



## PLANO DE TRABALHO – OUVIDORIA – UNESPAR – 2023

### **1. INTRODUÇÃO**

A Controladoria Geral do Estado do Paraná (CGE-PR) emitiu a Instrução Normativa CGE Nº 06/2023 em 26 de fevereiro de 2023, determinando aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho Anual, de acordo com suas atividades e competências. O **quadro 1** apresenta as principais legislações relacionadas às ouvidorias públicas, destacando os principais artigos:

#### **Quadro 01**

| <b>Legislação</b>       | <b>Súmula</b>  | <b>Observações</b>   |
|-------------------------|--|--|
| Constituição Federal    | -  | <b>Art. 37 §3º</b> - Dispõe sobre a participação do usuário na administração pública direta e indireta.  |
| Lei Federal 13.460/2017 | Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. | <b>Art.9º.</b> Apresentação da manifestação do usuário do serviço público;<br><b>Art.10.</b> Manifestação dirigida à Ouvidoria;<br><b>Art.12.</b> Procedimentos administrativos relativos às manifestações;<br><b>Art.13.</b> Atribuições das Ouvidorias;<br><b>Art.14.</b> Deveres das Ouvidorias;<br><b>Art.16.</b> Prazos para respostas. |
| Decreto 2.741/2019      | Aprova o Regulamento da CGE.   | <b>Art.24.</b> funções dos Agentes de Ouvidoria, integrantes dos NICs. - Incisos XXIII ao XXVI   |

O Plano de Trabalho é a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos/propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes. O presente Plano de Trabalho tem por objetivo estruturar o planejamento de trabalho anual da Ouvidoria da Universidade Estadual do Paraná, em atendimento ao art. 2º, da Instrução Normativa nº 06/2023-CGE.

### **2. PLANO DE TRABALHO DA UNESPAR**

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Unespar durante o ano de 2023 estão descritas no **Quadro 2**.

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.



**Quadro 2**

| Período      | J  | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|--------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 1 | Forma de contato com a ouvidoria   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Etapas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Viabilizar diversas formas de contato com a Ouvidoria</li> <li>- Divulgar no <i>site</i> institucional as diversas formas de contato com a Ouvidoria</li> </ul> |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

| Período      | J  | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|--------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 2 | Educação permanente sobre atribuições da Ouvidoria   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Etapas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar de capacitação sobre o sistema SIGO e legislação vigente;</li> <li>- Acompanhar atualização da legislação pertinente.</li> </ul> |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

| Período      | J  | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|--------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 3 | Acompanhamento das manifestações   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Etapas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar acompanhamento diário no sistema SIGO sobre as demandas recebidas pela Ouvidoria</li> <li>- Receber, analisar e enviar aos setores responsáveis, visando resolutividade das demandas dos cidadãos.</li> <li>- Analisar os esclarecimentos prestados pelos respectivos setores e apresentá-los aos cidadãos.</li> <li>- Realizar acompanhamento dos prazos das demandas.</li> </ul> |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

| Período      | J   | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 4 | Acesso presencial à Ouvidoria   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Etapas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar local onde cidadão poderá ter atendimento presencial</li> </ul> |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |



| Período      | J   | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 5 | Relatórios  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Etapas       | - Elaborar relatórios referentes às manifestações realizadas pelo sistema SIGO. |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

| Período      | J   | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 6 | Carta de Serviços                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Etapas       | - Implementação de carta de serviços ao usuário |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

É o Plano de Trabalho Anual do Agente de Ouvidoria da UNESPAR para o exercício de 2023.

Lucilio da Silva  
 Agente de Ouvidoria e Transparência  
 Portaria 583/2021 – REITORIA/UNESPAR