

# **PLANO DE TRABALHO ANUAL DA AGENTE DE OUVIDORIA - UNIOESTE**

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ - UNIOESTE

**2022**



## 1. INTRODUÇÃO

Em atendimento a Resolução CGE nº 55/2021, de 10 de novembro de 2021, a qual institui a elaboração do Plano de Trabalho Anual para os agentes do Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial (NICS), de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado do Paraná (CGE), foi preparado o presente Plano de Trabalho para a Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE).

Considerando que, de acordo o artigo 2º, inciso VII da Resolução CGE nº 55/2021, Plano de Trabalho “é a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos /propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes”, cabe aos agentes setoriais definirem seus campos de atuação para o exercício de 2022, de maneira que fortaleça as coordenadorias da Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE.

O Quadro 1 apresenta as principais legislações relacionadas à ouvidoria pública, destacando os principais artigos.

**Quadro 1 – Legislações.**

Legislação	Súmula	Observações
Resolução nº 55/2021 - CGE	Especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.	<b>Art. 2º</b> Para fins desta Resolução considera-se: <b>IV.</b> Agente de Ouvidoria: servidor responsável por receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários do serviço público e representá-lo junto aos órgãos e entidades, bem como por intermediar as resoluções cabíveis para a solução das demandas recepcionadas.
Lei Federal nº 13.460/2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

<p>Lei Federal nº 13.460/2017</p>	<p>Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.</p>	<p>V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de serviços.</p>
<p>Resolução nº 55/2021 - CGE</p>	<p>Resolução sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes.</p>	<p>At. 1º Esta resolução estabelece regras de proteção à identidade do denunciante que comunique situações ilícitas ou irregulares praticadas contra órgãos e entidades da Administração Pública do Estado, acerca da prestação de serviços e/ou condutas de agentes públicos.</p>
<p>Resolução nº 55/2021 - CGE</p>	<p>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><b>Art. 2º</b> Art. 2º As denúncias envolvendo assédio moral e sexual recebidas pelos canais de ouvidoria disponibilizados pelo Poder Executivo Estadual deverão ser registradas no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO.</p> <p><b>Art. 5º</b> Após a ciência da denúncia de assédio moral ou sexual a autoridade máxima do órgão ou entidade deverá, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da demanda.</p>

---

## 2. PLANO DE TRABALHO

---

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Agente de Ouvidoria durante o ano de 2022 estão descritas no Quadro 2, a seguir:

**Quadro 2 – Atividades do Agente de Ouvidoria**

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa 1</b>	Buscar atualização de legislações pertinentes às atividades e seguir orientações da CGE relativas à ouvidoria.											
<b>Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pesquisar, analisar e aplicar as legislações federais, estaduais e municipais pertinentes à ouvidoria.</li><li>- Buscar e seguir orientações junto à Equipe da Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado (CGE).</li></ul>											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa 2</b>	Gestão das reivindicações recebidas pela Ouvidoria e acompanhamento das respostas das 07 (sete) unidades da Universidade.											
<b>Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gerenciar as reivindicações recebidas e orientar os Diretores de Campus, Hospital Universitário do Oeste do Paraná (HUOP) e Reitoria os encaminhamentos das demandas.</li><li>- Acompanhar as 07 (sete) unidades da Universidade em relação ao retorno de respostas das reivindicações recebidas.</li><li>- Estudar e aplicar as legislações (federais, estaduais e da CGE) pertinentes à ouvidoria.</li><li>- Analisar as demandas referentes as reivindicações recebidas no SIGO e revisar respostas a serem encaminhadas aos solicitantes.</li><li>- Solicitar melhorias das ferramentas tecnológicas ao Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da Universidade, conforme o uso e necessidades do público interno e externo, além de percepções de boas práticas a serem implementadas.</li><li>- Atender as solicitações da Controladoria Geral do Estado, de modo a atender as legislações relacionadas à ouvidoria.</li></ul>											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa 3</b>	Elaboração do Plano de Trabalho da Agente de Ouvidoria.											
<b>Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender as solicitações da Controladoria Geral do Estado, de modo a atender as legislações relacionadas à ouvidoria</li> <li>- Elaborar o Plano de Trabalho da Agente de Transparência, conforme Instrução Normativa CGE nº 08/2022 de 25/08/2022.</li> <li>- Encaminhar o Plano de Trabalho da Agente de Ouvidoria para apreciação do Reitor da Unioeste.</li> <li>- Publicar o Plano de Trabalho aprovado no Diário Oficial do Oeste do Paraná (DIOE-PR).</li> <li>- Encaminhar o Plano de Trabalho para a CGE.</li> <li>- Divulgar o Plano de Trabalho no sítio eletrônico da Universidade.</li> </ul>											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa 4</b>	Participar de capacitações que relacionadas à Ouvidoria e acesso à informações, de modo a sugerir melhorias ao Gestor da Universidade.											
<b>Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar das capacitações ofertadas pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE e demais órgão estaduais e federais.</li> <li>- Apresentar ao Gestor da Universidade, sugestões de eventuais adequações nos atendimentos e práticas de desenvolvimento de atividades na Instituição.</li> </ul>											

Este documento contempla as ações da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE para o exercício de 2022. Ressalte-se, contudo, que o planejamento pode sofrer alterações em decorrência de novas demandas.

Cascavel, 13 de dezembro de 2022.

  
**ALEXANDRE ALMEIDA WEBBER**  
 Reitor

  
**NATHALIE MITIKO HONO RIBAS**  
 Agente de Ouvidoria da UNIOESTE