

PORTARIA N.º 117/2023 - REITORIA/UNESPAR

**Aprova o Plano de Trabalho Anual (2023) 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 20.045.726-9;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho Anual (2023) do Agente de Ouvidoria da UNESPAR, disponível em: <https://transparencia.unespar.edu.br/menu-principal/competencia/plano-de-trabalho-do-nics>, conforme Anexo I desta Portaria, em atendimento à Instrução Normativa Nº 06/2023 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, 10 de fevereiro de 2023.

Salete Paulina Machado Sirino
Reitora



ePROCOLO



Documento: **PORTARIA1172023AprovaoPlanodeTrabalhoAnual2023doAgenteDeOuvidoriadaUniversidadeEstadualdoParanaUNESPAR..pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Saete Paulina Machado Sirino (XXX.131.549-XX)** em 10/02/2023 14:50 Local: UNESPAR/REITORIA.

Inserido ao protocolo **20.045.726-9** por: **Luana Cristhine Oliveira Barbosa** em: 10/02/2023 10:50.



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:
49a9e400734a317200fb2b0b2b78ff91.



ANEXO I DA PORTARIA Nº 117/2023 - REITORIA/UNESPAR

PLANO DE TRABALHO – OUVIDORIA – UNESPAR – 2023

1. INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Estado do Paraná (CGE-PR) emitiu a Instrução Normativa CGE Nº 06/2023 em 26 de fevereiro de 2023, 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 06/2023-CGE.



2. PLANO DE TRABALHO DA UNESPAR

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Unespar durante o ano de 2023 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 sobre atribuições da Ouvidoria											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Participar de 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	Acesso presencial à Ouvidoria											
Etapas	- Informar local onde cidadão poderá ter atendimento presencial											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 5	Relatórios											
Etapas	- Elaborar relatórios referentes às manifestações realizadas pelo sistema SIGO.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 6	Carta de Serviços											
Etapas	- Implementação de carta de serviços ao usuário											

É o Plano de Trabalho Anual do Agente de Ouvidoria da UNESPAR para o exercício de 2023.

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



ePROTOCOLO



Documento: **PORTARIA1172023ANEXOIAgentedeOuvidoria.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Saete Paulina Machado Sirino (XXX.131.549-XX)** em 10/02/2023 14:50 Local: UNESPAR/REITORIA.

Inserido ao protocolo **20.045.726-9** por: **Luana Cristhine Oliveira Barbosa** em: 10/02/2023 10:50.



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:
3bd0bef5c6c0c3e8272210e93a4a47cb.