PLANO DE TRABALHO

OUVIDORIA
2024

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	2
DIRETRIZES	2
OUVIDORIA SANEPAR	3
BASE LEGAL	3
AVALIAÇÃO DOS PLANOS DE TRABALHOS ANTERIORES	4
PLANO DE TRABALHO	4
CONSIDERAÇÕES FINAIS	8

INTRODUÇÃO

O presente plano de trabalho tem por finalidade atender a Instrução Normativa nº 05/2024 de 19 de janeiro de 2024, da Controladoria Geral do Estado:

> "Art. 1o. Determinar aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2024, descrevendo todas as atividades que serão realizadas no período, conforme modelo e diretrizes estabelecidas por esta Controladoria e que comporão o Plano de Trabalho anual de cada Agente de Ouvidoria do órgão ou entidade.
>
> Parágrafo único. As sociedades de economia mista e empresas públicas ficam sujeitas as diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado e órgãos reguladores específicos no que se refere aos Agentes de Ouvidoria."

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 07 (sete) ações para o desempenho das atividades de ampliação do trabalho da ouvidoria:

I. Ação/Iniciativa I - Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização;

II. Ação/Iniciativa II - Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre o 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;

VI. Ação/Iniciativa VI - 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;

VII. Ação/Iniciativa VII - Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação.

OUVIDORIA SANEPAR

A Ouvidoria da Sanepar foi implantada em setembro de 2003 e integra a estrutura da Diretoria da Presidência.

A Ouvidoria detém independência funcional em relação às demais Unidades da Companhia, sem relação de hierarquia.

A Ouvidoria é composta por um Ouvidor, nomeado pela Diretoria Executiva da Companhia, e por uma equipe de servidores e estagiários que recebem os expedientes de forma pessoal, correspondência, internet, e-mail e telefone.

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.

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
DIVULGAÇÃO CONTATO DA OUVIDORIA	Concluído	Ouvidoria informações
TREINAMENTO INTERNO OUVIDORIA	Em andamento	Documento contendo o conteúdo programático em elaboração.
GESTÃO DE PRAZO	Concluído	Análise crítica no sistema de informações interno e meta do indicador atingida.
ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS	Em andamento	Das 4 salas da ouvidoria, apenas uma delas não tem acessibilidade.
RELATÓRIO DE GESTÃO	Concluído	Arquivos e e-mails enviados
CARTA DE SERVIÇOS	Concluído	Casta serviço usuário Sanepar

PLANO DE TRABALHO 2024

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano de 2024 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 DO CONTATO DA OUVIDORIA SANEPAR														
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	Disponibilizar no site todos os contatos da ouvidoria para que o cidadão registre sua manifestação ou entre em contato.				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
RECURSO	■	Pessoal	INDICADOR:											
		Financeiro												
		Outros:	Índice de satisfalçao dos clientes com a ouvidoria.											

ATIVIDADE Nº 2														
REALIZAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA SANEPAR.														
OBJETIVO	Garantir que a Ouvidoria da Sanepar seja vista como recurso valioso e eficaz para os empregados.													
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	Enviar e-mails aos empregados informando a importância dos canais da Ouvidoria para uma melhor gestão dos serviços ofertados pela Companhia tanto para o cidadão como para o empregado.				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
RECURSO	■	Pessoal	INDICADOR:											
		Financeiro												
		Outros:	Índice de satisfalçao dos clientes com a ouvidoria.											

ATIVIDADE Nº 3														
GESTÃO DE PRAZO														
OBJETIVO		O objetivo do acompanhamento das manifestações de ouvidoria é garantir que sejam respondidas dentro do prazo estipulado, evitando que o prazo vença sem solução para o requerente.												
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	Índice de eficácia dos portocolos da ouvidoria											
		Outros:												

ATIVIDADE Nº 4														
OUVIDORIA ACESSÍVEL														
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 e incluir no planejamento.												
RECURSO		Pessoal	INDICADOR:											
		Financeiro	Índice de satisfação dos clientes com a ouvidoria da Sanepar.											
		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 mensalmente aos Diretores, Gerentes e coordenadores.													
	Elaborar e disponibilizar Relatório de Gestão de Ouvidoria anual.				2025									
RECURSO		Pessoal	INDICADOR:											
		Financeiro												
		Outros:	Índice de atendimento as metas contratuais.											

ATIVIDADE Nº 6														
CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO														
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
	Solicitar area responsável que elabore a carte de serviço, de acordo com a lesgislação.													
	Publicar a carta de serviço.													
RECURSO		Pessoal	INDICADOR:											
		Financeiro												
		Outros:	Índice de satisfação dos clientes.											

ATIVIDADE Nº 7														
OBTER CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA														
OBJETIVO		Dar oportunidade para o profissional ou instituição adquirir novos conhecimentos, aperfeiçoar suas habilidades e fortalecer a sua reputação.												
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		Verificar se todos os empregados lotados na ouvidoria possuem certificação em ouvidoria, ABO – Associação Brasileira de Ouvidoria.												
		Solicitar treinamento para os empregados que não possuem certificação.												
RECURSO		Pessoal	INDICADOR:											
		Financeiro												
		Outros:	Índice de satisfação dos clientes com a Ouvidoria											

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.