

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 164-2022

O Diretor Presidente da Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina, no uso de suas atribuições conferidas pelo artigo 33 do Estatuto Social da APPA, aprovado na 1ª Assembleia Geral Extraordinária realizada em 20 de maio de 2020,

- Considerando a necessidade de definir um cronograma que visa implementar, manter, monitorar, avaliar e revisar as atividades de ouvidora e transparência;
- Considerando a Resolução nº 55/2021 (CGE- Controladoria Geral do Estado) a qual 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.
- Considerando o Decreto nº 7.724/12 (CGE – Controladoria Geral do Estado) o qual regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações, **resolve**:

APROVAR:

**Plano de Trabalho Anual - Exercício 2022
Ouvidoria e Transparência**

Em cumprimento a Instrução Normativa CGE nº 05/2022, que determina aos Agentes de Transparência a elaboração do Plano de Trabalho Anual, de acordo com suas atividades e competências, venho através deste apresentar o plano de trabalho elaborado contendo o planejamento das ações de Transparência e Ouvidoria para o exercício do Ano de 2022, com a base em que as ouvidorias são instancias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação dos processos necessários a esses serviços.

Coordenadoria de Ouvidoria - Portos do Paraná

A empresa pública Portos do Paraná possui atualmente seu canal de atendimento ao cidadão vinculado ao **SIGO** (Sistema Integrado de Gestão e Ouvidoria), fornecendo suporte e encaminhamento as demandas recebidas referentes as competências da Empresa, suas terceirizadas e arrendatárias.

A Coordenadoria de ouvidoria da Empresa Portos do Paraná age em conformidade com as leis e orientações que respeitem o cidadão e a organização, exigindo uma estrutura clara de papeis e responsabilidades que possam auxiliar o cidadão na resolução da sua manifestação.

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 164-2022

Competências da Ouvidoria:

Compete às Ouvidorias, dentre outras funções, acolher as manifestações dos cidadãos relacionadas às ações e serviços; encaminhar aos órgãos competentes as manifestações recebidas; acompanhar as apurações e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas; zelar pela preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade em todas as etapas do processo de trabalho.

Dessa forma a Ouvidoria é um instrumento de gestão, importante para efetivar a comunicação entre o cidadão e o gestor de maneira eficaz e construtiva.

Legislação Ouvidoria:

Resolução nº 38/2019	Resolução sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes.
Resolução 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.
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.

Ações da Ouvidoria – Planejamento 2022

Ação 1		Classificação das Demandas e Processamento									
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
A ação acontece ao longo do ano e inclui o atendimento inicial das manifestações, buscando a simpatia para as questões levantadas, sua classificação busca entender e identificar o contexto e a situação para que o diálogo seja assertivo e decisivo, exigindo que as respostas certas sejam respondidas de forma correta e rápida. (Ação contínua).											

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 164-2022

Ação 2		Acompanhamento das Manifestações									
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
A fase de acompanhamento assegura o respeito pelos prazos e a eficiência do serviço cívico. (Ação contínua).											

Ação 3		Retorno ao Cidadão									
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Nessa ação o agente de ouvidoria verifica se a comunicação ao atendimento recebido está clara e limpa de forma a não apresentar ruídos que prejudiquem a compreensão do retorno e gerem mais dúvidas ao cidadão. Essa etapa é importante para o alcance da satisfação do serviço público. (Ação contínua).											

Ação 4		Gestão da informação									
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
A gestão das informações geradas pelas demandas concluídas auxilia no mapeamento de possíveis falhas ou riscos e que podem auxiliar na organização ou reorganização de ações futuras. (Ação contínua).											

Ação 5		Envio de Relatórios									
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Envio do relatório trimestral dos atendimentos registrados no canal da Ouvidoria para Superintendência de Governança, Compliance e CAE (Conselho de Administração Estatutário). (Ação trimestral).											

Ação 6		Projeto Porto em Ação									
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
A ação integrada desse projeto tem o objetivo subsidiar os caminhoneiros com informações e prestar serviços a eles. O projeto Porto em Ação leva a ouvidoria itinerante para oferecer a esses profissionais informações, orientações e serviços da ouvidoria, beneficiando assim a relação porto cidade. (Ação contínua).											

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 164-2022

Transparência – Portos do Paraná

É responsável por manter a publicidade dos atos da administração pública, garantir a disponibilidade de dados e ferramentas de transparência à sociedade, proporcionar segurança e fidedignidade das informações, a objetividade e a qualidade dos dados, o acesso e a divulgação dos canais abertos de comunicação, bem como possibilitar a atuação da sociedade como partícipe da gestão pública e na prevenção e no combate à corrupção.

Construir uma cultura de transparência dentro de uma instituição aumenta a confiabilidade e promove a ética. Articular essas ações para melhorar as informações é elemento essencial para entregar dados claros à sociedade.

Desta vez, cabe aos agentes de transparência sempre atualizar as informações e buscar estratégias para garantir ampla divulgação.

A determinação específica para os agentes de transparência e ouvidoria são: a representação do cidadão, para encaminhamento de suas reivindicações, atuando de maneira transparente, rápida e eficaz.

Legislação Transparência:

Decreto Estadual nº 10.285/2014	Dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação, nos termos da legislação vigente.
Resolução 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.
Lei Federal nº 12.527/2011	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 164-2022

Lei Federal nº 12.846/2013	Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.
Decreto nº 7.724/12	Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações.

Ações da transparência - Planejamento 2022

Ação 1		Informações Institucionais									
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atualização, monitoramento e alimentação de informações institucionais referente a estrutura do órgão, competências, e atos normativos. (Ação contínua).											

Ação 2		Controle Social									
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Rever e atualizar o canal de Ouvidoria, acompanhar e divulgar informações sobre reuniões, pagamentos, convênios, receitas e despesas de órgãos, servidores públicos e prestação de contas. (Ação contínua).											

Ação 3		Demandas CGE									
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atendimento das demandas solicitadas pela CGE/PR. (Ação contínua).											

Ação 4		Divulgações do órgão									
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Divulgar ações já efetivadas, programas e projetos do órgão. (Ação contínua).											

Gabinete da Presidência, em 06 de julho do de 2022.

LUIZ FERNANDO GARCIA DA SILVA
Diretor Presidente