



PLANO DE TRABALHO 2023

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUVIDORIA

ELEJOR – CENTRAIS ELÉTRICAS DO RIO JORDÃO





Cleverson Moraes Silveira
Diretor Adm./Financeiro

Jucélia Ap. Medeiros Becher
AGENTE DE OUVIDORIA





<u>1. INTRODUÇÃO</u>	<u>4</u>
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
<u>2. AGENTE DE OUVIDORIA DA ELEJOR - CENT. ELET. DO RIO JORDÃO</u>	<u>5</u>
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	6
<u>3. BASE LEGAL</u>	<u>7</u>
<u>4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</u>	<u>8</u>
<u>5. PLANO DE TRABALHO</u>	<u>9 - 14</u>
<u>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	<u>15</u>





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 Agente de Ouvidoria da ELEJOR - Centrais Elétricas do Rio Jordão S/A elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

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 Agente de Ouvidoria da ELEJOR - Centrais Elétricas do Rio Jordão S/A, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Agente de Transparência da ELEJOR- Centrais Elétricas do Rio Jordão S/A 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 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, bem como na Instrução Normativa nº 06/2023 da Controladoria-Geral do Estado;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação e Aprovação pelo Gestor da Elejor do Plano de Trabalho;
- V. Publicação no Diário Oficial do Estado e disponibilização no site institucional da Elejor e Portal da Transparência do Governo do Estado do Paraná;
- VI. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado;



2. AGENTE DE OUVIDORIA DA ELEJOR – CENTRAIS ELÉTRICAS DO RIO JORDÃO S/A.

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

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

A Ouvidoria Pública é a porta de acesso da população as entidades públicas, ou seja, a Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública. Constitui, portanto, em um canal de comunicação por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública, apresentando sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação dos serviços públicos.

A própria Constituição Federal de 1988 prevê, que lei complementar disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, em especial, as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Com base nessas premissas, a Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná tem como objetivo principal intermediar as relações entre os cidadãos e o órgão, prestando informações e buscando soluções para as questões levantadas de forma imparcial e independente.

Outro papel importante desempenhado pela Ouvidoria é que através das manifestações e sugestões recebidas diariamente é possível aprimorar as rotinas e processos de trabalho. Como resultado a entidade pode promover a melhoria contínua dos serviços prestados em busca da excelência no atendimento.

No início de cada ano, com o propósito de planejar as ações e fixar metas o Agente de Ouvidoria elabora um Plano de Trabalho Anual, no qual são descritas as atividades prioritárias que serão realizadas no respectivo período.

As ações/iniciativas de maior relevância são previamente estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado anualmente, por meio da edição de “Instrução Normativa”, na qual são descritas as atividades prioritárias que serão realizadas no respectivo período.

Diariamente, o Agente de Ouvidoria realiza a triagem, a análise crítica e a distribuição das solicitações efetuadas pelos cidadãos aos setores responsáveis.

Ressaltamos que toda e qualquer denúncia sempre será tratada de forma sigilosa, quando expressamente solicitada ou quando tal providência se fizer necessária.



Além disso, periodicamente é feita a análise do cumprimento dos prazos de respostas das manifestações e se as mesmas foram apresentadas de forma assertiva e em linguagem clara e de fácil acesso (tempestividade e compreensibilidade).

Por fim, o Agente de Ouvidoria elabora anualmente o Relatório de Atividades (Gestão) no qual é possível mapear possíveis falhas nos serviços prestados aos cidadãos e que poderão ser solucionadas através da implementação de medidas corretivas nas rotinas e processos de trabalho.



3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria da ELEJOR – Centrais Elétricas do Rio Jordão S/A estão segregadas em três grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; e (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.

Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:

- 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
Atualização e divulgação de telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria no site da Elejor e no PTE.	em andamento	Atividade realizada periodicamente
Comunicar internamente, os funcionários e diretores da Elejor sobre as atribuições da Ouvidoria, por meio de uma educação permanente.	em andamento	Não foi divulgado novamente as atribuições da Ouvidoria, pois não houve nenhuma alteração ou inclusão de atribuição, caso ocorra será comunicado.
Monitoramento de prazos das manifestações e das respostas encaminhadas ao cidadão.	concluído	Atividade realizada conforme a demanda.
Quando houver manifestações, seja elas internas ou externas, será elaborado/emitido um relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisões.	concluído	Foi recebido durante o ano, apenas uma Denúncia, sobre uma empresa a qual não prestava mais serviço para a Elejor. O questionamento foi respondido ao solicitante.



5. PLANO DE TRABALHO 2023

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da Elejor – Centrais Elétricas do Rio Jordão S/A. para o ano de 2023.

ATIVIDADE 1																							
DIVULGAÇÃO DE TELEFONE E CONTATOS COM A OUVIDORIA																							
OBJETIVO	Verificar, acompanhar e manter atualizadas as informações de contato da Ouvidoria, tais como: e-mail, local para envio de correspondência e para visita presencial, horários de funcionamento, no site Institucional: https://www.elejor.com.br e no http://www.transparencia.pr.gov.br .																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
		ESG/ASG:																					
		Outros:																					
PRAZO	Mensalmente											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS																							
RECURSO		Pessoal: 1 servidor.																					
		Financeiro																					
		Outros:																					
INDICADOR	Divulgação no site da Instituição e atualização no PTE.																						



ATIVIDADE 2

DIVULGAR AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA NA EMPRESA

OBJETIVO	Comunicar internamente, os funcionários e diretores da Elejor sobre as atribuições da Ouvidoria, somente, quando houver alguma atualização/ alteração nas referidas atribuições as competências e funções da Ouvidoria e demais orientações relacionadas a sua estrutura e funcionamento.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
		ESG/ASG:																					
		Outros:																					
PRAZO	Conforme a demanda.											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acompanhar a legislação e as informações transmitidas pela CGE/PR, participando de reuniões, para se manter atualizado sobre alterações ou inclusão de novas atribuições dos Ouvidores.																						
	Caso surja alterações ou inclusão de atribuições deverá ser comunicado por e-mail aos gestores e aos demais colaboradores da Instituição.																						
	Se necessário, publicar no site Institucional e no PTE – Portal da Transparência do Estado do Paraná.																						
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.																						
	Financeiro																						
	Outros:																						
INDICADOR	Comunicar via e-mail aos Gestores e aos funcionários alterações/inclusão de novas atribuições do Agente de Ouvidoria.																						

**ATIVIDADE 3****ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, A FIM DE QUE NÃO EXPIREM O PRAZO.**

OBJETIVO	Realizar o devido acompanhamento, das possíveis manifestações, evitando assim, que os prazos sejam expirados.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	ESG/ASG:												
	Outros:												
PRAZO	Conforme a demanda.	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Ouvidoria da Elejor deve receber e examinar diariamente as reclamações, elogios, sugestões e denúncias internas (colaboradores) e externas (sociedade).												
	Para que essas manifestações possam ser analisadas, será necessário observar os seguintes requisitos: a) Identificação do manifestante e informação do endereço físico completo ou endereço eletrônico (e-mail), para que seja dada resposta à demanda. b) O assunto deve ser restrito ao âmbito da Elejor. c) A manifestação deve conter a maior quantidade de informações possíveis, de forma que possa fundamentar a demanda, e seja suficiente para permitir a apuração (fatos, fotos, vídeos, documentos, datas, locais, setor, nome se possível dos envolvidos etc.). d) Será assegurado o sigilo ao nome do manifestante, a pedido, ou no caso em que a Ouvidoria julgar necessário, para preservar o bom andamento do processo e para não causar constrangimento ao demandante.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Todas as solicitações deverão ser atendidas no prazo estabelecido.												



ATIVIDADE 4													
ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM OUVIDORIA													
OBJETIVO	Atender aos cidadãos presencialmente, quando solicitado, aos que buscam Atendimento da Ouvidoria, garantir acessibilidade aos cidadãos.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
PRAZO	Mensalmente												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Manter atualizado o site Institucional o endereço e o telefone da Instituição para que o cidadão possa ser atendido presencialmente, se for necessário.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Manter atualizado o site Institucional com o endereço e telefone para contato e atendimento presencial.												



ATIVIDADE 5													
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO PARA AUXILIAR A GESTÃO													
OBJETIVO	Quando houver manifestações, sejam elas internas ou externas, será elaborado/emitado um relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisões.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		ESG/ASG:											
		Outros:											
PRAZO	mensal												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Será emitido um relatório contendo a descrição das manifestações e as respostas até sua conclusão e enviado via e-mail aos gestores da Instituição, caso haja demanda no SIGO referente a Ouvidoria.												
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Emitir relatório e enviar aos gestores, casos ocorra manifestações/pedidos para a Ouvidoria da Elejor.												



ATIVIDADE 6																							
IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO																							
OBJETIVO	Implementar a Carta de Serviços ao Usuário após orientação da CGE/PR, em atendimento a art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
		ESG/ASG:																					
		Outros:																					
PRAZO	mensal											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Aguardar orientações da CGE/PR – Controladoria Geral do Estado do Paraná, referente a implementação da “Carta de Serviços ao Usuário” para futura implementação, em atendimento a art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.																						
	Implementar a Carta de Serviços ao Usuário.																						
	Publicar no site Institucional e no PTE, se for solicitado pela CGE/PR.																						
RECURSO	Pessoal: 1 servidor.																						
	Financeiro																						
	Outros:																						
INDICADOR	Atender a legislação no tocante a implementação da “Carta de Serviços ao Usuário”.																						



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 Elejor – Centrais Elétricas do Rio Jordão S/A., bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Transparência da Elejor – Centrais Elétricas do Rio Jordão S/A.

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.

Elaborado por:

Jucelia Ap. Medeiros Becher

Agente de Ouvidoria

Aprovado por:

Cleverson Moraes Silveira

Diretor Adm./Financeiro