



Secretaria de Estado da Segurança Pública do Paraná – SESP/PR

Polícia Científica do Paraná – PCP/PR

PLANO DE TRABALHO 2023 Ouvidoria





CEL. PM RR HUDSON LEÔNCIO TEIXEIRA
SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

LUIZ RODRIGO GROCHOCKI
DIRETOR-GERAL DA PCP/PR

GABRIEL DE ANDRADE MANOEL
AGENTE DE OUVIDORIA SESP/PR



1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho tem a finalidade de alcançar os objetivos e propósitos do profissional, setor ou empresa, com a organização e sistematização das informações relevantes permitindo assim, de forma clara visualizar as ações que serão desenvolvidas em determinado prazo, com a finalidade de garantir a execução das tarefas e otimizar o tempo para a realização destas.

2. OBJETIVO

O presente Plano de Trabalho apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná ao longo do ano de 2023, a fim de garantir transparência às ações a serem executadas.

3. METODOLOGIA

A elaboração deste Plano de Trabalho baseou-se na experiência de atuação da Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná desde sua implementação oficial, no mês de abril do ano de 2020 e contempla as fases seguintes:

- I. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática diária do exercício da atividade de ouvidoria, os *feedbacks* dos atendimentos realizados, obtidos da comunidade externa e dos servidores da Polícia Científica do Paraná (atendimentos internos), bem como, a obediência às leis vigentes;
- II. Definição das atividades a serem realizadas no ano de 2023 e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Publicação do Plano de Trabalho.

4. OUVIDORIA DA POLÍCIA CIENTÍFICA DO PARANÁ

4.1 ALCANCE E ATUAÇÃO

A Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná disponibiliza atendimentos aos usuários dos serviços prestados pela Polícia Científica do Paraná (comunidade geral) além de servir, também, aos integrantes do Quadro Próprio da Perícia Oficial do Estado (servidores e prestadores de serviço da Polícia Científica do Paraná). É uma ferramenta de gestão, que produz dados e informações importantes para serem utilizados pela alta administração da Instituição.

4.2 COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria da Polícia Científica é composta por um Agente de Ouvidoria, nomeado através de Portaria e realiza atendimentos através do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO), telefone, correio eletrônico, havendo a possibilidade, também, de atendimento presencial. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- atender às demandas da sociedade;
- o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados;
- a consolidação e divulgação de estatísticas à gestão da Instituição, inclusive indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;
- o zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e o órgão de que é parte integrante;
- o recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

- a elaboração, anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;
- o encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Controlador-Geral do Estado e à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a unidade de ouvidoria, se for o caso;
- a proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460 de 2017, ou outra que venha a substituí-la;
- a proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

5. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da 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:

- 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.

6. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, é necessário avaliar o cumprimento do plano de trabalho anterior, para que atividades previstas e não executadas possam ser inseridas no novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Divulgação dos contatos da Ouvidoria (site)	concluído	Publicado na página eletrônica da Instituição
Atendimentos via Sigo, telefone e email	concluído	–
Relatórios à Gestão	concluído	Confecção e encaminhamento de dois relatórios anuais
Material gráfico para divulgação	em andamento	Contratação de estagiária em conjunto com a Assessoria de Comunicação e reunião para <i>briefing</i> realizadas.
Material virtual para instrução interna	não iniciado	Não houve tempo hábil para início da atividade em 2022

7. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná ao longo do ano de 2023.

ATIVIDADE 1													
DIVULGAR O TELEFONE E AS DEMAIS FORMAS DE CONTATO NO SITE DA PCP													
OBJETIVO	PROMOVER A DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DE CONTATO DA OUVIDORIA DA PCP, A FIM DE GARANTIR À POPULAÇÃO O PLENO DIREITO DE PARTICIPAÇÃO JUNTO AO SERVIÇO PÚBLICO, E, ASSIM, FOMENTAR O EXERCÍCIO DA CIDADANIA, EM ACÓRDO COM A LEI FEDERAL Nº 13.460/2017												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo Plano de Integridade e Compliance												
PRAZO	12 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	MANUTENÇÃO												
RECURSO	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Página eletrônica da Polícia Científica do Paraná: www.policiacientifica.pr.gov.br												

ATIVIDADE 2													
REALIZAR INTERNAMENTE AÇÕES DE DIVULGAÇÃO/ORIENTAÇÃO SOBRE A ATIVIDADE DA OUVIDORIA													
OBJETIVO	PROMOVER A CULTURA DO USO DA OUVIDORIA POR PARTE DOS SERVIDORES DA INSTITUIÇÃO, FORTALECENDO-A COMO PRINCIPAL CANAL DE SOLICITAÇÕES, DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES.												
RELEVÂNCIA	Plano de Integridade e Compliance Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	AÇÕES AO LONGO DO ANO, INICIANDO NO PRIMEIRO TRIMESTRE.	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	CONFEÇÃO DE CARTAZES INFORMATIVOS												
	DISTRIBUIÇÃO DOS CARTAZES PARA AS UETCS												
	ELABORAÇÃO DE ROTEIROS DE VÍDEOS CURTOS												
	PRODUÇÃO E DIVULGAÇÃO DOS VÍDEOS												
RECURSOS	Pessoal												
INDICADOR	Reunião para <i>briefing</i> e produção dos cartazes realizada junto ao setor de Comunicação da PCP												

ATIVIDADE 3													
INCLUSÃO DO NICS NO CURSO DE FORMAÇÃO													
OBJETIVO	REALIZAR GESTÃO JUNTO À ACADEMIA DE CIÊNCIAS FORENSES PARA INCLUSÃO DE HORA/AULA DESTINADA AO NICS NOS FUTUROS CURSOS DE FORMAÇÃO DOS SERVIDORES DA PCP												
RELEVÂNCIA	Plano de Integridade e Compliance												
	Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	01 MÊS	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ABERTURA DE SOLICITAÇÃO VIA EPROTOCOLO, COM JUSTIFICATIVA E EMENTA SIMPLIFICADA												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Não iniciado												

ATIVIDADE 4													
REALIZAR ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, A FIM DE QUE NÃO EXPIREM													
OBJETIVO	GARANTIR A EFICÁCIA E EFICIÊNCIA DA OUVIDORIA DA PCP, EM ACORDO COM A LEGISLAÇÃO VIGENTE												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	12 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ATENDIMENTO VIA SISTEMA SIGO												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Sistema SIGO												

ATIVIDADE 5													
GARANTIR ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO PRESENCIAL													
OBJETIVO	GARANTIR QUE SEJA REALIZADO O ATENDIMENTO ÀQUELES QUE O BUSCAREM DE FORMA PRESENCIAL												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	12 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPA	MANUTENÇÃO DA SALA DO ANDAR TÉRREO DA UETC VISC. TAMBÉM PARA USO DA OUVIDORIA												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Sala andar térreo da UETC - Visconde												

ATIVIDADE 6													
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS À GESTÃO DA INSTITUIÇÃO													
OBJETIVO	LEVAR AO CONHECIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DADOS ESTATÍSTICOS ORIUNDOS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA, COM O OBJETIVO DE AUXILIAR OS GESTORES A IDENTIFICAR E DIRIMIR PROBLEMAS ESTRUTURAIS E GERENCIAIS DO ÓRGÃO.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	02 MESES (UM MÊS A CADA SEMESTRE)	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS REFERENTES AOS SEMESTRES ANTERIORES												
	ENCAMINHAMENTO DOS RELATÓRIOS À ALTA ADMINISTRAÇÃO DA INSTITUIÇÃO E AOS DEMAIS INTEGRANTES DO NICS												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Relatório encaminhado em janeiro de 2023, referente ao segundo semestre de 2022												

ATIVIDADE 7													
IMPLANTAÇÃO DE ATENDIMENTO POR MEIO DE APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS													
OBJETIVO	DISPONIBILIZAR AOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO MAIS UM CANAL DE ATENDIMENTO PARA CONTACTAR A OUVIDORIA DA PCP												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	02 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	SOLICITAÇÃO DE APARELHO DE TELEFONE CELULAR À POLÍCIA CIENTÍFICA DO PARANÁ												
	AQUISIÇÃO DE <i>SIMCARD</i> PARA UTILIZAÇÃO NO TELEFONE CELULAR CEDIDO												
	ATIVÇÃO DO CANAL												
RECURSOS	Pessoal (aquisição de <i>simcard</i> e custas com a telefonia)												
INDICADOR	Aparelho celular (Patrimônio 100.003.182.881) - <i>simcard</i> nº (41) 99819-2106												

ATIVIDADE 8													
ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO													
OBJETIVO	ADEQUAR A INSTITUIÇÃO À LEI FEDERAL Nº 13.460/2017												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano de Integridade e Compliance												
	Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	06 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	APROFUNDAR O CONHECIMENTO ACERCA DO TEMA E, VERIFICAR SE EXISTE PROJETO INICIADO												
	PARTICIPAR DA ELABORAÇÃO DA CARTA												
	ACOMPANHAR A PUBLICAÇÃO DA CARTA												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Relatório realizado e encaminhado: janeiro de 2023, referente ao segundo semestre de 2022												

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

As atividades previstas neste Plano de Trabalho buscam manter a atuação já realizada pela Ouvidoria da Polícia Científica e aumentar sua área de alcance, com a prática continuada de ações de divulgação e orientação aos usuários dos serviços públicos, bem, como, através da implementação de novo canal de atendimento.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com as demais competências listadas no presente Plano de Trabalho, 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.

Curitiba, 06 de fevereiro, de 2023.

assinando eletronicamente

Cel. PM RR Hudson Leôncio Teixeira
Secretário de Estado da Segurança Pública¹

assinando eletronicamente

Luiz Rodrigo Grochocki

Diretor-Geral PCP/PR

assinando eletronicamente

Gabriel de Andrade Manoel

Agente de Ouvidoria PCP/PR

¹ Decreto Estadual nº 012/2023