



Universidade Estadual de Maringá

Gabinete da Reitoria



PORTARIA GRE Nº 265, 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,

R E S O L V E:

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria do Hospital Universitário Regional 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.

PLANO DE TRABALHO 2026

Diretrizes e Governança

Órgão/Entidade:

**Ouvidoria do Hospital Universitário Regional da
Universidade Estadual de Maringá**

Agente de Ouvidoria Hospitalar:

Marlon Micheletti Moreira da Silva

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

Profa. Dra. Cremilde Aparecida Trindade Radovanovic
Superintendente do Hospital Universitário Regional de Maringá

Marlon Micheletti Moreira da Silva
Agente de Ouvidoria Hospitalar

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Hospital Universitário Regional da Universidade Estadual de Maringá (UEM) é um órgão subordinado administrativamente à Superintendência do Hospital e 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. O Agente de Ouvidoria Hospitalar do HUR de Maringá foi nomeado pela Portaria n. 1680/2025, 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 do 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 está relacionado a seguir:

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 Hospitalar do HUR de Maringá 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	Efetuar levantamento dos assuntos registrados no SIGO referente ao órgão.				X				X				
3	Efetuar levantamento de possíveis dúvidas dos agentes públicos pertencentes ao órgão.				X				X				
4	Organizar ações de divulgação levando em consideração os levantamentos anteriores.				X				X				

Monitoramento: Relatório das ações realizadas.

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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

área responsável pela resposta.													
---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Monitoramento: Relatório de manifestações com prazo expirado.

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 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

Monitoramento: Fluxograma divulgado.

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

Monitoramento: Certificado de participação em curso/evento.

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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Analisar a importância dos dados coletados para a gestão do órgão	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores do órgão.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Monitoramento: Dois relatórios mensais, um bimestral e um quadrimestral enviados aos gestores do hospital e à reitoria.

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ações que propiciarão eficiência e governança para o desempenho das atividades relativas à Ouvidoria do HUR 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 Hospitalar.

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 atualizações e edições de atos normativos.