

PORTARIA GRE Nº 263, DE 30 DE MARÇO DE 2026

O REITOR DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ, nomeado pelo Decreto nº 12.257, de 27 de setembro de 2022, usando da atribuição que lhe confere o art. 33 do Estatuto;

Considerando o disposto no Art. 9º da Instrução Normativa nº 01/2026, da Controladoria Geral do Estado do Paraná,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual de Maringá, em anexo, (disponível em www.nics.uem.br e no www.npd.uem.br/transparencia), conforme disposto Art. 9º da Instrução Normativa nº 01/2026, da Controladoria Geral do Estado do Paraná.

Art. 2º Ficam revogadas as disposições em contrário.

Maringá, 30 de março de 2026.

Prof. Dr. Leandro Vanalli,
Reitor.

ANEXO I



PLANO DE TRABALHO 2026

OUVIDORIA DA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ

Prof. Dr. Leandro Vanalli
REITOR

Profa. Dra. Gisele Mendes
VICE-REITORA

Profa. Dra. Maria Luisa Furlan Costa
CHEFE DE GABINETE

Rejane Sartori
AGENTE DE OUVIDORIA

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 3 |
| 2. AGENTE DE OUVIDORIA | 4 |
| 3. BASE LEGAL | 6 |
| 4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2023 | 7 |
| 5. PLANO DE TRABALHO PARA 2024 | 8 |
| 6. DISPOSIÇÕES FINAIS | 12 |



1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta empregada para alcançar os objetivos e sistematizar informações relevantes para a realização de um projeto, com vistas a alcançar objetivos estabelecidos. Propicia uma rápida visualização das ações a serem desenvolvidas em um determinado período, garantindo a exequibilidade destas e a otimização de seu tempo.

Nesse sentido, a Ouvidoria da Universidade Estadual de Maringá (UEM) elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las. Assim, o presente Plano de Trabalho apresenta, de forma clara e objetiva, as atividades a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da UEM, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos da área, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

Este Plano de Trabalho foi elaborado seguindo a metodologia empregada pela Controladoria Geral do Estado do Paraná (CGE) para a elaboração do Plano de Trabalho de 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 de Integridade e *Compliance*, nos eixos da *Environmental, Social and Governance* (ESG) e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores, assim como na Instrução Normativa nº 05/2024 da CGE;
- III) Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV) Validação do Plano de Trabalho junto à alta administração;
- V) Encaminhamento do Plano de Trabalho para a CGE;
- VI) Publicação e disponibilização do Plano de Trabalho.

2. AGENTE DE OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ

A Ouvidoria da UEM é um órgão subordinado administrativamente à Reitoria da Instituição, conforme organograma aprovado pelo Conselho Universitário. É composta por um Agente de Ouvidoria, cuja função está definida no Decreto Estadual nº 2.741/2019 e na Resolução CGE nº 55/2021.

O Agente de Ouvidoria, conforme estabelecido em legislação pertinente, é designado pela autoridade máxima da Entidade, através de ato formal. Desse modo, o Agente de Ouvidoria da UEM foi nomeado pela Portaria n. 1170/2022, publicada no Diário Oficial do Paraná n. 11294, de 04 de novembro de 2022.

Dentre as competências do Agente de Ouvidoria 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 UEM;
- 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.

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria da UEM 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. Ademais, o Agente de Ouvidoria é um dos integrantes do Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial (NICS) da UEM, atuando de maneira integrada com as ações definidas por esse Núcleo.

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. Desse modo, 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 um 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 quatro eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da CGE; e (iv) legislação específica da UEM.

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 CGE:

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.
- Decreto Estadual nº 2.741/2019, que aprova o Regulamento da CGE.

Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:

- Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto Estadual nº 7791/2021, que 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, que 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, que 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.

Legislação Específica da UEM:

- Resolução nº 017/2024, que dispõe sobre a criação da Unidade de Integridade e *Compliance* Setorial da UEM.

4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2023

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no Plano de Trabalho para o exercício de 2024, avalia-se o cumprimento do Plano de Trabalho anterior, relativo ao ano de 2023, para que, a depender do *status* das atividades, seja possível reprogramá-las para o novo planejamento.

| ATIVIDADE | STATUS | EVIDÊNCIA |
|---|-----------|---|
| Iniciativa 1 Gerenciamento das manifestações dos cidadãos | concluído | Efetuada acompanhamento diário do SIGO, identificando as manifestações criadas pelos cidadãos e procedendo aos encaminhamentos necessários para, então, apresentar os esclarecimentos pertinentes aos cidadãos demandantes. |
| Iniciativa 2 Ouvidoria Acessível | concluído | Garantida a acessibilidade aos cidadãos. |
| Inicitiva 3 Formas de Contato com Ouvidoria | Concluído | Divulgadas no <i>site</i> institucional - na página principal da instituição e no Portal da Transparência - as formas de contato com a Ouvidoria. |
| Iniciativa 2 Educação permanente | concluído | Realizada a capacitação intitulada "Capacitação híbrida: Ouvidoria como Ferramenta de Gestão". |
| Iniciativa Carta de Serviços | concluído | Atualizada a carta de serviços da instituição e disponibilizada na página principal da instituição e no Portal da Transparência. |
| Iniciativa 4 Relatórios | concluído | Elaborados relatórios relativos às demandas efetuadas por meio do SIGO. |

5. PLANO DE TRABALHO PARA 2024

Este Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da UEM para o exercício de 2024, a seguir relacionadas.

| Iniciativa 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| Divulgação de formas de contato com a Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | X | Ação de Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | TCE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG - Governança Ambiental, Social e Corporativa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | | | | | | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | |
| ETAPAS | Divulgar no <i>site</i> institucional as diversas formas de contato com a Ouvidoria | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | Divulgar no Portal da Transparência da UEM as diversas formas de contato com a Ouvidoria | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| RECURSO | X | Pessoal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Atendimentos efetuados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Iniciativa 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Educação Permanente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Realizar estudos sobre a legislação que rege as atividades de Ouvidoria. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Ação de Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | TCE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG - Governança Ambiental, Social e Corporativa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | X | Outros: Educação | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | | | | | | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | |
| ETAPAS | Identificar as legislações concernentes ao tema e estudá-las. | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | |
| | Realizar capacitações | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | |
| RECURSO | X | Pessoal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Capacitação realizada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Iniciativa 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acompanhamento das manifestações | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Acompanhar as manifestações efetuadas pelos cidadãos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | X | Ação de Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | TCE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG - Governança Ambiental, Social e Corporativa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | | | | | | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ETAPAS | Acessar diariamente o SIGO, com vistas a identificar manifestações efetuadas pelos cidadãos. | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos com vistas a obter esclarecimentos e soluções para as reivindicações. | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | Acompanhar os esclarecimentos solicitados aos servidores da instituição relativos às manifestações dos cidadãos, analisar as respostas e apresentá-las aos cidadãos. | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| RECURSO | X | Pessoal | | | | | | | | | | | | |
| | | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Manifestações no SIGO acompanhadas/respondidas. | | | | | | | | | | | | |
| Iniciativa 4 | | | | | | | | | | | | | | |
| Acessibilidade aos cidadãos | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | | Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial. | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna | | | | | | | | | | | | |
| | X | Ação de Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | | |
| | | TCE | | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG - Governança Ambiental, Social e Corporativa | | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | | 12 meses | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| ETAPAS | Garantir acessibilidade para a sala física da Ouvidoria | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | Solicitar adequação da sala física da Ouvidoria para oferecer acessibilidade, caso necessário | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| RECURSO | X | Pessoal | | | | | | | | | | | | |
| | | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Ouvidoria com acessibilidade. | | | | | | | | | | | | |

| Iniciativa 5 | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Relatórios | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | | Elaborar relatórios para subsidiar tomada de decisões | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna | | | | | | | | | | | | |
| | X | Ação de Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | | |
| | | TCE | | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG - Governança Ambiental, Social e Corporativa | | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | | 2 meses | | | | | | | | | | | | |
| | | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| ETAPAS | Obter os dados por meio do SIGO | | | | | | | X | | | | | | X |
| | Elaborar relatórios | | | | | | | X | | | | | | X |
| | Disponibilizar relatórios no Portal da Transparência | | | | | | | X | | | | | | X |
| RECURSO | X | Pessoal | | | | | | | | | | | | |
| | | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Relatórios elaborados e publicados. | | | | | | | | | | | | |
| Iniciativa 6 | | | | | | | | | | | | | | |
| Carta de Serviços | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | | Elaborar e acompanhar a Carta de Serviços aos Usuários | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna | | | | | | | | | | | | |
| | X | Ação de Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Realizar as capacitações necessárias para obter certificação em ouvidoria | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| RECURSO | X | Pessoal | | | | | | | | | | | |
| | | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Certificação em ouvidoria obtida. | | | | | | | | | | | |



6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ações que propiciarão eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades relativas à Ouvidoria da UEM, 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.

Ressalta-se que as atividades descritas neste Plano de Trabalho serão executadas ao longo do ano, podendo sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos indicados em razão de novas demandas que possam surgir no decorrer do ano, bem como atualizações e edições de atos normativos.





PLANO DE TRABALHO 2026

Diretrizes e Governança

Órgão/Entidade:

Ouvidoria da Universidade Estadual de Maringá

Agente de Ouvidoria:

Rejane Sartori

2026

Prof. Dr. Leandro Vanalli
Reitor da Universidade Estadual de Maringá

Profa. Dra. Gisele Mendes de Carvalho
Vice-Reitora da Universidade Estadual de Maringá

Prof. Dr. Wilson Wesley Wutzow
Chefe de Gabinete

Rejane Sartori
Agente de Ouvidoria

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Estadual de Maringá (UEM) é um órgão subordinado administrativamente à Reitoria da Instituição. Todas as atividades desse órgão são realizadas por um Agente de Ouvidoria, cuja função está definida no Decreto Estadual nº 2.741/2019 e na Resolução nº 55/2021, da Controladoria Geral do Estado do Paraná. A Agente de Ouvidoria da UEM foi nomeada pela Portaria n. 1489/2025, publicada no Diário Oficial do Paraná n. 12052, de 18 de dezembro de 2025.

A fim de elucidar as ações a serem desenvolvidas na Ouvidoria da UEM no exercício de 2026, apresenta-se a seguir a base legal que norteia as ações das ouvidorias e, na sequência, o Plano Anual de Trabalho da Agente de Ouvidoria desta Instituição, elaborado conforme diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa nº 01/2026, da Controladoria Geral do Estado do Paraná.

2. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações dos agentes de ouvidoria estão a seguir relacionados:

| | |
|---|--|
| Legislação Federal | <p>Lei nº 12.527/2011, que estabelece regras sobre acesso à informação pública e tratamento de manifestações dos usuários, incluindo princípios relevantes para ouvidorias.</p> <p>Lei nº 13.460/2017, que prevê a proteção e defesa dos usuários de serviços públicos.</p> <p>Lei nº 13.709/2018, que regula o tratamento de dados pessoais.</p> <p>Lei nº 14.129/2021, que trata de princípios e instrumentos para modernização e eficiência pública.</p> <p>Lei nº 15.263/2025, que institui a Política Nacional de Linguagem Simples.</p> |
| Legislação Estadual | <p>Decreto nº 7791/2021, que dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.</p> <p>Decreto nº 5512/2024, que dispõe sobre o relacionamento da administração pública estadual com o usuário de serviços públicos e sobre a Carta de Serviços ao Usuário (...), instituindo o Governo Digital Estadual.</p> |
| Controladoria Geral do Estado | <p>Resolução nº 38/2019, que estabelece medidas de proteção à identidade dos denunciadores.</p> <p>Resolução nº 55/2021, que 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.</p> <p>Resolução da CGE nº 33/2022, que 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.</p> <p>Instrução Normativa nº 01/2026, que estabelece as diretrizes do Plano de Trabalho Anual a ser elaborado pelos Agente de Controle Interno, Agente de Compliance, Agente de Ouvidoria e Agente de Transparência, de acordo com suas atividades e competências.</p> |
| Universidade Estadual de Maringá | <p>Resolução nº 017/2023-COU, que dispõe sobre a criação da Unidade de Integridade e Compliance Setorial da Universidade Estadual de Maringá.</p> |

3. PLANO DE TRABALHO

Este Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da UEM para o exercício de 2026, a seguir relacionadas.

ATIVIDADE 1: Divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria.

Objetivo: Realizar ações de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria para o público interno e externo, a fim de que tenham conhecimento sobre o papel da ouvidoria.

Etapas:

| Etapa | Descrição da etapa | Cronograma | | | | | | | | | | | |
|-------|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| 1 | Efetuar levantamento de legislação vigente sobre as atribuições das ouvidorias. | | | | | X | | | | | X | | |
| 2 | Organizar ações de divulgação levando em consideração os levantamentos anteriores. | | | | | | X | | | | | X | |

Produto: Relatório das ações realizadas.

Indicador: Quantidade ações de divulgação

ATIVIDADE 2: Acompanhamento dos prazos das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.

Objetivo: Realizar o levantamento e acompanhamento das manifestações registradas no SIGO, a fim de que não expirem os prazos para resposta aos cidadãos.

Etapas:

| Etapa | Descrição da etapa | Cronograma | | | | | | | | | | | |
|-------|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| 1 | Efetuar levantamento das manifestações registradas. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 2 | Identificar manifestações com prazo a expirar. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 3 | Encaminhar cobrança de resposta à área responsável pela resposta. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

Produto: Relatório de manifestações com prazo expirado.

Indicador: Quantidade de atendimentos realizados.

ATIVIDADE 3: Estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestações.

Objetivo: Orientar a gestão da instituição sobre o estabelecimento os fluxos de tramitação das manifestações registradas no SIGO.

Etapas:

| Etapa | Descrição da etapa | Cronograma | | | | | | | | | | | |
|-------|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| 1 | Elaborar/atualizar fluxograma do processo de tramitação das manifestações registradas. | | | | | X | | | | | | | |
| 2 | Divulgar o fluxograma do processo de tramitação das manifestações. | | | | | | X | | | | | | |
| 3 | Esclarecer aos agentes públicos pertencentes ao órgão possíveis dúvidas sobre o processo de tramitação das manifestações. | | | | | | X | X | X | X | X | X | X |

Produto: Fluxograma divulgado.

Indicador: Quantidade de dúvidas recebidas sobre tramitação de manifestações.

ATIVIDADE 4: Capacitação em ouvidoria e temas correlatos.

Objetivo: Participar de cursos, eventos ou ações de capacitação em ouvidoria, atendimento humanizado e temas correlatos, garantindo acesso a conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil.

Etapas:

| Etapa | Descrição da etapa | Cronograma | | | | | | | | | | | |
|-------|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| 1 | Participar de cursos/eventos relacionados a capacitação em ouvidoria | | | | | | X | | | | | X | |

Produto: Certificado de participação em curso/evento.

Indicador: Quantidade de cursos realizados.

ATIVIDADE 5: Propor melhorias nos serviços prestados pelo órgão.

Objetivo: Apresentar aos gestores do órgão relatório das demandas recebidas na ouvidoria, com vistas a contribuir para a tomada de decisões voltadas para a melhoria nos serviços prestados pelo órgão.

Etapas:

| Etapa | Descrição da etapa | Cronograma | | | | | | | | | | | |
|-------|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| 1 | Realizar levantamento dos assuntos recorrentes nas manifestações registradas no SIGO | X | | | | | | X | | | | | |
| 2 | Analisar a importância dos dados coletados para a gestão do órgão | X | | | | | | X | | | | | |
| 3 | Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores do órgão. | | X | | | | | | X | | | | |

Produto: Relatório semestral e anual enviado ao gestor do órgão.

Indicador: Relatórios elaborados.

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ações que propiciarão eficiência e governança para o desempenho das atividades relativas à Ouvidoria da UEM, além de estar diretamente alinhado com o planejamento da Controladoria Geral do Estado do Paraná e da própria Instituição, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Ouvidoria.

Ressalta-se que as atividades descritas neste Plano de Trabalho serão executadas ao longo do ano de 2026, podendo sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos indicados em razão de novas demandas que possam surgir no decorrer do ano, bem como de atualizações e edições de atos normativos.

A Agente de Ouvidoria da UEM compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como fica de acordo com o presente plano de trabalho a autoridade máxima desta Instituição.

Maringá-PR, 30 de março de 2026.

Prof. Dr. Leandro Vanalli
Reitor da Universidade Estadual de Maringá

Rejane Sartori
Agente de Ouvidoria