



PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA LOTERIAS DO ESTADO DO PARANÁ -
LOTTOPAR

Daniel Romanovski

DIRETOR-PRESIDENTE DA LOTTOPAR

Eliana Cordeiro de Oliveira

AGENTE DE OUVIDORIA



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
1.1 OBJETIVO DO PLANO.....	4
1.2 METODOLOGIA.....	4
2. OUVIDORIA DA LOTTOPAR.....	5
2.1 ESTRUTURA.....	5
2.2 COMPOSIÇÕES/ATRIBUIÇÕES.....	6
2.3 ATUAÇÃO.....	7
3. BASE LEGAL.....	6
4. AVALIAÇÃO PLANO DE TRABALHO ANTERIORES 2023.....	8
5. PLANO DE TRABALHO.....	16
6. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	17

1. INTRODUÇÃO

O presente plano de trabalho objetiva atender a Instrução Normativa CGE n.º 05/2024, de 19 de janeiro de 2024, a qual determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2024, de acordo com suas atividades e competência.

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional, setor ou empresa, através da organização e sistematização das informações relevantes. 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.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Unidade de Ouvidoria elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

1.1 OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Trabalho, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos do Agente de Ouvidoria, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

1.2 METODOLOGIA

A fim de alcançar uma gestão mais eficiente e participativa, a Ouvidoria tem a responsabilidade de fomentar a prática da cidadania por meio da participação social, visando sempre a imparcialidade e fomentar a participação social de todos os indivíduos e gestores.

A metodologia empregada pela Ouvidoria da LOTTOPAR para elaborar os Planos de Trabalho de suas áreas abrange as seguintes fases.

- I. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
- II. Definição das atividades, priorizando os temas envolvidos no Plano de Governo, no Plano Plurianual, no Plano de Integridade e Compliance, eixos ESG e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

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).

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria da LOTTOPAR são realizadas de forma integrada ao sistema sig, sendo capine adas e gerenciadas pela Ouvidora, tendo como base e direcionamento a Controladoria Geral do Estado por meio da Coordenadoria de Ouvidoria

2. OUVIDORIA DA LOTTOPAR

2.1 ESTRUTURA

A função do Agente de Ouvidoria está definida no Decreto Estadual nº 2.741/2019 e na Resolução CGE nº 55/2021, sendo ele um dos integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial (NICS), estando administrativamente vinculado ao NICS e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado (CGE). Sendo assim, compete à Coordenadoria de Ouvidoria estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente.

2.2 COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor que presta suporte técnico e operacional nas tomadas de decisões dos Diretores de diversas áreas da LOTTOPAR. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- a atuação em conjunto com a Ouvidora-Geral do Estado, com vista a atender às demandas da sociedade;
- o recebimento e o processamento de sugestões, de reclamações e denúncias sobre a licitude, a probidade e a eficiência da atuação da LOTTOPAR, bem como de sua gestão administrativa, financeira, contábil, patrimonial, atuarial e de recursos humanos;
- a elaboração e o encaminhamento de relatórios estatísticos periódicos de atendimentos;
- o retorno aos interessados com relação ao encaminhamento e soluções dadas às suas reclamações, sugestões e críticas;
- preservar o sigilo e a confidência dos atendimentos de Ouvidoria e das informações de natureza pessoal e sensíveis;

- receber, processar e assegurar o acesso às informações solicitadas e protocoladas por qualquer cidadão com fundamento na Lei Federal nº 12.527/2011 e subsidiariamente realizar ações em Transparência Ativa e Passiva;
- a consolidação e divulgação de estatísticas, de satisfação com os serviços prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços, com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário e monitorar a atuação da LOTTOPAR no tratamento das manifestações recebidas;
- o zelo pela efetiva interlocução entre usuário do serviço público e a LOTTOPAR;
- o recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- a elaboração, anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos; e
- o desempenho de outras atividades correlatas.

2.3 ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Agente de Ouvidoria.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da 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

- Lei de Acesso à Informação.

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 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.

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.
- Resolução CGE nº 55/2021, especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos *órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.*
- 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. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO 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.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Aperfeiçoar os contatos e sua publicidade	concluído	No site institucional está público o contato do agente de Ouvidoria.
Educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria	concluído	Inserido banner fixo divulgando os canais de atendimento da Ouvidoria nas dependências do órgão.
Acompanhamento das manifestações	concluído	Todas as demandas são acompanhadas e atendidas dentro do prazo estabelecido.
Melhorar a acessibilidade	concluído	Colocado Banner sobre a Ouvidoria e seus canais de atendimento no hall de entrada da LOTTOPAR, local de bastante visibilidade e de grande tráfego de pessoas.
Relatório para a gestão	concluído	Relatórios elaborado parcialmente no ano de 2023, através do protocolo nº 20.963.196-2
Carta de Serviços aos Usuários	não iniciada	Providenciar a disponibilidade no site da LOTTOPAR.

5. PLANO DE TRABALHO

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 recebida.

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

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 da LOTTOPAR.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
			Outros: Agenda 2030 – ODS 16										
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar troca dos cartazes/folders físicos na sede da LOTTOPAR.												
	Elaborar material digital e ou físico sobre os canais da Ouvidoria no sítio e redes sociais do órgão.												
RECURSO		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
INDICADOR	Informações publicadas no site da LOTTOPAR.												

ATIVIDADE 2																									
REALIZAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO, EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA																									
OBJETIVO	Garantir o exercício social de todos os cidadãos por meio de divulgações de informações.																								
RELEVÂNCIA		Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social																							
		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	Divulgação do treinamento junto aos colaboradores da LOTTOPAR sobre o papel, as prerrogativas e os canais de atendimento da Ouvidoria.																								
RECURSO		Pessoal																							
		Financeiro R\$																							
		Outros:																							
INDICADOR	Divulgações interna sobre as atividades de Ouvidoria.																								

ATIVIDADE 3													
ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES													
OBJETIVO	Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES – Ação 05											
		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 R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Acompanhamento das solicitações, ação contínua.												

ATIVIDADE 4																							
GARANTIR ACESSIBILIDADE NA OUVIDORIA DA LOTTOPAR PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL																							
OBJETIVO	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
		ESG/ASG:																					
		Outros:																					
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Dar visibilidade ao local e destaque com orientações aos cidadãos e servidores em relação ao acesso às dependências da unidade de Ouvidoria.																						
RECURSO		Pessoal																					
		Financeiro R\$																					
		Outros:																					
INDICADOR	Atendimento presencial aos cidadãos no órgão.																						

ATIVIDADE 5													
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS													
OBJETIVO	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		ESG/ASG:											
		Outros: Instrução Normativa CGE 05/2024											
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Desenvolver Elaboração mensal do RGI e do Boletim Semestral e Anual (em julho/24 e janeiro/2025).												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Relatório semestral e anual.												

ATIVIDADE 6													
ELABORAR A CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA E ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DE ACORDO COM O DISPOSTO O ART. 7º DA LEI FEDERAL 13.460/2017.													
OBJETIVO	Acompanhar Implementação da Carta de Serviços aos Usuários Lei Federal 13460/2017.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		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	As análises e estudos visam atender demandas												
	Específicas da LOTTOPAR												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Estamos aguardando o modelo que será fornecido pela CGE.												

ATIVIDADE 7																							
OBTER CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA																							
OBJETIVO	Obter certificação em ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação.																						
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																						
	Plano Plurianual																						
	Plano de Integridade e Compliance																						
	IA-CM																						
	Ação de controle e auditoria																						
	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	Participar de capacitação para atender a demanda da ouvidoria.																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
INDICADOR	Participação em eventos visando a certificação.																						

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades do setor, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo do Governo do Estado do Paraná e da Controladoria-Geral do Estado, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Coordenadoria de Ouvidoria.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com as atividades descritas no item 2 do presente Plano de Trabalho, e podem sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos a serem executados, tendo em vista novas demandas que surjam no decorrer do ano, bem como atualizações e edições de atos normativos.

Curitiba, 06 de junho de 2024.

Eliana Cordeiro de Oliveira

Agente de Ouvidoria - UCCO