





DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
NÚCLEO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE

Fernando Furiatti Saboia
DIRETOR-PRESIDENTE

Jeanize Aparecida de França Barbosa
AGENTE DE OUVIDORIA

2024

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2.DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM	2
3. BASE LEGAL.....	3
4. METODOLOGIA	4
5. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO 2023	5
6.PLANO DE TRABALHO	7
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

1.INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos/propósitos do órgão ou entidade, por meio da organização e sistematização das informações relevante.

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.

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 2024 das atividades relacionadas a Ouvidoria do DER-PR.

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:

- I. Constituição da República Federativa do Brasil
- II. 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.

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 denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública 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.*

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:

- Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na pratica, os apontamentos de órgãos de controle, e as legislações vigentes;
- Definição das atividades, priorizando os temas envolvidos na Instrução Normativa nº05/2024 da Controladoria Geral do Estado do Paraná;
- Elaboração do Plano de Trabalho;
- 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.

Todas as atividades de autuação 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.

Atualmente a Ouvidoria do Departamento é composta pela Agente de Ouvidoria, uma técnica administrativa que auxilia no atendimento telefônico, e também pela Agente de transparência responsável pelos acessos à informação, bem como substituição da Agente de Ouvidoria.

5.AVALIAÇÃO PLANO DE TRABALHO 2023

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
Divulgação dos canais da ouvidoria	Concluído	Disponível no site, e espaços físicos conforme comprovado no protocolo do relatório anual
Educação permanente das atribuições da Ouvidoria	Concluído	Trabalho contínuo
Acompanhamento das manifestações da Ouvidoria	Concluído	Trabalho contínuo
Ouvidoria Acessível	Concluído parcialmente	Protocolo do relatório anual
Elaboração de relatório para subsidiar a gestão.	Concluído parcialmente	Realizada de acordo com a orientação da OCGE.
Implementação da Carta de Serviços	Em andamento	Reprogramada devido abrangência do tema
Manual de Procedimento	Em andamento	Reprogramada devido ao fluxo de trabalho da ouvidoria.
Instrução normativa regulamentando a ouvidoria	Em andamento	Reprogramada devido a reestruturação do órgão

Estudar a possibilidade melhoria do sac
do DER

Invalidada

Devido a reestruturação
do órgão a presente
atividade não é viável no
momento.

Ouvidoria Itinerante

Concluído

Comprovado no
protocolo do relatório
anual

6. PLANO DE TRABALHO

As principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria durante o ano de 2024 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.

ATIVIDADE 1													
DIVULGAR O TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA SETORIAL, NO SITE DO ÓRGÃO, EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO E VISUALIZAÇÃO.													
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 05/2024										
PRAZO		12 meses					J	F	M	A	M	J	J
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 no sitio e redes sócias do órgão.												
RECURSO		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
INDICADOR		Instrução Normativa CGE 05/2024											

ATIVIDADE 2													
Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre o as atribuições da Ouvidoria;													
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 05/2024											
PRAZO		06 meses					J	F	M	A	M	J	J
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 05/2024											

ATIVIDADE 3																						
Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo																						
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 05/2024																			
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																				
INDICADOR		Instrução Normativa CGE 05/2024																				

ATIVIDADE 4																
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.																
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: Instrução Normativa CGE 05/2024													
PRAZO	06 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS				Garantir atendimento presencial												
RECURSO			Pessoal													
			Financeiro													
			Outros:													
INDICADOR		Instrução Normativa CGE 05/2024														

ATIVIDADE 5																		
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão																		
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 05/2024																
PRAZO	02 meses						J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar de acordo com a orientação da Coordenadoria da OCGE e ou quando necessário ou solicitado pelo órgão.																	
RECURSO		Pessoal																
		Financeiro																
		Outros:																
INDICADOR		Instrução Normativa CGE 05/2024																

ATIVIDADE 06																		
Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº13.460/2017																		
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 05/2024														
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 e o modelo.																
RECURSO			Pessoal															
			Financeiro															
			Outros:															
INDICADOR		Instrução Normativa CGE 05/2024																

ATIVIDADE 7													
Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação													
OBJETIVO		Obter a certificação em 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: Instrução Normativa CGE 05/2024											
PRAZO		03 meses					J	F	M	A	M	J	J
												A	S
												O	N
												D	
ETAPAS	Verificar qual órgão e ou instituição que realiza certificação												
	Realizar o curso												
RECURSO		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
INDICADOR		Instrução Normativa CGE 05/2024											

ATIVIDADE 8																								
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	03 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS		Revisão final do material																						
		Publicação do Material no Intranet do DER																						
		Divulgação do material para os servidores																						
RECURSO			Pessoal																					
			Financeiro																					
			Outros:																					
INDICADOR		Plano de trabalho 2022																						

ATIVIDADE 9																							
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		Plano de trabalho 2022																					

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		06 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																	

7.CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após aprovação, o Plano de Trabalho pelo Diretor-Presidente 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, 05 de fevereiro de 2024

Jeanize Aparecida de França Barbosa

Agente de Ouvidoria - NICS

Portaria 237/2022