

PORTARIA N.º 165/2024 - REITORIA/UNESPAR

Aprova o Plano de Trabalho Anual (2024) do Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual do Paraná (UNESPAR).

A Reitora da Universidade Estadual do Paraná – UNESPAR, no uso de suas atribuições estatutárias, legais e regimentais;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho Anual (2024) do Agente de Ouvidoria da UNESPAR, disponível em: <https://transparencia.unespar.edu.br/menu-principal/competencia/plano-de-trabalho-do-nics>, conforme Anexo I desta Portaria, em atendimento à Instrução Normativa Nº 05/2024 da Controladoria Geral do Estado (CGE/PR).

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor nesta data e revoga demais disposições em contrário.

Art. 3º Publique-se no Diário Oficial e no *site* da UNESPAR.

Gabinete da Reitoria, 22 de fevereiro de 2024.

Salete Paulina Machado Sirino
Reitora

ANEXO I DA PORTARIA Nº 165/2024-REITORIA/UNESPAR

PLANO DE TRABALHO 2024

OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PARANÁ

Prof^a. Dr^a Salete Machado Sirino
Reitora

Prof^o Dr^o Edmar Bonfim de Oliveira
Vice-Reitor

Prof^a Dr^a Ivone Ceccato
Chefe de Gabinete

Prof^o Me. Lucilio da Silva



Agente de Ouvidoria

1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional, setor ou empresa, através da organização e sistematização das informações relevantes. A planificação e o controle do plano permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas num certo prazo, seja ele anual, semestral ou mensal, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Ouvidoria da Universidade Estadual do Paraná (UNESPAR) elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

O presente Plano de Trabalho, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria da UNESPAR, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas

Este plano segue a metodologia empregada pela Controladoria-Geral do Estado para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas, que compreende as seguintes fases:

- I. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
- II. Definição das atividades, priorizando os temas envolvidos no Plano de Governo, no Plano Plurianual, no Plano de Integridade e Compliance, eixos ESG 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. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

2. AGENTE DE OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PARANÁ

ESTRUTURA

A função do Agente de Ouvidoria está definida no Decreto Estadual nº 2.741/2019 e na Resolução CGE nº 55/2021. Este Agente está administrativamente vinculado ao Gabinete da Reitoria da UNESPAR e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da CGE. Sendo assim, compete à Ouvidoria da UNESPAR cumprir as diretrizes técnicas de trabalho da função desse Agente, estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- a consolidação e divulgação de estatísticas, propondo e monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;
- a coordenação e articulação das atividades de ouvidoria, a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- o zelo pela efetiva interlocução entre usuários de serviços públicos e os setores responsáveis pelos serviços;
- 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 à autoridade máxima da Universidade Estadual do Paraná;
- 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;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

ATUAÇÃO

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria da UNESPAR são realizadas pelo Agente de Ouvidoria da Instituição, respeitando a legislação aplicável ao tema e em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE.

O recebimento das demandas dos cidadãos, assim como a análise e resposta são efetuadas por meio do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO) da CGE. Assim, tão logo os pedidos individualizados são recebidos, o Agente de Ouvidoria atua de maneira a garantir resposta ao cidadão. Ao final do ano civil, essas demandas são consolidadas em relatório de prestação de contas, disponibilizado no Portal da Transparência da Instituição.

3. BASE LEGAL:

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria está segregado em três grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; e (iii) legislação específica da CGE.

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.
- Decreto Estadual nº 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

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
- Instrução Normativa CGE N.º 05/2024.

4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES:

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.

| Atividade | Status | Evidência |
|---|--------------|--|
| Iniciativa 1 Forma de contato com a Ouvidoria | concluída | Foram divulgadas no site institucional (na página principal e no Portal da Transparência) as formas de contato com a Ouvidoria. |
| Iniciativa 2 Educação permanente sobre atribuições da Ouvidoria | concluída | Participação em capacitação sobre o sistema sigo e eventos da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE |
| Iniciativa 3 Acompanhamento das manifestações | Em andamento | Atividades realizadas de forma contínua no acompanhamento das demandas recebidas pela Ouvidoria, conforme relatórios |
| Iniciativa 4 Informar local onde cidadão poderá ter atendimento presencial | concluída | Informação divulgada no site institucional (na página principal e no Portal da Transparência) as formas de contato com a Ouvidoria |
| Iniciativa 5 Relatórios | concluída | Atualização dos relatórios do sistema SIGO |
| Iniciativa 6 Carta de Serviços de Ouvidoria | em andamento | Reprogramada em razão de alteração legislativa |

5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria da UNESPAR no exercício de 2024

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.

| ATIVIDADE 1 | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria, no site institucional, em local de fácil acesso e visualização | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Divulgar no <i>site</i> institucional as diversas formas de contato com a Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Desenvolvimento Institucional | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | |
| | X | Ação de Controle e Auditoria | | | | | | | | | | | |
| | X | CGE: | | | | | | | | | | | |
| | | TCE: | | | | | | | | | | | |
| | | ESG: | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | | | | | | | | |
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| | Divulgar no <i>site</i> institucional as formas de contato com a Ouvidoria | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | Divulgar no Portal da Transparência da UNESPAR as formas de contato com a Ouvidoria | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | X | Pessoal | | | | | | | | | | | |
| | | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| INDICADOR | Ouvidoria com acessibilidade | | | | | | | | | | | | |
| ATIVIDADE 2 | | | | | | | | | | | | | |
| Educação permanente sobre o as atribuições da Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Realizar estudos sobre a legislação que rege as atividades de Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Desenvolvimento Institucional | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | |
| | X | Ação de Controle e Auditoria | | | | | | | | | | | |
| | X | CGE: | | | | | | | | | | | |
| | | TCE: | | | | | | | | | | | |
| | | ESG: | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | | | | | | | | |
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| | Participar de capacitação sobre o sistema SIGO e legislação vigente | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| | Acompanhar atualização da legislação pertinente | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | X |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | X | Pessoal | | | | | | | | | | | |
| | | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Ouvidoria com acessibilidade | | | | | | | | | | | | |

| ATIVIDADE 3 | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Gerenciar as manifestações efetuadas pelos cidadãos | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Desenvolvimento Institucional | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | |
| | X | Ação de Controle e Auditoria | | | | | | | | | | | |
| | X | CGE: | | | | | | | | | | | |
| | | TCE: | | | | | | | | | | | |
| | | ESG: | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | | | | | | | | |
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| | Realizar acompanhamento diário no sistema SIGO sobre as demandas recebidas pela Ouvidoria | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| | Receber, analisar e enviar aos setores responsáveis, visando resolutividade das demandas dos cidadãos | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| | Analisar os esclarecimentos prestados pelos respectivos setores e apresentá-los aos cidadãos. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | X | Pessoal | | | | | | | | | | | |
| | | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Quantidade de manifestações gerenciadas no SIGO | | | | | | | | | | | | |

| ATIVIDADE 4 | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Fornecer acessibilidade à Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Desenvolvimento Institucional | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | |
| | | Ação de Controle e Auditoria | | | | | | | | | | | |
| | | CGE: | | | | | | | | | | | |
| | | TCE: | | | | | | | | | | | |
| | X | ESG: | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | | | | | | | | |
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| E | Informar local onde cidadão poderá ter atendimento presencial | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | X | Pessoal | | | | | | | | | | | |
| | | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Acessibilidade à Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |

| ATIVIDADE 5 | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | relatórios para subsidiar a tomada de decisões | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Desenvolvimento Institucional | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | |

| | |
|--|------|
| | TCE: |
| | ESG: |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Outros: | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 10 meses | | | | | | | | | | | |
| | J F M A M J J A S O N D | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | Disponibilizar a carta de serviços no site da instituição | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | Disponibilizar relatórios no Portal da Transparência | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| RECURSOS | X Pessoal | | | | | | | | | | | |
| | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | |
| | Outros: | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Relatórios elaborados e publicados. | | | | | | | | | | | |

| ATIVIDADE 7 | |
|---------------------------------|--|
| Obter certificação em Ouvidoria | |
| OBJETIVO | Obter certificação |
| RELEVÂNCIA | Plano de Desenvolvimento Institucional |
| | Plano de Integridade e Compliance |
| | x Ação de Controle e Auditoria |
| | x CGE: |
| | TCE: |
| | ESG: |
| | Outros: |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| PRAZO | 12 meses | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| E | Participação em eventos visando a certificação | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |

| | |
|-------------------------------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Pessoal |
| <input type="checkbox"/> | Financeiro R\$ |
| <input type="checkbox"/> | Outros: |
| INDICADOR | Certificação |

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades da Ouvidoria da UNESPAR, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos do Governo do Estado, da CGE e da própria Instituição, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Ouvidoria da Unespar.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano 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, bem como atualizações e edições de atos normativos.



ePROCOLO



Documento: **PORTARIA165.2024AprovaoPlanodeTrabalhoAnual2024doAgentedeOuvidoriadaUniversidadeEstadualdoParanaUNESPAR.docx.pdf.**

Assinatura Avançada realizada por: **Isabela Ferdinando Amaral (XXX.541.099-XX)** em 23/02/2024 10:54 Local: UNESPAR/SVR, **Saete Paulina Machado Sirino (XXX.131.549-XX)** em 23/02/2024 12:01 Local: UNESPAR/REITORIA.

Assinatura Simples realizada por: **Lucilio da Silva (XXX.246.809-XX)** em 23/02/2024 11:23 Local: UNESPAR/OUV.

Inserido ao protocolo **21.767.654-1** por: **Isabela Ferdinando Amaral** em: 23/02/2024 10:54.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
1c55294b3e333586c6a07e391937bd26.