

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA
PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

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 ouvidoria;
- 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;
- A Instrução Normativa CGE nº 06/2023, que determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho Anual, de acordo com suas atividades e competências, **resolve:**

APROVAR

Plano de Trabalho Anual – Exercício 2023 – Ouvidoria

Em cumprimento a Instrução Normativa CGE nº 06/2023, que determina aos Agentes de Ouvidoria 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 Ouvidoria para o Ano de 2023.

PLANO DE TRABALHO 2023

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUVIDORIA

PORTOS DO PARANÁ

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA
PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

Luis Fernando Garcia da Silva

DIRETOR PRESIDENTE PORTOS DO PARANÁ

Mirella Ferreira Costa

COORDENADORIA DE OUVIDORIA



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

1. INTRODUÇÃO	5
OBJETIVO DO PLANO METODOLOGIA	
2. COORDENADORIA DE OUVIDORIA PORTOS DO PARANÁ	6
ESTRUTURA ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	
3. BASE LEGAL	7
4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO - 2022	8
5. PLANO DE TRABALHO - 2023	8 - 18
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	19



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA
PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

1. INTRODUÇÃO

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 Coordenadoria de Ouvidoria da Portos do Paraná 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 Coordenadoria de Ouvidoria da Portos do Paraná, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

1.2. Metodologia

A metodologia empregada pela empresa Portos do Paraná para a elaboração do seu Plano de Trabalho 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 estabelecidos na Instrução Normativa nº 06/2023 da Controladoria Geral do Estado e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação e Aprovação do Plano de Trabalho pelo gestor máximo do Órgão;
- V. Publicação no Diário Oficial do Estado e disponibilização no site institucional da Portos do Paraná e Portal da Transparência do Governo do Estado do Paraná;
- VI. Encaminhamento para ciência da Controladoria Geral do Estado.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

2. COORDENADORIA DE OUVIDORIA

2.1. Estrutura

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.

2.2. Atuação (Metodologia de Trabalho)

Em cumprimento a Instrução Normativa CGE nº 06/2023, que determina a Coordenadoria de Ouvidoria 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 Ouvidoria para o exercício do Ano de 2023, com a base em que as ouvidorias são instâncias 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.

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.

As competências da ouvidoria são importantes para garantir que as solicitações dos usuários sejam tratadas de forma justa e eficaz, e para promover a melhoria contínua dos serviços e políticas públicas.

Dessa forma a Ouvidoria é um instrumento de gestão, importante para efetivar a comunicação

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

entre o cidadão e o gestor de maneira eficaz e construtiva.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria estão segregadas nos seguintes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da Controladoria Geral do Estado.

Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil
- Constituição do Estado do Paraná

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.
- Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.
- Decreto Estadual nº 8.038/2021, que estabelece a realização de due diligence na contratação de pessoal para ocupação de cargo de provimento em Comissão e de Função da Gestão Pública da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional.

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.

Legislação Específica da Controladoria Geral do Estado:

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

- Instrução Normativa CGE nº 06/2023.

4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DO ANO DE 2022

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
Classificação das demandas, acompanhamento e atendimento diário das manifestações recebidas no SIGO.	concluído	Atividade realizada diariamente
Monitoramento de prazos e das respostas encaminhadas ao cidadão.	concluído	Atividade realizada diariamente
Gestão da Informação.	concluído	Atividade mensal
Demandas de órgãos de Controle Externo.	concluído	Todas as demandas da CGE PR foram atendidas
Envio de relatórios para Sup. Governança, Coordenadoria de Compliance e Conselho de Auditoria Estatutário.	concluído	Divulgado trimestralmente
Participação em eventos voltados a Ouvidoria. (Projeto Porto em Ação e Porto Cidade)	concluído	Atividade realizada trimestralmente

5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná para o ano de 2023.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

ATIVIDADE 1																	
Divulgação do telefone e das formas de contato com a ouvidoria																	
OBJETIVO	Ação realizada por trimestre e consiste em divulgar os canais de comunicação da Portos do Paraná, no setor administrativo, pátio de triagem e cais, o telefone e todas as outras formas de contato com a Ouvidoria (site institucional, 0800, e-mail, incluindo postar periodicamente nas redes sociais (Instagram, facebook e twitter) e etc.																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG:															
		Outros:															
PRAZO	Trimestral					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaborar o conteúdo a ser divulgado.																
	Realizar a divulgação (site, redes sociais, email).																
RECURSO	Pessoal: 1 servidor																
	Financeiro:																
	Outros:																
INDICADOR	Divulgação no site, publicações nas redes sociais, cartazes espalhados pela área de abrangência da Portos do Paraná.																

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

ATIVIDADE 2													
Educação permanente sobre as atribuições da ouvidoria													
OBJETIVO	Ação realizada a cada trimestre consiste em divulgar através do e-mail institucional a todos os servidores da autarquia as competências e funções da Ouvidoria e demais orientações relacionadas a sua estrutura e funcionamento (quando recorrer, como encaminhar a manifestação, andamento das manifestações, prazo de resposta entre outras informações).												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
PRAZO	Trimestral												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaborar o conteúdo a ser divulgado.												
	Realizar a divulgação.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro:												
	Outros:												
INDICADOR	Divulgação das informações aos servidores.												

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

ATIVIDADE 3													
Acompanhamento das Manifestações e Monitoramento dos prazos													
OBJETIVO	Ação realizada diariamente que consiste em monitorar se os prazos de atendimento estão sendo cumpridos e se a informação foi apresentada de forma clara e em linguagem de fácil acesso para o cidadão.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
PRAZO	Diário	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Monitorar os prazos e respostas.												
	Propor e adotar medidas corretivas caso necessário.												
RECURSO	Pessoal: 1 Servidor												
	Financeiro:												
	Outros:												
INDICADOR	Deverão ser monitoradas diariamente os prazos de atendimento e as devidas respostas ao cidadão.												

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

ATIVIDADE 4													
Garantir acessibilidade aos cidadãos que busquem atendimento na Ouvidoria													
OBJETIVO	Garantir de que o local de atendimento é acessível para pessoas com necessidades especiais, incluindo rampas, corrimões e espaços amplos. Certificar de que as informações disponibilizadas na Ouvidoria são claras e de fácil compreensão para todos.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
PRAZO	Diário	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	O estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular.												
	O estímulo do exercício cotidiano de cidadania.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro:												
	Outros:												
INDICADOR	As solicitações devem ser atendidas dentro do prazo estabelecido.												

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

ATIVIDADE 5													
Elaboração de relatórios para subsídio dos Gestores													
OBJETIVO	Elaborar trimestralmente o “Relatório de Atendimentos da Ouvidoria”, para subsídio dos gestores, pois possibilita dar transparência e mapear possíveis falhas no atendimento ao cidadão que podem ser retificados através da implementação de medidas corretivas na organização.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
PRAZO	Final do 3º Trimestre do ano corrente												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Criar o relatório com as informações necessárias.												
	Divulgação e envio de relatórios para Sup. Governança, Coordenadoria de Compliance, Conselho de Auditoria Estatutário (CAE) e Conselho Administração (Consad).												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro:												
	Outros:												
INDICADOR	Criação do relatório, envio para Sup. Governança, Conselhos Portuários e publicação no site institucional.												

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

ATIVIDADE 6													
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário													
Art. 7º Lei Federal nº 13.460/2017													
OBJETIVO	A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
PRAZO	Dezembro de 2023												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acompanhar a consolidação das informações necessárias para a elaboração do relatório.												
	Divulgação do Relatório.												
RECURSO	Pessoal: Não é possível mensurar quantos servidores estarão envolvidos no processo.												
	Financeiro:												
	Outros:												
INDICADOR	Acompanhar a criação do relatório e publicação no site institucional.												

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

ATIVIDADE 7													
Projeto Porto em Ação													
OBJETIVO	A ação integrada desse projeto tem o objetivo de subsidiar os caminhoneiros com informações e prestar serviços a eles. O projeto Porto em Ação leva a ouvidoria itinerante para oferecer a essa população específica, no Pátio de Triagem do Porto de Paranaguá e Antonina, informações, orientações e serviços da ouvidoria, beneficiando assim a relação porto cidade.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
PRAZO	Bimestral												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Organizar a ação da Ouvidoria Itinerante para disponibilizar informações sobre a Ouvidoria aos motoristas que se fizerem presentes no evento.												
	Acolher e registrar as manifestações do cidadão.												
	Dar retorno ao cidadão no menor tempo possível.												
RECURSO	Pessoal: 4 servidor												
	Financeiro:												
	Outros:												
INDICADOR	O evento demonstra respeito e reconhecimento para com esses trabalhadores.												

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

ATIVIDADE 8													
Projeto Painel Compliance – Portos do Paraná													
OBJETIVO	Nesta seção, pelo Painel Dashboard são divulgadas e atualizadas mensalmente informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Ouvidorias e demais informações pertinentes ao seu funcionamento, localização e dados de contato no âmbito da Portos do Paraná. https://www.portosdoparana.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
PRAZO	Mensal												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Alimentar o painel Dashboard com os registros dos atendimentos das ouvidorias encerradas.												
	Manter o painel atualizado.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro:												
	Outros:												
INDICADOR	Sistema atendendo às demandas inclusivas.												

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

ATIVIDADE 9													
Atender as demandas de Controle Externo													
OBJETIVO	Ação com o objetivo de atender as solicitações da Controladoria Geral do Estado – CGE-PR (prestar informações, aperfeiçoar processos, cumprir a legislação e etc).												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
PRAZO	Conforme demanda temática												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Receber e dar atendimento prioritário aos Ofícios recebidos da Controladoria Geral do Estado.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro:												
	Outros:												
INDICADOR	As solicitações devem ser atendidas dentro do prazo estabelecido.												

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

ATIVIDADE 10													
Participação em cursos e eventos com temáticas relacionadas a Ouvidoria													
OBJETIVO	Ação realizada ao longo do ano com o objetivo de promover a capacitação profissional do agente na área de Ouvidoria.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
PRAZO	Mensalmente												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Participar de cursos na área de Ouvidoria e afins, (Ex: Escola de Gestão do Paraná, Ouvidoria Geral da União (OGU), Controladoria Geral da União (CGU), Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e CGE-PR), etc.												
	Criar um cronograma para assistir as aulas e fazer atividades e provas.												
	Obter o certificado.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor												
	Financeiro: (não é possível mensurar previamente)												
	Outros:												
INDICADOR	Certificados de conclusão dos cursos.												

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA
PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 031-2023

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 do Paraná, bem como o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Ouvidoria da Portos do Paraná.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, 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.

Revoga-se a Portaria nº **022-2023**, de 16 de fevereiro de 2023.

CUMPRA-SE

Gabinete da Presidência, em 27 de fevereiro de 2023.

LUIZ FERNANDO GARCIA DA SILVA
Diretor Presidente