



Secretaria de Estado da Segurança Pública do Paraná – SESP/PR

Departamento de Polícia Penal do Paraná DEPPEN/PR

PLANO DE TRABALHO 2023 Ouvidoria



CEL. PM RR HUDSON LEÔNCIO TEIXEIRA
SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

OSWALDO MESSIAS MACHADO
DIRETOR-GERAL DA PCP/PR

DIEGO MACHADO GRAF
AGENTE DE OUVIDORIA DEPPEN/PR

VITOR MURILO RIBEIRO CRUZ
LUCIANE CORDEIRO BORBA
EQUIPE TÉCNICA



1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para organizar e sistematizar informações relevantes a fim de projetar para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional em um determinado período servindo como diretriz, para o 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 Ouvidoria do Departamento de Polícia Penal por intermédio do Agente de Ouvidoria, elabora e publica seu plano de trabalho 2023, para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

2. OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Trabalho tem objetivo de traçar linhas de atuação para o desenvolvimento das atividades de ouvidoria e monitoramento das demandas recebidas no âmbito do Departamento de Polícia Penal. O presente plano está em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria do DEPPEN, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e períodos de execução são apenas referências e, portanto, podem sofrer ajustes bem como poderão ser executadas atividades não contempladas neste presente plano.

3. METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Ouvidoria-geral do Departamento de Polícia Penal do Estado do Paraná para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas compreende 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.
- 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 especificidades (claras e definidas), mensurabilidade (possível de quantificar e avaliar), relevância (relacionado com a missão institucional), factibilidade (realizável) e temporalidade (definição de prazo).

4. OUVIDORIA DEPARTAMENTO DE POLICIA PENAL.

4.1 ESTRUTURA

A Ouvidoria do Departamento Penitenciário do Estado do Paraná está localizada no nível de assessoramento da estrutura organizacional básica, abaixo da Controladoria-Geral do Estado, vinculado diretamente ao Ouvidor-Geral do Estado e ao Diretor-Geral do DEPPEN, conforme organograma definido no Regulamento Interno.

4.2 COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria Departamento Penitenciário é composta pelo Ouvidor-Geral, equipe técnica e estagiários, que prestam suporte técnico e operacional nas tomadas de decisões do Diretor Geral do DEPPEN, das suas competências pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;

- a promoção da formação dos agentes multiplicadores nos órgãos do Poder Executivo, com o intuito de agilizar a tramitação dos processos;
- a atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
- o acompanhamento da implementação dos Conselhos de Usuários, bem como a utilização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas 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 das unidades setoriais do Sistema no tratamento das manifestações recebidas;
- a manutenção do sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e entidades alcançados com vista ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;
- a definição de mecanismos e padrões para a medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos e sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria;
- a consolidação e divulgação de estatísticas, inclusive indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;
- a coordenação e articulação das atividades de ouvidoria, a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- o zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades responsáveis pelos serviços;
- 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;
- o encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Controlador-Geral do Estado e à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a unidade de ouvidoria, se for o caso;
- a proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460 de 2017, ou outra que venha a substituí-la;
- a proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação, em conjunto com a Diretoria de Gestão e Inovação;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

4.3 ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria Departamento de Polícia Penal do Estado do Paraná são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor-Geral do DEPPEN, com orientação técnica do Ouvidor Geral do Estado do Paraná.

5. 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 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.

6. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria no exercício de 2023.

ATIVIDADE 1															
DIVULGAÇÃO TELEFONE/MEIOS DE CONTATO OUVIDORIA-DEPPEN															
OBJETIVO	DIVULGAR TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO DA OUVIDORIA SETORIAL NO SITE DEPPEN														
RELEVÂNCIA	Plano de Governo														
	Plano Plurianual														
	Plano de Integridade e Compliance														
	Ação de controle e auditoria														
	BNDES														
	TCE: Acórdão XX/18														
	ESG/ASG: Social														
Outros: Agenda 2030															
PRAZO	03 MESES			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	DIVULGAÇÃO DOS MEIOS DE CONTATO COM A OUVIDORIA DO DEPPEN NO SITE DE FÁCIL LOCALIZAÇÃO E VISUALIZAÇÃO														
RECURSOS	Pessoal														
	Estimativa Financeira R\$														
	Outros														
INDICADOR	Sistema atendendo às demandas inclusivas														

ATIVIDADE 2													
OUVIDORIAS ACESSÍVEIS													
OBJETIVO	GARANTIR QUE A OUVIDORIA DO DEPPEN, FORNEÇA ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão XX/18												
	ESG/ASG: Social												
	Outros: Agenda 2030												
PRAZO	08 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ESTABELECEER DIRETRIZES DE ACESSIBILIDADE PARA A REDE DE OUVIDORIAS,												
	DESENVOLVER CAMPANHA DE CONSCIENCIALIZAÇÃO E E DIVULGAÇÃO SOBRE ACESSIBILIDADE.												
	AVALIAR A ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA DAS OUVIDORIAS DA REDE												
	ENVIO DE DOCUMENTO SOLICITANDO ADEQUAÇÃO DAS OUVIDORIAS PARA OFERECEREM ACESSIBILIDADE.												
RECURSOS	Pessoal												
	Financeiro R\$ XXXX												
	Outros:												
INDICADOR	Garantir acessibilidade ao cidadão												

ATIVIDADE 3													
PESQUISA DE SATISFAÇÃO													
OBJETIVO	IMPLANTAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DEPPEN												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		BNDES											
		Ação de controle e auditoria											
		TCE: Acórdão XX/18											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
PRAZO	06 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	SOLICITAR A CRIAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO SISTEMA SIGO.												
	REALIZAR TESTES DA FERRAMENTA NO SIGO												
	FAZER LEVANTAMENTO DE SERVIÇOS PRESTADOS												
	CADASTRAR NO SIGO OS SERVIÇOS PRESTADOS												
	ENVIAR MATERIAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO PARA OS ÓRGÃOS CADASTRADOS												
RECURSOS	Pessoal												
	Financeiro R\$ XXXX												
	Outros:												
INDICADOR	Pesquisa de satisfação implantada.												

ATIVIDADE 4																							
AQUISIÇÃO MATERIAL OUVIDORIA																							
OBJETIVO	AQUISIÇÃO DE MATERIAL DE CAMPANHA PARA DIVULGAÇÃO TRABALHO OUVIDORIA DEPPEN.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		Ação de controle e auditoria																					
		BNDES																					
		TCE: Acórdão XX/18																					
		ESG/ASG: Social																					
		Outros: Agenda 2030																					
PRAZO	06 MESES										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	ELABORAR ARTE PANFLETO																						
	ELABORAR TERMO REFERENCIA																						
	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA VENCEDORA LICITAÇÃO																						
	DIVULGAÇÃO DO MATERIAL E DISTRIBUIÇÃO MATERIAL																						
RECURSOS	Pessoal																						
	Estimativa Financeiro R\$ 7.000,00																						
	Outros:																						
INDICADOR	Divulgação material de campanha																						

ATIVIDADE 5																							
REALIZAR ACOMPANHAMENTO SIGO																							
OBJETIVO	REALIZAR ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES A FIM DE QUE NÃO EXPIREM O PRAZO.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		Ação de controle e auditoria																					
		BNDES																					
		TCE: Acórdão																					
		ESG/ASG: Social																					
	Outros: Agenda 2030																						
PRAZO	12 MESES											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ACOMPANHAR DE FORMA CONTINUADA E PREVENTIVA OS ATENDIMENTOS DO SIGO PARA NÃO EXCEDEREM O PRAZO ESTIPULADO																						
RECURSO		Pessoal																					
		Estimativa Financeiro R\$																					
		Outros:																					
INDICADOR	Acompanhamento das Solicitações Sigo, ação permanente.																						

ATIVIDADE 6													
AQUISIÇÃO/DOAÇÃO DE VEÍCULO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE OUVIDORIA ITINERANTE													
OBJETIVO	AQUISIÇÃO/DOAÇÃO DE UM VEÍCULO TIPO "VAN OU SIMILAR" PARA IMPLEMENTAÇÃO DE OUVIDORIA ITINERANTE												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão XX/18											
		ESG/ASG: Social											
	Outros: Agenda 2030												
PRAZO	07 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	VERIFICAR DISPONIBILIDADE DE AQUISIÇÃO/DOAÇÃO												
	ELABORAR TERMO DE REFERÊNCIA												
	CONTRATAÇÃO/ LICITAÇÃO												
	TREINAMENTO DA EQUIPE												
	UTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO												
RECURSOS		Pessoal											
		Estimativa Financeiro R\$ 210.000,00											
		Outros: pode ser realizado doação.											
INDICADOR	Implementação de ouvidoria itinerante												

ATIVIDADE 7																
IMPLEMENTAÇÃO OUVIDORIA ITINERANTE																
OBJETIVO		APOS AQUISIÇÃO DO VEÍCULO, IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE NO ESTADO DO PARANÁ.														
RELEVÂNCIA		Plano de Governo														
		Plano Plurianual														
		Plano de Integridade e Compliance														
		Ação de controle e auditoria														
		BNDES														
		TCE:														
		ESG/ASG: Social														
PRAZO		03 MESES			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	IMPLEMENTAÇÃO PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE															
	VISITAS AS UNIDADE PENIAS DO ESTADO DO PR															
	PARTICIPAÇÃO EM OPERAÇÃO VERÃO															
RECURSOS	Pessoal															
	Financeiro															
	Outros															
INDICADOR		Implementação de ouvidoria itinerante														

ATIVIDADE 8													
SIGO CARTEIRINHAS VISITANTES UNIDADES PENAIIS													
OBJETIVO	DIMINUIR RECLAMAÇÕES REFERENTES A CONFEÇÃO/EXTRAVIO DE CREDENCIAL NAS UNIDADES PENAIIS,												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão XX/18												
	ESG/ASG: Social												
	Outros: Agenda 2030												
PRAZO	05 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	PESQUISA DAS UNIDADES ONDE TEM A MAIOR OCORRÊNCIA DE RECLAMAÇÕES DE CREDENCIAIS												
	ACOMPANHAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE CREDENCIAS												
RECURSOS	Pessoal												
	Estimativa Financeira R\$												
	Outros												
INDICADOR	Diminuir demandas referentes as Carteirinhas de visitantes												

ATIVIDADE 9													
CAMPANHAS DE EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA													
OBJETIVO	REALIZAR CAMPANHAS PERMANENTES NO ÂMBITO DO DEPPEN, JUNTO AOS GESTORES.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão XX/18												
	ESG/ASG: Social												
	Outros: Agenda 2030												
PRAZO	05 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS VIA SIGO DIRETAMENTE COM AS UNIDADES COM O MAIOR ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES												
	REALIZAÇÃO DE CAMPANHA PREVENTIVA, AFIRMANDO A NECESSIDADE DE RESPOSTA CLARA E OBJETIVA NAS DEMANDAS DO SIGO												
RECURSOS	Pessoal												
	Estimativa Financeira R\$												
	Outros												
INDICADOR	Campanha de conscientização												

ATIVIDADE 10															
ATUAÇÃO EM CONJUNTO AO NICS															
OBJETIVO	ATUAR JUNTO AO COMPLIANCE PARA MITIGAÇÃO DOS RISCOS, APRESENTADOS PELA OUVIDORIA DO DEPPEN														
RELEVÂNCIA	Plano de Governo														
	Plano Plurianual														
	Plano de Integridade e Compliance														
	Ação de controle e auditoria														
	BNDES														
	TCE: Acórdão XX/18														
	ESG/ASG: Social														
	Outros: Agenda 2030														
PRAZO	05 MESES			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	PESQUISA DOS RISCOS OUVIDORIA														
	AVALIAÇÃO DOS RISCOS														
RECURSOS	Pessoal														
	Estimativa Financeira R\$														
	Outros														
INDICADOR	Sistema atendendo as demandas NICS														

ATIVIDADE 11													
REGULARIZAÇÃO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA DISQUE 100													
OBJETIVO	GESTÃO NECESSÁRIA JUNTO A OUVIDORIA DA SESP.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE: Acórdão XX/18												
	ESG/ASG: Social												
Outros: Agenda 2030													
PRAZO	05 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS												
	INCLUSÃO DAS DENUNCIAS NO SISTEMA SIGO												
RECURSOS	Pessoal												
	Estimativa Financeira R\$												
	Outros												
INDICADOR	Ação continuada junto a Ouvidoria SESP e disque 100												

ATIVIDADE 12														
ELABORAR RELATÓRIOS														
OBJETIVO	ELABORAR RELATÓRIOS PARA SUBSIDIAR A GESTÃO DO DEPPEN, NAS TOMADAS DE DECISÕES													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		Ação de controle e auditoria												
		BNDES												
		TCE: Acórdão XX/18												
		ESG/ASG: Social												
		Outros: Agenda 2030												
PRAZO	06 MESES			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
ETAPAS	ELABORAR RELATÓRIOS SEMESTRAIS, OU A PEDIDO DA GESTÃO A FIM DE SUBSIDIAR TOMADAS DE DECISÕES													
RECURSOS		Pessoal												
		Estimativa Financeira R\$												
		Outros												
INDICADOR	Relatórios Semestrais													

ATIVIDADE 13																		
IMPLEMENTAÇÃO CARTA DE SERVIÇOS																		
OBJETIVO	ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUARIO, DE QUE TRATA A LEI FEDERAL Nº13460/2017.																	
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																	
	Plano Plurianual																	
	Plano de Integridade e Compliance																	
	Ação de controle e auditoria																	
	BNDES																	
	TCE: Acórdão XX/18																	
	ESG/ASG: Social																	
	Outros: Agenda 2030																	
PRAZO	06 MESES					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	ACOMPANHAR A ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS																	
RECURSOS	Pessoal																	
	Estimativa Financeira R\$																	
	Outros																	
INDICADOR	Carta de serviços aos Usuários, Lei federal 13460/2017																	

7. 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 fevereiro, de 2023.

assinando eletronicamente

Cel. PM RR Hudson Leôncio Teixeira
Secretário de Estado da Segurança Pública¹

assinando eletronicamente

Oswaldo Messias Machado
Diretor-Geral DEPPEN/PR

assinando eletronicamente

Diego Machado Graf
Agente de Ouvidoria DEPPEN/PR

¹ Decreto Estadual nº 012/2023