PLANO DE TRABALHO

OUVIDORIA
2023

SANEPAR

A VIDA COM A SANEPAR É MELHOR.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	2
DIRETRIZES	2
OUVIDORIA SANEPAR	2
BASE LEGAL	3
AVALIAÇÃO DOS PLANOS DE TRABALHOS ANTERIORES	3
PLANO DE TRABALHO	4
CONSIDERAÇÕES FINAIS	7

INTRODUÇÃO

O presente plano de trabalho tem por finalidade atender a Instrução Normativa nº 06/2023 de 26 de janeiro de2023, da Controladoria Geral do Estado:

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

O plano de trabalho é uma ferramenta organizacional que ajuda empresas a otimizarem seu funcionamento interno. Tem o objetivo de servir como um mapa, podendo listar respostas, recursos, materiais e tarefas a serem desenvolvidas.

DIRETRIZES

Conforme artigo 2º da Instrução supracitada, o plano de o Plano de Trabalho deve conter no mínimo 06 (seis) ações para o desempenho das atividades de ampliação do trabalho da ouvidoria:

I. Ação 1 – Divulgar os telefones e outras formas de contato com a ouvidoria setorial no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização;

II. Ação 2 – Realizar internamento no órgão educação permanente sobre as atribuições da ouvidoria;

III. Ação 3 – Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem os prazos;

IV. Ação 4 – Garantir a acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria;

V. Ação 5 – Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão; e

VI. Ação 6 – Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art 7º da Lei Federal nº 13.460/217.

OUVIDORIA SANEPAR

A Ouvidoria da Sanepar é um canal interno que faz o elo entre o cliente e a Companhia, recebendo, analisando e respondendo manifestações dos clientes que entendam não terem sido satisfatoriamente tratadas nos canais de relacionamento.

A finalidade da Ouvidoria é a mediação e conciliação de conflitos, buscando soluções para o cidadão e para a Administração, bem como contribuir para elevar continuamente a qualidade dos processos e serviços da Companhia.

A Ouvidoria da Sanepar é uma gerência interna e autônoma, vinculada diretamente à Diretoria da Presidência. Para atingir esses objetivos e dar cumprimento às suas atribuições, a Ouvidoria promove e participa de eventos com Ouvidores e a sociedade civil, disponibiliza atendimento virtual e presencial ao cidadão, elabora normativos, entre outras atividades. Além disto, a Ouvidoria mantém atendimento ativo com a OGE – Ouvidoria Geral do Estado, AGEPAR - Agência Reguladora do Paraná, Procon - Consumidor.gov e Procon - Cip Procon.

BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria descritas a seguir.

Constituição da República Federativa do Brasil.
Constituição do Estado do Paraná.
Lei Federal 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
Lei n.º 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.
Decreto nº 9.492/18, regulamenta a Lei 13.460/17.
Decreto nº 9.094/17, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

AVALIAÇÃO DOS PLANOS DE TRABALHOS ANTERIORES

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.

Tarefa	Status	Evidência
Realizar mapeamento dos processos.	Concluído.	Relatório do mapeamento.
Reuniões gerenciais.	Concluído.	Agenda e registro sistema.
Dar divulgação e andamento ao programa de Banco de Ideias e Práticas.	Concluído.	Sistema.
Implantar o sistema integrado de excelência da gestão Sanepar.	Concluído.	Registro de mentorias.
Promover a satisfação dos empregados.	Concluído.	Pesquisa interna de satisfação.

Substituir o sistema atual.	Em andamento.	Resolução Nº 440/2022.
Atualizar as normas vigentes.	Concluído.	Sistema normativo
Realizar atualização de acessos liberados ao sistema de ouvidoria.	Concluídos	Sistema de ouvidoria.
Manter o quadro de empregados com treinamento e certificação em ouvidoria.	Concluído.	Certificados.
Realizar levantamento das áreas que apresentam protocolos vencidos.	Concluído.	Processo continuo, mensal.
Elaborar relatórios trimestrais e divulgar internamente e relatórios anuais.	Concluído.	Processo continuo, trimestral e anual.

PLANO DE TRABALHO 2023

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano de 2023 estão descritas a seguir.

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.

ATIVIDADE Nº 1														
DIVULGAÇÃO CONTATO DA OUVIDORIA														
OBJETIVO		Divulgar os telefones e outras formas de contato com a ouvidoria setorial no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização												
RELEVANCIA		Plano Estratégico												
		Plano de Integridade e Complice												
		Ação de controle a auditoria												
	■	Atendimento a órgão reguladores												
		Legislação												
		Outros: Agenda 2030 - ODS 16												
PRAZO		06 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS		Identificar os locais que devem ser divulgados.				■								
		Solicitar a área responsável que inclua as informações atualizadas.					■	■						
RECURSO	■	Pessoal	INDICADOR:											
		Financeiro	Site da empresa com as informações divulgadas.											
		Outros:												

ATIVIDADE Nº 2														
TREINAMENTO INTERNO OUVIDORIA														
OBJETIVO	Realizar internamento no órgão educação permanente sobre as atribuições da ouvidoria													
RELEVANCIA		Plano Estratégico												
		Plano de Integridade e Complice												
		Ação de controle a auditoria												
	■	Atendimento a órgão reguladores												
		Legislação												
		Outros: Agenda 2030 - ODS 16												
PRAZO	12 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaborar conteúdo de treinamento de ouvidoria.								■	■				
	Definir forma de divulgação e cronograma.								■	■				
	Solicitar a área responsável pela comunicação subsidio para divulgação.										■	■	■	■
RECURSO	■	Pessoal	INDICADOR:											
		Financeiro	Material divulgado internamente.											
		Outros:												

ATIVIDADE Nº 3														
GESTÃO DE PRAZO														
OBJETIVO	Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem os prazos.													
RELEVANCIA	■	Plano Estratégico												
		Plano de Integridade e Complice												
		Ação de controle a auditoria												
		Atendimento a órgão reguladores												
		Legislação												
		Outros: Agenda 2030 - ODS 16												
PRAZO	12 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Gestionar os prazos das manifestações e eficiência atingida, utilizando os relatórios do sistema.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Manter o aviso automático de encaminhamento e prazos aos gestores de área.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Informar as áreas que não atingiram a meta mensal para que analisem e criem planos de ação.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
RECURSO	■	Pessoal	INDICADOR:											
		Financeiro	Avisos, informações e relatório de eficiência.											
		Outros:												

ATIVIDADE Nº 4														
ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS														
OBJETIVO	Garantir a acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.													
RELEVANCIA		Plano Estratégico												
		Plano de Integridade e Complice												
		Ação de controle a auditoria												
		Atendimento a órgão reguladores												
		Legislação												
		Outros: Agenda 2030 - ODS 16												
PRAZO	24 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Levantar acessibilidade atual de todas as salas da ouvidoria.													
	Identificar custos, orçamentos para adequar todas as salas.													
	Iniciar processo de aprovação junto a diretoria.													
	Incluir no planejamento o investimento necessário para realizar as adequações.										2024			
RECURSO		Pessoal	INDICADOR:											
		Financeiro	Acessibilidade das salas.											
		Outros:												

ATIVIDADE Nº 5														
RELATÓRIO DE GESTÃO														
OBJETIVO	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.													
RELEVANCIA		Plano Estratégico												
		Plano de Integridade e Complice												
		Ação de controle a auditoria												
		Atendimento a órgão reguladores												
		Legislação												
		Outros: Agenda 2030 - ODS 16												
PRAZO	15 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaborar e disponibilizar Relatório de Gestão de Ouvidoria trimestralmente.													
	Elaborar e disponibilizar Relatório de Gestão de Ouvidoria anual.				2024									
RECURSO		Pessoal	INDICADOR:											
		Financeiro	Relatório de gestão.											
		Outros:												

ATIVIDADE Nº 6														
CARTA DE SERVIÇOS														
OBJETIVO		Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art 7º da Lei Federal nº 13.460/217.												
RELEVANCIA		Plano Estratégico												
		Plano de Integridade e Complice												
		Ação de controle a auditoria												
		Atendimento a órgão reguladores												
		Legislação												
		Outros: Agenda 2030 - ODS 16												
PRAZO		12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS		Realizar estudo do Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.												
		Solicitar area responsável que elabore a carte de serviço, de acordo com a lesgislação.												
		Verificar se a carta de serviço foi elaorada de acordo com a legislação.												
		Publicar a carta de serviço.												
RECURSO		Pessoal	INDICADOR:											
		Financeiro												
		Outros:	Carta de serviço publicada.											

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente plano de trabalho apresenta uma estrutura dimensionada para a execução das atividades propostas. O resultado esperado do Plano de trabalho analisa tecnicamente seus casos à luz das regras estabelecidas pela companhia, bem como pelos agentes reguladores e legislação.