



## Plano de Trabalho 2024 – 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

**Fátima Padoan** - Gerência Administrativa

**Ticiane Barboza Galdino da Silva Nakashima** - Agente de Ouvidoria



## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	FUNDAÇÃO ARAUCÁRIA.....	4
3.	BASE LEGAL.....	5
4.	METODOLOGIA.....	6
5.	AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2023.....	6
6.	PLANO DE TRABALHO 2024.....	7

---

## 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 à 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.

### 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 Ouvidoria da Fundação Araucária, a fim dar transparência às ações a serem executadas.

### METODOLOGIA

A metodologia empregada por esta Ouvidoria para a elaboração de seu Plano de Trabalho compreende as seguintes fases:

- I. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática e as legislações vigentes;
- II. Definição das atividades, atividades contínuas e ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação da equipe de gestão da Fundação Araucaria;
- V. Ato de aprovação do Plano de Trabalho.

As premissas para definição das iniciativas são especificidade (claras e definidas), mensurabilidade (possível de quantificar e avaliar), relevância (relacionado com a missão institucional), factibilidade (realizável) e temporalidade (definição de prazo).

---

## 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, duas gerências, nove assessorias e nove setores. 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. 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 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.

*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.
- Resolução CGE 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.*

- Resolução CGE nº 33/2022, especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná.

---

#### 4. 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.

---

#### 5. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO 2023

---

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.

ATIVIDADES	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.
		Trabalho constante de conscientização

Valorização das demandas da Ouvidoria junto aos setores e Diretoria Executiva.	Contínuo.	junto aos setores sobre a importância da Ouvidoria dentro da instituição e da excelência do atendimento ao cidadão.
Elaboração de relatório semestral de atendimentos.	Feita apresentação oral no primeiro semestre e elaborado material e encaminhado aos gestores ao final do segundo semestre.	Apresentação das principais demandas aos gestores com sugestões para evitar a reincidência de atendimentos.
Melhorar a visibilidade dos canais de atendimento da Ouvidoria	Em andamento	O setor tem aproveitado todas as oportunidades para mostrar a disponibilidade da Ouvidoria para o atendimento ao cidadão. Por telefone, e-mail ou pessoalmente.
Acessibilidade para atendimento presencial	Cumprido	O prédio onde está localizada a Fundação Araucária já conta com acessibilidade a todos os cidadãos que buscam atendimento presencial.

---

## 6. PLANO DE TRABALHO

---

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano de 2024 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

<b>ATIVIDADE 1</b>
<b>Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria, no site da Fundação Araucária, em local de fácil acesso e visualização.</b>

PRAZO concluído	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>OBJETIVO</b>	Divulgar melhor a existência do setor de Ouvidoria da Fundação Araucária para a sociedade e todos os meios de contato nos quais podem buscar atendimento.											
<b>ETAPAS</b>	<p>Divulgar a disponibilidade do atendimento da Ouvidoria pelo telefone (41) 3218-9250, pelo e-mail <a href="mailto:ouvidoria@fundacaoaraucaria.org.br">ouvidoria@fundacaoaraucaria.org.br</a> ou presencialmente, mediante agendamento prévio, com melhor visibilidade no site da Fundação Araucária.</p> <p>Informação reforçada por meio de comunicados divulgados, eventualmente, no site e nas redes sociais da instituição.</p>											

<b>ATIVIDADE 2</b>
<b>Realizar internamente na Fundação Araucária, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.</b>

PRAZO constantemente	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>OBJETIVO</b>	A partir do entendimento das atribuições da Ouvidoria e da importância deste canal de atendimento ao cidadão por parte de toda a equipe, haverá melhor receptividade quando o setor precisar ser acionado para a coleta de informações necessárias para a resposta ao solicitante. Outro objetivo é que, a partir desta ação educativa e de valorização, as demandas da Ouvidoria sejam tratadas com prioridade dentro das rotinas dos setores e os prazos cumpridos.											
<b>ETAPAS</b>	<p>Realizar um trabalho de conscientização, constante, junto aos setores sobre as atribuições da Ouvidoria e da importância da Ouvidoria dentro da instituição, além da excelência do atendimento ao cidadão.</p> <p>Aproveitar os momentos de reuniões gerais e de chefias para relatar os principais pontos trabalhados pelo agente de Ouvidoria e as principais demandas.</p> <p>Também sugerir estratégias para que situações de alguma dificuldade colocada pelo solicitante seja evitada, quando possível.</p>											

### ATIVIDADE 3

Acompanhamento das demandas recebidas e cuidado com o prazo

Prazo Constantemente		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>OBJETIVO</b>	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.												
<b>ETAPAS</b>	Checar os canais de atendimento diariamente para conferir o recebimento de novos atendimentos via <a href="#">sistema Sigo</a> e e-mail. Filtragem e direcionamento para solicitação de dados aos setores responsáveis, sempre orientando para o cumprimento dos prazos.												

### ATIVIDADE 4

Acessibilidade para atendimento presencial na Ouvidoria

PRAZO cumprido		J	F	M	A	N	J	J	A	S	O	N	D
<b>OBJETIVO</b>	Oferecer condições para que todo cidadão tenha a possibilidade de atendimento presencial, quando necessário.												
<b>ETAPAS</b>	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) 3218-9250.												

<b>ATIVIDADE 5</b>	
<b>ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS.</b>	
<b>PRAZO</b> 6 meses <span style="float: right;">J <span style="margin-left: 100px;">D</span></span>	
<b>OBJETIVO</b>	O objetivo da elaboração e apresentação de relatórios de atendimentos é mostrar as principais demandas que chegam e apontar as que podem ser evitadas. A partir destas informações e sugestões de melhorias, os gestores também obtêm subsídios para melhorar as ações em andamento e projetar novas ações em benefício dos cidadãos.
<b>ETAPAS</b>	<p>Elaboração de relatório com as principais demandas da Ouvidoria e apontamentos de sugestões de melhorias para a instituição.</p> <p>Também buscar apresentar os principais pontos para as chefias dos setores, afim de que todos da instituição possam contribuir para a melhoria dos serviços prestados.</p> <p>Encaminhar os relatórios referentes à execução das atividades à Coordenadoria de Ouvidoria.</p>

<b>ATIVIDADE 6</b>	
Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.	
<b>PRAZO</b> até dezembro <span style="float: right;">D</span>	
<b>OBJETIVO</b>	<p>Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria com as informações sobre os serviços prestados pela Ouvidoria da Fundação Araucária e as formas de acesso a esses serviços.</p> <p>Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário da Fundação Araucária e auxiliar na sua divulgação.</p>
<b>ETAPAS</b>	<p>Elaborar e disponibilizar em canais de fácil acesso ao cidadão a Carta de Serviços da Ouvidoria. Garantir que todas as exigências da legislação sejam cumpridas.</p> <p>Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário da Fundação após sua elaboração pelos setores responsáveis. Divulgar o documento utilizando os canais da Ouvidoria em todos os atendimentos realizados.</p>

