

PLANO DE TRABALHO ANUAL DA AGENTE DE OUVIDORIA - UNIOESTE

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ - UNIOESTE

2023

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 2023, de maneira que fortaleça as coordenadorias da Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE.

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

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

- I - Elaboração do Plano de Trabalho;
- II - Aprovação do Plano de Trabalho pelo Gestor da Universidade.

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

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 OuvUnioeste 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;

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.

3. BASE LEGAL

A seguir, destacamos as principais legislações relacionadas à ouvidoria pública:

- Constituição da República Federativa do Brasil;
- Constituição do Estado do Paraná;
- 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 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.
- Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.
- 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.

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
Iniciativa 1 Buscar atualização de legislações pertinentes às atividades e seguir orientações da CGE relativas à ouvidoria.	concluído	Acompanhamento da Controladoria Geral do Estado (CGE).
Iniciativa 2 Gestão das reivindicações recebidas pela Ouvidoria e acompanhamento das respostas das 07 (sete) unidades da Universidade.	concluído	Foram respondidas todas as reivindicações registradas em 2022 no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO) da Controladoria Geral do Estado (CGE).
Iniciativa 3 Elaboração do Plano de Trabalho da Agente de Ouvidoria.	concluído	Disponível no Portal de Transparência Institucional, link: https://www.unioeste.br/portal/transparencia-unioeste
Iniciativa 4 Participar de capacitações que relacionadas à Ouvidoria e acesso à informações, de modo a sugerir melhorias ao Gestor da Universidade.	concluído	Registro nas reuniões on-line da Controladoria Geral do Estado (CGE) e outros órgãos.

Plano de Trabalho Anual da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE - Ano 2023 - P.5/8

5. PLANO DE TRABALHO

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Agente de Ouvidoria durante o ano de 2023 estão descritas no quadro, a seguir:

Quadro de Atividades do Agente de Ouvidoria

I. Ação: Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria setorial no site da Universidade, em local de fácil acesso e visualização.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Divulgar contato da Ouvidoria setorial											
Objetivo	Facilitar o acesso de comunicação do cidadão.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar à equipe do Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI) a disposição do contato e informações da Ouvidoria na página eletrônica da Unioeste. - Acompanhar as atividades do NTI. 											
Recursos	- Pessoal.											

II. Ação: Realizar internamente na Universidade educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 2	Realizar internamente educação sobre as atribuições da Ouvidoria.											
Objetivo	Esclarecer as atribuições da Ouvidoria.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar atualização de legislações pertinentes às atividades. - Divulgar informações aos servidores. - Esclarecer as dúvidas dos servidores quando solicitadas. - Apresentar ao Gestor da Universidade sugestões de melhorias nos atendimentos. 											
Recursos	- Pessoal.											

III. Ação: Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 3	Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.											
Objetivo	Atender as manifestações dentro dos prazo.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Gerenciar as reivindicações recebidas pela Ouvidoria e acompanhamento das respostas das 07 (sete) unidades da Universidade. - Organizar as reivindicações recebidas e orientar os Diretores de Campus, Hospital Universitário do Oeste do Paraná (HUOP) e Reitoria os encaminhamentos das demandas. - Analisar as demandas referentes as reivindicações recebidas no SIGO e acompanhar o envio das respostas aos solicitantes no prazo. 											
Recursos	- Pessoal.											

IV. Ação: Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 4	Garantir acessibilidade aos cidadãos.											
Objetivo	Facilitar o acesso ao cidadão.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer junto ao gestor local de fácil acesso a cidadão. - Solicitar ao gestor adaptação de rampas quando necessário. - Buscar junto ao gestor a estrutura e segurança adequada para o cidadão ser atendido. 											
Recursos	- Pessoal.											

V. Ação: Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisões.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 5	Elaborar relatório para a gestão.											
Objetivo	Realizar sugestões de melhorias para a comunidade acadêmica e externa.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Emissão de relatórios pelo Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO) da Controladoria Geral do Estado (CGE). - Reuniões com o Gestor da Universidade. 											
Recursos	- Pessoal.											

VI. Ação: Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 6	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Estudar as legislações relacionadas a Carta de Serviços ao Usuário. - Implementar a Carta de Serviços ao Usuário. - Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário. 											
Recursos	- Pessoal.											

VII. Ação: Elaborar relatórios para à Coordenadoria de Ouvidoria da CGE.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 7	Elaborar relatórios para à Coordenadoria de Ouvidoria da CGE.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Relatório Parcial: primeira quinzena de julho do corrente exercício; - Relatório Anual: primeira quinzena de dezembro do corrente exercício. 											
Recursos	- Pessoal.											

Este documento contempla as ações da Agente de Ouvidoria da UNIOESTE para o exercício de 2023. Ressalte-se, contudo, que o planejamento pode sofrer alterações em decorrência de novas demandas.

Cascavel, 15 de fevereiro de 2023.

ALEXANDRE ALMEIDA WEBBER
Reitor

NATHALIE MITIKO HONO RIBAS
Agente de Ouvidoria da UNIOESTE