estará à disposição para consulta pública conforme a Lei de Acesso à Informação 12.527/11.

Curitiba, 02 de fevereiro de 2023

Jeanize Aparecida de França Barbosa
Agente de Ouvidoria - NICS
Portaria 237/2022