

PLANO DE TRABALHO ANUAL DA AGENTE DE OUVIDORIA - UNIOESTE

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ - UNIOESTE

2024

UNIOESTE

Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Alexandre Almeida Webber
Reitor

Gilmar Ribeiro de Mello
Vice-Reitor

Nathalie Mitiko Hono Ribas
Agente de Ouvidoria

Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE – Ano 2024 – P.2/16

ÍNDICE

<u>1 - INTRODUÇÃO</u>	<u>4</u>
Objetivo do Plano	4
Metodologia	4
<u>2 – OUVIDORIA DA UNIOESTE</u>	<u>5</u>
Estrutura	5
Composição e atribuições	5
Atuação (metodologia do trabalho)	5
<u>3 - BASE LEGAL</u>	<u>6</u>
<u>4 - AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR</u>	<u>8</u>
<u>5 - PLANO DE TRABALHO</u>	<u>10</u>

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 2024, de maneira que fortaleça as coordenadorias da Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE.

OBJETIVO DO PANO

O objetivo do plano de trabalho é apresentar de forma clara e objetiva as atividades a serem executadas pela Ouvidoria da Unioeste.

METODOLOGIA

A metodologia adotada para elaboração do plano de trabalho envolve as seguintes etapas:

- I - Elaboração do Plano de Trabalho com base na Instrução Normativa CGE nº 05/2024 de 19 de janeiro de 2024;
- II – Validação do Plano de Trabalho pelo Gestor da Universidade;
- III – Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

2. OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ - UNIOESTE

ESTRUTURA

A Ouvidoria Geral da UNIOESTE está localizada no prédio da Reitoria, na cidade de Cascavel estando administrativamente vinculado ao Gabinete da Reitoria da UNIOESTE e tecnicamente vinculado à Ouvidoria Geral do Estado (OGE) da Controladoria-Geral do Estado (CGE), aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019, Resolução CGE nº 55/2021 e Resolução UNIOESTE nº 0968/2023-COU.

A Ouvidoria Hospitalar está localizada no Hospital Universitário do Oeste do Paraná (HUOP), na cidade de Cascavel.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual do Oeste do Paraná recebe reivindicações de agentes universitários, discentes e docentes das 07 (sete) unidades da Universidade, distribuídas em 05 Campi (nos municípios de Cascavel, Foz do Iguaçu, Francisco Beltrão, Marechal Cândido Rondon e Toledo), Reitoria e Hospital Universitário do Oeste do Paraná, uma vez que a Universidade é Multicampi, além dos cidadãos externos.

Dentre suas competências, pode-se destacar:

I - receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos recebidas na Ouvidoria da UNIOESTE e encaminhá-las aos órgãos e/ou setores afetos, instituindo prazos de acordo com a natureza para a devida apuração;

II - acompanhar, junto aos órgãos/setores afetos, o encaminhamento das respostas dentro dos prazos estipulados a fim de retornar ao cidadão/usuário do sistema de ouvidoria;

Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE - Ano 2024 - P.5/16

III - respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;

IV - acolher o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de comunicação;

V - agir com transparência, integridade e respeito, atuando de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades com isenção, independência, imparcialidade e ética;

VI - representar o cidadão na relação com a UNIOESTE viabilizando soluções e esclarecimentos para suas reivindicações, atuando de maneira transparente, rápida e eficaz;

VII - observar rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo, em especial de seus dados pessoais quando o cidadão optar por contato sigiloso.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria são realizadas de forma integradas, juntamente com a Equipe de trabalho da Ouvidoria, Procuradoria Jurídica, Agente de Compliance e sendo capitaneadas pelo Reitor da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, por meio dos Campi, HUOP, Pró-Reitorias, Órgãos Suplementares, de Apoio e da Reitoria.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria estão segregadas em quatro grandes eixos: (I) legislação básica; (II) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (III) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado; (IV) legislação específica da Coordenadoria de Ouvidoria.

Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil

Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE – Ano 2024 – P.6/16

- 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 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.
- Resolução CGE nº 55/2021, 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, 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 Ouvidoria da Unioeste:

- Resolução nº 098/2023-COU de 13 de julho de 2023 - Institui as áreas e o Sistema de Controle Interno, Integridade e Compliance da UNIOESTE, e aprova os Regulamentos das áreas de Auditoria Interna, Controladoria Interna, Corregedoria, Integridade e Compliance, Ouvidoria e Transparência.

Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE – Ano 2024 – P.7/16

4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento do plano de trabalho anterior, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
<p>Iniciativa 1 Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria setorial no site da Universidade, em local de fácil acesso e visualização.</p>	concluído	<p>Contatos da Ouvidoria divulgado conforme link da página eletrônica da Ouvidoria da UNIOESTE: https://www.unioeste.br/portal/sistema-de-controle-interno-integridade-e-compliance/ouvidoria-nic/apresentacao</p>
<p>Iniciativa 2 Realizar internamente na Universidade educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.</p>	concluído	<p>Cursos, campanhas, materiais e vídeos, divulgados conforme link da página eletrônica da Ouvidoria da UNIOESTE: https://www.unioeste.br/portal/sistema-de-controle-interno-integridade-e-compliance/ouvidoria-nic/cursos-e-campanhas</p>
<p>Iniciativa 3 Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.</p>	concluído	<p>Foram encaminhadas aos setores responsáveis todas as reivindicações registradas em 2023 no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO) da Controladoria Geral do Estado (CGE) com acompanhamento dos prazos de respostas, por meio de registros no Sistema. Link do Sistema: https://www.sigo.pr.gov.br/atendimentos</p>
<p>Iniciativa 4 Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.</p>	concluído	<p>Ocorreu mudança da localização da sala que permite acesso pelo elevador.</p>
		Foi desenvolvido e apresentado o

Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE – Ano 2024 – P.8/16

<p>Iniciativa 5 Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisões.</p>	<p>concluído</p>	<p>relatório ao Reitor em janeiro/2023 sobre as demandas da Ouvidoria no ano 2022 para realizar medidas de melhorias nos assuntos pertinentes a Comunidade Acadêmica.</p>
<p>Iniciativa 6 Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.</p>	<p>concluído</p>	<p>Divulgada conforme link da página eletrônica da Ouvidoria da UNIOESTE: https://www.unioeste.br/portal/carta-de-servicos</p>
<p>Iniciativa 7 Elaborar relatórios para a Coordenadoria de Ouvidoria CGE.</p>	<p>concluído</p>	<p>Relatório encaminhado à CGE por meio de eProtocolo. Link do Sistema: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/</p>

5. PLANO DE TRABALHO

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Agente de Ouvidoria durante o ano de 2024 estão descritas no quadro, a seguir:

Quadro de Atividades do Agente de Ouvidoria

ATIVIDADE 1												
Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria setorial no site da Universidade, em local de fácil acesso e visualização.												
OBJETIVO	Facilitar o acesso de comunicação do cidadão.											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	IA-CM											
	Ação de Ouvidoria, Controle e Auditoria											
	BNDES											
	TCE:											
	ESG/ASG:											
	Outros:											
PRAZO	12 MESES											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Solicitar à equipe do Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI) o aperfeiçoamento da disposição do contato e informações da Ouvidoria na página eletrônica da UNIOESTE.											
	Acompanhar as atividades do NTI.											
	Manter atualizada a página eletrônica da Ouvidoria da UNIOESTE.											
	Atualizar a Carta de Serviço da Ouvidoria, disponível na página eletrônica da UNIOESTE.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Melhorar a Divulgação do contato da Ouvidoria.											

Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE – Ano 2024 – P.10/16

ATIVIDADE 2																								
Realizar internamente na Universidade educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.																								
OBJETIVO	Esclarecer as atribuições da Ouvidoria.																							
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
		Ação de Ouvidoria																						
		BNDES																						
		TCE:																						
		ESG/ASG:																						
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16																						
PRAZO	12 MESES																							
												J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Solicitar à equipe do Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI) o aperfeiçoamento da disposição das informações da Ouvidoria na página eletrônica da UNIOESTE.																							
	Melhorar a divulgação das informações aos servidores e alunos, conforme legislações pertinentes às atividades.																							
	Esclarecer as dúvidas dos agentes públicos e comunidade acadêmica quando solicitadas.																							
	Apresentar ao Gestor da Universidade sugestões de melhorias nos atendimentos e verificar junto aos Diretores Gerais as aplicações das mesmas.																							
RECURSO	Pessoal																							
	Financeiro R\$																							
	Outros:																							
INDICADOR	Melhorar a Divulgação das informações e legislações da Ouvidoria.																							

Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE – Ano 2024 – P.11/16

ATIVIDADE 3													
Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.													
OBJETIVO	Atender as manifestações dentro dos prazos.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria, Controle e Auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
		Outros: CGE – Sistema SIGO											
PRAZO	12 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Analisar e encaminhar as reivindicações da comunidade interna e externa da Universidade aos órgãos e/ou setores responsáveis pelas demandas recebidas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO).												
	Organizar as reivindicações recebidas e orientar os Diretores de Campus, Hospital Universitário do Oeste do Paraná (HUOP) e Reitoria os encaminhamentos das demandas.												
	Gerenciar as reivindicações recebidas pela Ouvidoria e acompanhamento das respostas das 07 (sete) unidades da Universidade.												
	Solicitar e acompanhar o envio das respostas aos solicitantes no prazo.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Gerenciar as reivindicações dos cidadãos de modo a serem respondidas no prazo, de acordo com as legislações.												

Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE – Ano 2024 – P.12/16

ATIVIDADE 4													
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.													
OBJETIVO	Facilitar o acesso ao cidadão.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria, Controle e Auditoria.											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
		Outros:											
PRAZO	12 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Estabelecer junto ao gestor local de fácil acesso a cidadão.												
	Solicitar ao gestor adaptação de estrutura adequada quando necessário.												
	Buscar junto ao Gestor a estrutura e segurança adequada para o cidadão ser atendido.												
	Providenciar placas dentro do prédio que indicam a localização da Ouvidoria.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Garantir acessibilidade aos cidadãos.												

ATIVIDADE 5													
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisões.													
OBJETIVO	Realizar sugestões de melhorias para a comunidade acadêmica e externa.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria.											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
	Outros:												
PRAZO	12 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Emissão de relatórios pelo Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO) da Controladoria Geral do Estado (CGE).												
	Reuniões com o Gestor da Universidade.												
	Reuniões com os Diretores Gerais das Unidades de Ensino e Hospital Universitário.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Elaborar relatório para a gestão para subsidiar as tomadas de decisões.												

ATIVIDADE 6													
Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.													
OBJETIVO	Facilitar o acesso ao cidadão.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social.											
	Outros: CGE												
PRAZO	12 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Ampliar os estudos das legislações relacionadas a Carta de Serviços ao Usuário.												
	Aperfeiçoar e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário junto aos Diretores da Unidades da Universidade e Pró-Reitores.												
	Melhorar a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário.												
	Solicitar e acompanhar atividades de melhorias junto ao Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI)												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Aperfeiçoar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a atualização da Carta de Serviços ao Usuário.												

Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE - Ano 2024 - P.15/16

ATIVIDADE 7																							
Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação.																							
OBJETIVO	Obter certificação em Ouvidoria.																						
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																						
	Plano Plurianual																						
	Plano de Integridade e Compliance																						
	IA-CM																						
	Ação de Ouvidoria																						
	BNDES																						
	TCE:																						
	ESG/ASG:																						
Outros: CGE																							
PRAZO	12 MESES										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Pesquisar os cursos relacionados a Certificação da Ouvidoria.																						
	Participar dos Cursos de modo a obter a certificação.																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
INDICADOR	Obter certificação em Ouvidoria.																						

Este documento contempla as ações da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE para o exercício de 2024. Ressalte-se, contudo, que o planejamento pode sofrer alterações em decorrência de novas demandas.

Cascavel, 08 de fevereiro de 2024.

(documento assinado digitalmente)
ALEXANDRE ALMEIDA WEBBER
Reitor da UNIOESTE

(documento assinado digitalmente)
NATHALIE MITIKO HONO RIBAS
Agente de Ouvidoria

Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE – Ano 2024 – P.16/16



ePROTOCOLO



Documento: **PlanodeTrabalhodaOUVIDORIA2024CGE.pdf**.

Assinatura Simples realizada por: **Nathalie Mitiko Hono Ribas (XXX.520.509-XX)** em 16/02/2024 13:35 Local: UNIOESTE/OUV, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE.

Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
c50b1df80a449e6510aff2d744cf054.