

PORTARIA Nº 090/2023-GRE

O Reitor da Universidade Estadual de Maringá (UEM), no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

Considerando os incisos XXVIII a XXXVI do art. 24, do Anexo I, do Decreto Estadual nº 2.741, de 10 de setembro de 2019;

Considerando a Resolução nº 055, de 10 de novembro de 2021, da Controladoria Geral do Estado do Paraná;

Considerando o disposto na Instrução Normativa nº 006, de 26 de janeiro de 2023, da Controladoria Geral do Estado - CGE,



RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria da Universidade Estadual de Maringá (disponível em www.nics.uem.br e no www.npd.uem.br/transparencia), conforme disposto no Anexo I, em atendimento à Instrução Normativa nº 006/2023 da Controladoria Geral do Estado – CGE/PR.

Art. 2º Ficam revogadas as disposições em contrário.

Dê-se ciência.

Cumpra-se.

Maringá, 09 de fevereiro de 2023.

Prof. Dr. Leandro Vanalli,
Reitor.

ANEXO I

PLANO DE TRABALHO 2023



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	1
2. AGENTE DE OUVIDORIA	5
3. BASE LEGAL	3
4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2022	3
5. PLANO DE TRABALHO	4
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	10



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. A construção de um plano de trabalho propicia a rápida visualização das ações a serem desenvolvidas em um determinado período, garantindo a exequibilidade destas e a otimização de seu tempo.

Nesse sentido, o Agente de 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 06/2023 da Controladoria-Geral do Estado;
- III) Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV) Validação do Plano de Trabalho junto à alta administração;
- V) Encaminhamento do Plano de Trabalho para a Controladoria-Geral do Estado;
- VI) Publicação e disponibilização do Plano de Trabalho.

2. AGENTE DE OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ

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 é um dos integrantes do Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial (NICS), estando administrativamente vinculado ao Gabinete da Reitoria da UEM e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da CGE.

Sendo assim, compete à Ouvidoria da UEM cumprir as diretrizes técnicas de trabalho da função desse Agente, estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE.

Conforme estabelecem os preceitos legais supramencionados, o Agente de Ouvidoria deve ser designado pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade através de ato formal, sendo necessário, posteriormente, o envio do ato para a ciência da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento. Desse modo, o Agente de Ouvidoria da UEM foi nomeado pela Portaria n. 1170/2022, publicada no Diário Oficial do Paraná n. 11311, de 02 de dezembro de 2022.

Dentre suas 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 Universidade Estadual de Maringá;
- 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 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 atua de maneira integrada com as ações definidas pelo NICS da UEM.

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.
- Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.
- Decreto Estadual nº 8.038/2021, que estabelece a realização de *due diligence* na contratação de pessoal para ocupação de cargo de provimento em Comissão e de Função da Gestão Pública da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional.

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.

4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2022

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no Plano de Trabalho para o exercício de 2023, é necessário avaliar o cumprimento do Plano de Trabalho anterior, relativo ao ano de 2022, publicado no Diário Oficial do Estado n. 11260, de 15 de setembro de 2022, para que, a depender do *status* das atividades, seja possível reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Iniciativa 1 Formas de contato com a Ouvidoria	concluído	Foram divulgadas no <i>site</i> institucional (na página principal e no Portal da Transparência) as formas de contato com a Ouvidoria.
Iniciativa 2 Educação permanente	concluído	Foi realizada a capacitação sobre o sistema SIGO para o Ouvidor do Hospital Universitário.
Iniciativa 3 Acompanhamento das manifestações	concluído	Foi efetuado 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 4 Relatórios	concluído	Foram elaborados relatórios relativos às demandas efetuadas por meio do SIGO.

5. PLANO DE TRABALHO

Este Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da UEM para o exercício de 2023, a seguir relacionadas.

ATIVIDADE 1													
Gerenciamento das manifestações dos cidadãos													
OBJETIVO	Gerenciar as manifestações efetuadas pelos cidadãos												
RELEVÂNCIA		Plano de Desenvolvimento Institucional											
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
	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
ETAPAS	Acompanhar 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	X
RECURSO	X	Pessoal												
		Financeiro R\$												
		Outros:												
INDICADOR		Manifestações dos cidadãos gerenciadas.												

ATIVIDADE 2

Ouvidoria Acessível

OBJETIVO		Fornecer acessibilidade aos cidadãos.																					
RELEVÂNCIA		Plano de Desenvolvimento Institucional																					
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>																					
		Ação de controle e auditoria																					
		CGE																					
		TCE																					
	X	ESG																					
	X	Outros: Agenda 2030																					
PRAZO		2 meses										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Avaliar a acessibilidade da Ouvidoria					X																	
	Solicitar a adequação para oferecer acessibilidade, caso necessário						X																
RECURSO	X	Pessoal																					
		Financeiro R\$																					
		Outros:																					
INDICADOR		Ouvidoria com acessibilidade.																					

ATIVIDADE 3

Formas de Contato com Ouvidoria

OBJETIVO		Divulgar formas de contato com a Ouvidoria											
RELEVÂNCIA		Plano de Desenvolvimento Institucional											

		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>																					
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ação de controle e auditoria																					
	<input checked="" type="checkbox"/>	CGE																					
		TCE																					
		ESG																					
		Outros																					
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Divulgar no site institucional as formas de contato com a Ouvidoria		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Divulgar no Portal da Transparência da UEM as formas de contato com a Ouvidoria		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RECURSO	<input checked="" type="checkbox"/>	Pessoal																					
		Financeiro R\$																					
		Outros:																					
INDICADOR	Ouvidoria com acessibilidade.																						

ATIVIDADE 4

Educação Permanente

OBJETIVO	Realizar estudos sobre a legislação que rege as atividades de Ouvidoria.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Desenvolvimento Institucional																					
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>																					
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ação de controle e auditoria																					
	<input checked="" type="checkbox"/>	CGE																					
		TCE																					
		ESG																					
		Outros																					
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Identificar legislações concernentes à Ouvidoria e estudá-las.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Realizar capacitações sobre a matéria		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

RECURSO	<input checked="" type="checkbox"/>	Pessoal
	<input type="checkbox"/>	Financeiro R\$
	<input type="checkbox"/>	Outros:
INDICADOR		Capacitação realizada.

ATIVIDADE 5													
Carta de Serviços													
OBJETIVO		Disponibilizar a Carta de Serviços aos Usuários											
RELEVÂNCIA		Plano de Desenvolvimento Institucional											
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ação de controle e auditoria											
	<input checked="" type="checkbox"/>	CGE											
		TCE											
		ESG											
		Outros											
PRAZO		10 meses											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Requerer aos órgãos competentes a atualização da carta de serviços				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
	Disponibilizar a carta de serviços no site da instituição						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Disponibilizar relatórios no Portal da Transparência						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RECURSO	<input checked="" type="checkbox"/>	Pessoal											
	<input type="checkbox"/>	Financeiro R\$											
	<input type="checkbox"/>	Outros:											
INDICADOR		Relatórios elaborados e publicados.											

ATIVIDADE 6												
Relatórios												
OBJETIVO		Elaborar relatórios para subsidiar a tomada de decisões										
RELEVÂNCIA		Plano de Desenvolvimento Institucional										

		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
X		Ação de controle e auditoria											
		CGE											
		TCE											
		ESG											
		Outros											
PRAZO	1 mês	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Obter os dados por meio do SIGO												X
	Elaborar relatórios												X
	Disponibilizar relatórios no Portal da Transparência												X
RECURSO	X	Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros:											
INDICADOR	Relatórios elaborados e publicados.												

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.