

PORTARIA Nº 117/2024-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 005, de 19 de janeiro de 2024, da Controladoria Geral do Estado - CGE,



RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho Anual do Agente de 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 005/2024 da Controladoria Geral do Estado – CGE/PR.

Art. 2º Ficam revogadas as disposições em contrário.

Dê-se ciência.

Cumpra-se.

Maringá, 19 de fevereiro de 2024.

LEANDRO

VANALLI:929472

63987

Assinado de forma digital por

LEANDRO

VANALLI:92947263987

Dados: 2024.02.19 15:27:49

-03'00'

Prof. Dr. Leandro Vanalli,
Reitor.

ANEXO I



PLANO DE TRABALHO 2024

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
	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
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											

		BNDES																			
		TCE																			
		ESG/ASG - Governança Ambiental, Social e Corporativa																			
		Outros:																			
PRAZO	10 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
ETAPAS	Acompanhar a atualização da carta de serviços				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Elaborar a carta de serviços da Ouvidoria							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Disponibilizar a carta de serviços no <i>site</i> da instituição e no Portal da Transparência				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
RECURSO	X	Pessoal																			
		Financeiro R\$																			
		Outros:																			
INDICADOR		Carta de serviços publicada no <i>site</i> institucional.																			
Iniciativa 7																					
Certificação em Ouvidoria																					
OBJETIVO		Certificação em 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																			
	X	Outros: Educação																			
PRAZO	12 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
ETAPAS	Identificar instituições que ofereçam cursos de certificação em Ouvidoria		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Solicitar autorização da chefia para participar dos cursos e inscrever-se nos cursos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

	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.

