



PORTARIA N.º 1147/2022 - REITORIA/UNESPAR

Aprova o Plano de Trabalho Anual (2022) do Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual do Paraná (UNESPAR).

A Reitora da Universidade Estadual do Paraná – UNESPAR, no uso de suas atribuições estatutárias, legais e regimentais, considerando o protocolado nº 19.503.687-0;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho Anual (2022) do Agente de Ouvidoria da UNESPAR, conforme Anexo I desta Portaria, em atendimento à Instrução Normativa Nº 008/2022 da Controladoria Geral do Estado (CGE/PR).

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor nesta data e revoga demais disposições em contrário.

Art. 3º Publique-se no Diário Oficial e no *site* da Unespar.

Gabinete da Reitoria, 20 de setembro de 2022.

Salete Paulina Machado Sirino
Reitora



ANEXO I DA PORTARIA N.º 1147/2022 - REITORIA/UNESPAR

Plano de Trabalho – Ouvidoria – Unespar – 2022

1. INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Estado do Paraná (CGE-PR) emitiu a Instrução Normativa CGE N° 08/2022 em 25 de agosto de 2022, determinando aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho Anual, de acordo com suas atividades e competências. O **quadro 1** apresenta as principais legislações relacionadas às ouvidorias públicas, destacando os principais artigos:

Quadro 01

Legislação	Súmula	Observações
Constituição Federal	-	Art.37 §3º - Dispõe sobre a participação do usuário na administração pública direta e indireta.
Lei Federal 13.460/2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Art.9º. Apresentação da manifestação do usuário do serviço público; Art.10. Manifestação dirigida à Ouvidoria; Art.12. Procedimentos administrativos relativos às manifestações; Art.13. Atribuições das Ouvidorias; Art.14. Deveres das Ouvidorias; Art.16. Prazos para respostas.
Decreto 2.741/2019	Aprova o Regulamento da CGE.	Art.24. funções dos Agentes de Ouvidoria, integrantes dos NICs. - Incisos XXIII ao XXVI

O plano de trabalho é a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos/propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes. O presente Plano de Trabalho tem por objetivo estruturar o planejamento de trabalho anual da Ouvidoria da Universidade Estadual do Paraná, em atendimento ao art. 2º, da Instrução Normativa nº 08/2022-CGE.



2. PLANO DE TRABALHO DA UNESPAR

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Unespar durante o ano de 2022 estão descritas no **Quadro 2**.

Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e os períodos de execução podem sofrer ajustes, bem como serem demandadas atividades não contempladas no plano.

Quadro 2

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Forma de contato com a Ouvidoria											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Viabilizar diversas formas de contato com a Ouvidoria. - Divulgar no <i>site</i> institucional as diversas formas de contato com a Ouvidoria. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 2	Educação permanente											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar capacitação sobre o sistema SIGO e legislação vigente; - Acompanhar atualização da legislação pertinente. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 3	Acompanhamento das manifestações											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar acompanhamento diário no sistema SIGO sobre as demandas recebidas pela Ouvidoria. - Receber, analisar e enviar aos setores responsáveis, visando resolutividade das demandas dos cidadãos. - Analisar os esclarecimentos prestados pelos respectivos setores e apresentá-los aos cidadãos. - Realizar acompanhamento dos prazos das demandas. 											



Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 4	Relatórios											
Etapas	- Elaborar relatórios referentes às manifestações realizadas pelo sistema SIGO.											

É o Plano de Trabalho Anual do Agente de Ouvidoria da UNESPAR para o exercício de 2022.

Lucilio da Silva
Agente de Ouvidoria e Transparência
Portaria 583/2021 – REITORIA/UNESPAR