

Plano de Trabalho 2024 Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná

Índice

Objetivo	4
Metodologia	4
Alcance e atuação	4
Composição e atribuições	4
Base legal	5
Avaliação do Plano de Trabalho anterior	6
Plano de Trabalho	7
Disposições finais	11

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 2024, sempre em prol da divulgação de informações e garantia da transparência das ações executadas.

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 2024 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.

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 auxílio à gestão, que produz dados e informações importantes para serem tratados pela alta administração da Instituição.

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, aplicativo de mensagem instantânea, 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;
- incentivo e viabilização da utilização da Ouvidoria como canal oficial de comunicação/participação entre os agentes públicos (servidores, comissionados, terceirizados, estagiários, etc) da Instituição e a Administração do Órgão;

- atender às demandas da sociedade;
- o processamento 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 usuários 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.

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.*
- *Lei Estadual nº 21.640/2023, institui o Código de Ética e Conduta da Polícia Científica do Paraná;*

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	Encaminhamento de relatório no ano de 2023
Material gráfico para divulgação	Concluído	Cartazes impressos e distribuídos às UETCs.
Inclusão de hora/aula destinada ao NICS nos futuros cursos de formação dos servidores da PCP	Concluído	Solicitação deferida pela Academia de Ciências Forenses, já prevista para o próximo curso de formação
Sala exclusiva para Ouvidoria/NICS	Concluído	Mudança da Ouvidoria para sala exclusiva, no prédio 2 da UETC Visc.
Implementação de atendimento através de aplicativo de mensagem instantânea - <i>Whatsapp</i>	Concluído	Aparelho de telefone celular (Patrimônio 100.003.182.881) - simcard nº (41) 99819-2106
Material virtual para instrução interna	Não iniciado	Demandas mais urgentes foram tratadas de modo que não houve tempo hábil para início da atividade em 2023

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 2024.

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 acordo 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	Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre o as atribuições da Ouvidoria.												
RELEVÂNCIA	Plano de Integridade e Compliance Polícia Científica do Paraná												
PRAZO	Previsão para 4 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Elaboração de roteiros de vídeos curtos												
	Produção e divulgação dos vídeos												
RECURSOS	Pessoal												
INDICADOR	Angariar servidor(a) voluntário(a) para ceder imagem pessoal para criação de vídeos utilizando I.A.												

ATIVIDADE 3													
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 4													
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 do prédio 2 da UETC Visc. para uso exclusivo da Ouvidoria.												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Sala andar térreo do prédio 2 da UETC - Visconde												

ATIVIDADE 5													
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	2 meses (um mês a cada semestre)	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaboração de relatórios												
	Encaminhamento dos relatórios												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Relatórios semestrais												

ATIVIDADE 6													
ELABORAR A CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA E 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	Iniciar no primeiro semestre e desenvolver ao longo do ano	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Aprofundar conhecimento acerca do tema												
	Participar da elaboração da Carta												
	Acompanhar a publicação da Carta												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro												
INDICADOR	Tomar como modelo Carta de Serviços a ser enviada pela OGE.												

ATIVIDADE 7													
OBTER CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA													
OBJETIVO	Aprimorar o conhecimento teórico e prático das atividades de Ouvidoria com objetivo de aplicação no desempenho da função na Polícia Científica do Paraná.												
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	Participação em workshops, simpósios, e demais eventos sobre Ouvidoria												
	Realização de capacitação e cursos da área de Ouvidoria sempre que possível												
RECURSOS	Sem necessidade de recurso financeiro quando de capacitações gratuitas / custeado pelo Agente ou pelo Estado quando de capacitações pagas.												
INDICADOR	Pesquisas junto à CGE acerca de certificações existentes, e como complementação, em outros órgãos/esferas.												

ATIVIDADE 8													
REESTRUTURAR A POLÍCIA CIENTÍFICA DO PARANÁ NO SIGO													
OBJETIVO	Com a fusão entre o Instituto de Criminalística e o Instituto Médico-legal, que passaram a ser denominados, exclusivamente, “Polícia Científica do Paraná” faz-se necessária a adequação dos assuntos no Sistema SIGO para que melhor atenda as demandas registradas na Ouvidoria da Instituição.												
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	Levantamento das necessidades												
	Elaboração de proposta de adequação do Sistema SIGO												
	Apresentação da proposta de adequação à CGE												
	Acompanhamento												
RECURSOS	Sem necessidade recurso financeiro.												
INDICADOR	Tratativas com a CGE.												

ATIVIDADE 9													
ELABORAÇÃO DO CONTEÚDO A SER APRESENTADO PELA OUVIDORIA NOS CURSOS DE FORMAÇÃO DE FUTUROS(AS) SERVIDORES(AS) DA ACADEMIA DE CIÊNCIAS FORENSES													
OBJETIVO	Elaborar conteúdo para aula reservada aos NICS no curso de formação da Academia de Ciências Forenses, de modo a apresentar a Ouvidoria aos(às) novos(as) servidores(as), fornecendo panorama geral sobre a Ouvidoria, suas funções e como utilizá-la da melhor maneira.												
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	Pesquisa e elaboração do conteúdo												
RECURSOS	Sem necessidade recurso financeiro.												
INDICADOR	Tratativas com a CGE.												

ATIVIDADE 10													
APRIMORAMENTO DO AMBIENTE DA SALA DA OUVIDORIA													
OBJETIVO	Adequação do mobiliário às necessidades da Ouvidoria, como inclusão de mais cadeiras, mais um monitor para o computador, dentre outras.												
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	Levantamento das necessidades												
	Solicitação aos gestores												
	Acompanhamento da solicitação												
RECURSOS	Sem necessidade de aquisição de mobiliário; apenas movimentação interna do que já compõe o patrimônio da Instituição.												
INDICADOR	Levantamento das necessidades e solicitação.												

ATIVIDADE 11												
PARTICIPAÇÃO NA OPERAÇÃO VERÃO 2024/2025 COMO OUVIDORIA ITINERANTE												
OBJETIVO	Buscar participar da Operação Verão 2024/2025 de modo a divulgar a Ouvidoria e suas ações, facilitando à população o acesso à informação referente aos serviços da Instituição.											
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	Elaboração do projeto de participação da Ouvidoria na Operação Verão											
	Apresentação do projeto aos gestores											
	Acompanhamento e execução, se aceito											
RECURSOS	Verificar disponibilidade financeira com gastos para a Operação Verão com setor específico.											
INDICADOR	Desenvolver projeto junto à Gestão da Instituição.											

DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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 demandas prioritárias que, porventura, surjam no decorrer do ano.

Curitiba, 07 de fevereiro de 2024.

Gabriel de Andrade Manoel
Agente de Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná.