



Plano de Trabalho 2023 – Ouvidoria da Fundação Araucária

Diretoria Executiva

Ramiro Wahrhaftig - Presidente

Gerson Koch - Diretor de Administração e Finanças

Luiz Márcio Spinosa - Diretor de Ciência, Tecnologia e Inovação

Gerência

Nilceu Jacob Deitos - Gerência de Projetos

Ticiane Barboza Galdino da Silva Nakashima - Agente de Ouvidoria

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	FUNDAÇÃO ARAUCÁRIA.....	3
3.	METODOLOGIA	4
4.	AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2022.....	5
5.	PLANO DE AÇÃO.....	6

1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos /propósitos de um profissional, órgão ou entidade, por meio da organização e sistematização das informações relevantes.

O presente material tem por objetivo estruturar o planejamento de trabalho anual da Ouvidoria da Fundação Araucária, dentro da estrutura da instituição.

Busca-se ainda, apresentar para a população, servidores e gestores, a Ouvidoria como ferramenta de participação social, ferramenta estratégica de gestão e serviço de inteligência para o serviço público, uma vez que cabe à Ouvidoria, receber as manifestações da população, trabalhar com as informações e gerar indicadores importantes para tomadas de decisão.

2. FUNDAÇÃO ARAUCÁRIA

A Fundação Araucária de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Estado do Paraná (FA) busca o desenvolvimento social, econômico e ambiental do Estado do Paraná, por meio de investimentos em ciência, tecnologia e inovação (CT&I).

A Araucária é uma das 27 Fundações Estaduais de Amparo à Pesquisa do Brasil e faz parte do Conselho Nacional das Fundações de Amparo à Pesquisa (Confap).

Seus projetos são desenvolvidos a partir de três grandes eixos estratégicos:

1. Fomento à Pesquisa Científica e Tecnológica;
2. Verticalização do Ensino Superior e Formação de Pesquisadores;
3. Disseminação da Pesquisa Científica e Tecnológica.

As ações são operacionalizadas por meio de Chamadas Públicas de Projetos (CP's) e Processo de Inexigibilidade de Chamamento Público (PI's) com avaliação de mérito científico feita por pares. Esse trabalho se dá mediante estreita relação com as instituições de ensino superior federais, estaduais, municipais e privadas sem fins lucrativos e com institutos de pesquisa do Paraná.

A Fundação Araucária é uma instituição integrante da Administração Indireta do Estado do Paraná, criada por autorização legislativa veiculada na Lei Estadual nº 12.020/1998, que também estabeleceu o Fundo Paraná, criou o Conselho Paranaense de Ciência e Tecnologia (CCT-PR) e o Serviço Social Autônomo Paraná Tecnologia.

A Fundação Araucária foi instituída no ano 2000, com a inscrição de seu Estatuto no Registro Civil de Pessoas Jurídicas e sua inclusão no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), do Ministério da Fazenda. É dotada de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos. Entretanto, como opera recursos públicos, é tratada pelos órgãos de controle com as mesmas exigências aplicadas aos demais órgãos governamentais.

Estrutura Administrativa

A Araucária, como agência vinculada à Secretaria de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do Paraná (SETI), faz parte do Sistema Estadual de Ciência e Tecnologia. Possui autonomia administrativa e financeira. Conta com um Conselho Superior (CS), de natureza normativa, deliberativa e consultiva, com treze membros mais o presidente, indicados pela comunidade científica, tecnológica e empresarial; um Conselho Fiscal (CF), órgão de fiscalização da gestão financeira da fundação, constituído de três membros efetivos e respectivos suplentes. Além disso, tem uma Diretoria Executiva (DEFA) constituída por um Presidente, um Diretor de Ciência, Tecnologia e Inovação (DCTI) e um Diretor de Administração e Finanças (DAF).

A Fundação Araucária possui duas diretorias, uma gerência, duas assessorias e os seguintes setores: SECET, SINOV, SENAPI, SETIC, SECON, SEAPC, SEFIN, SERHU E SEADM. Conta, ainda, com o assessoramento de consultores ad-hoc e Comitês Assessores de Área (CAA's), formados por especialistas, em cada uma das áreas do conhecimento.

3.METODOLOGIA

A Ouvidoria da Fundação Araucária realiza um trabalho de excelência no atendimento ao cidadão, oferecendo uma escuta qualificada e imparcial. Além de importante espaço de participação social, a Ouvidoria deve ser vista como

ferramenta estratégica de gestão e setor de inteligência dentro do órgão, uma vez que é a porta de entrada para a população encaminhar suas manifestações aos gestores.

Pelo perfil da instituição de fomento à pesquisa científica, seu trabalho tem um público específico e, em sua maioria, os atendimentos recebidos pela Ouvidoria se referem à solicitação de informações voltadas aos editais e de documentos relacionados a estes. No entanto, todas as manifestações contribuem para indicadores que colaboram para a melhoria da clareza das informações prestadas e para o avanço no desenvolvimento das atividades pelos diversos setores da Fundação Araucária e Diretoria Executiva.

4. Avaliação do Plano de Trabalho 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.

INICIATIVAS	STATUS	EVIDÊNCIA
Acompanhamento das demandas recebidas e cuidados com prazos.	Cumpridas todas as etapas.	Realizada consulta diária aos canais de atendimento e respondidos dentro do prazo.
Resposta ao solicitante.	Cumpridas todas as etapas.	Feitos todos os encaminhamentos para um atendimento o mais completo possível.
Valorização das demandas da Ouvidoria junto aos setores e Diretoria Executiva.	Contínuo.	Trabalho constante de conscientização junto aos setores sobre a importância da Ouvidoria dentro da instituição e da excelência do atendimento ao cidadão.
Elaboração de relatório semestral de atendimentos.	Realizado oralmente aos gestores.	Apresentação das principais demandas aos gestores.

5. PLANO DE AÇÃO

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano de 2023 estão descritas no Quadro a seguir.

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.

Atividades do Agente de Ouvidoria

ATIVIDADE 1												
ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS RECEBIDAS E CUIDADO COM O PRAZO												
Prazo constantemente	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
OBJETIVO	A checagem dos canais de atendimento precisa ser feita diariamente para dar um prazo adequado aos setores, quando acionados, para ter as informações necessárias para a resposta ao solicitante respeitando o prazo estabelecido.											
ETAPAS	Checar os canais de atendimento diariamente para conferir o recebimento de novos atendimentos via sistema Sigo e e-mail. Filtragem e direcionamento para solicitação de dados aos setores responsáveis, sempre orientando para o cumprimento dos prazos.											

ATIVIDADE 6	
ACESSIBILIDADE PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL	

PRAZO cumprido	J	F	M	A	N	J	J	A	S	O	N	D
OBJETIVO	Oferecer condições para que todo cidadão tenha a possibilidade de atendimento presencial, quando necessário.											
ETAPAS	O prédio onde está localizada a sede da Fundação Araucária já conta com acessibilidade a todos os cidadãos que buscam atendimento presencial. No caso da Ouvidoria, o atendimento presencial poderá ser agendado pelo telefone (41) 3218-9280.											

ATIVIDADE 7	
ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DE QUE TRATA O ART 7º DA LEI FEDERAL 13.460.	
PRAZO até dezembro	
OBJETIVO	Contribuir para a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário da Fundação Araucária. Observando se o documento contém informações adequadas sobre os serviços prestados pela instituição e as formas de acesso a esses serviços
ETAPAS	Reunir os integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial da Fundação Araucária para debater sobre as informações que devem constar na carta. Com o grupo coletar os dados necessários junto aos demais setores da instituição para elaborar um documento mais completo possível. Apresentar à Diretoria para aprovação e garantir que o documento seja disponibilizado de fácil acesso ao cidadão.

Os cidadãos podem acionar a Ouvidoria da Fundação Araucária por meio do site www.fappr.pr.gov.br na aba Ouvidoria e Transparência, também pelo e-mail ouvidoria@fundacaoaraucaria.org.br ou pelo telefone (41) 3218-9280.

FUNDAÇÃO ARAUCÁRIA

Av. Comendador Franco, 1341 - Jardim Botânico - 80215-090 - Curitiba - PR