

## RESOLUÇÃO Nº 45-GR/UNICENTRO, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2023.

### Aprova o Plano de Trabalho da Ouvidoria da UNICENTRO, para o exercício de 2023.

O REITOR DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE, UNICENTRO, no uso de suas atribuições legais,

considerando o Estatuto da UNICENTRO;

considerando a Lei nº 16.372, de 30 de dezembro de 2009, alterada pela Lei nº 20.932 de 17 de dezembro de 2021, publicada no Diário Oficial nº 11080, de 17 de dezembro de 2021;

considerando a Portaria nº 11-GR/UNICENTRO, de 2 de janeiro de 2023, que designa o Ouvidor da UNICENTRO,

considerando a Instrução Normativa nº 6-CGE, de 26 de janeiro de 2023, da Controladoria-Geral do Estado;

considerando o contido no Protocolo nº 20.093.364-8 de 17 de fevereiro de 2023, e nos termos do art. 9º, inciso XXIII, do Regimento da UNICENTRO,

#### RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho da Ouvidoria da Universidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO, para o exercício de 2023, anexo a esta Resolução.

Parágrafo único. Esse Plano de Trabalho estabelece cronograma de Atividades previstas para execução nos meses de janeiro a dezembro de 2023.

Art. 2º A íntegra do Plano de Trabalho de que trata o artigo anterior está disponibilizada no site institucional da Universidade.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor nesta data.

Gabinete do Reitor da Universidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO.

Prof. Dr. Fábio Hernandes,  
Reitor.

## ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 45-GR/UNICENTRO, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2023.

### PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA DA UNICENTRO – 2023

REITOR - PROFESSOR DR. FÁBIO HERNANDES

VICE-REITOR - PROFESSOR DR. ADEMIR JURACY FANFAS RIBAS  
OUVIDOR – PROF. DR. CLAUDIO CÉSAR DE ANDRADE

Por Dr. Claudio César de Andrade

Ouvidor Geral da UNICENTRO – Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná.

“Ouvir é só o começo.”

“Ouvir para qualificar o ambiente institucional”.

#### 1. Introdução.

A Gestão da Ouvidoria da Unicentro corrobora com a tese de que as Ouvidorias Institucionais constituem engrenagens contemporâneas imprescindíveis que possibilitam resgatar ideais constituintes e o processo de humanização institucional. Neste sentido, a Ouvidoria Geral da Unicentro, vinculada ao Gabinete da Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, sendo um órgão que tem como finalidade a interlocução das questões que envolvem a comunidade universitária e a comunidade externa, garantindo o acesso, a promoção, a defesa dos direitos individuais e coletivos em suas relações com a UNICENTRO, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Deste modo, a partir do relacionamento presencial ou virtual com o (a) usuário (a) a Ouvidoria pode identificar situações discrepantes, propor mudanças, apontar melhorias e contribuir para o pleno desenvolvimento e aprimoramento da UNICENTRO. Assim, dar publicidade ao seu empreendimento passa a ser necessário.

Para tanto, o Plano de Trabalho da Ouvidoria Geral da UNICENTRO - Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos desta Organização Pública através da organização e sistematização de informações consideradas relevantes. Justifica-se sua produção uma vez que a planificação e o controle do plano permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas no tempo presente, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

A publicação deste Plano de Trabalho será de grande relevância uma vez que toda comunidade acadêmica poderá além de conhecer os propósitos desta Ouvidoria, colaborar de forma permanente no processo de cumprimento do mesmo, bem como de sua qualificação.

#### 2. Objetivos Gerais e Específicos.

O presente Plano de Trabalho da UNICENTRO – Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas por esta Ouvidoria Geral com a finalidade de orientar os procedimentos e trabalhos da mesma, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

#### 3. Metodologia.



Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná - DIOE

Protocolo	17383/2023	Diário Oficial Executivo
Título	Resol 45'2023-GR (Plano Trabalho Ouvidoria)	Secretaria da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
Órgão	UNICENTRO - Universidade Estadual do Centro Oeste	UNICENTRO
Depositário	Ana Deisy Zancanaro	RESOLUÇÃO - EX
E-mail	DEISY@UNICENTRO.BR	Plano Trabalho 2023-Ouvidoria.pdf 144,32 KB
Enviada em	24/02/2023 14:34	

Data de publicação

27/02/2023 Segunda-feira	R\$ 0,00	Diagramada	24/02/23 15:08	Nº da Edição do Diário: 11367
--------------------------	----------	------------	-------------------	----------------------------------

A metodologia empregada para a elaboração deste Plano de Trabalho compreende as seguintes fases:

I. Revisão de literatura de experiências bem sucedidas de Ouvidorias nacionais e Internacionais; acesso aos relatos de teorizações e práticas e o diagnóstico dos anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;

II. Definição das atividades, priorizando pautas projetadas pela comunidade acadêmica e seus representantes nos Conselhos Superiores da Instituição;

III. Validação do Plano de Trabalho junto à alta administração da Universidade;

IV. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

#### 4. Avaliação de Plano de Trabalho anterior.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Divulgação das atividades da Ouvidoria e dos canais de atendimento	concluída	Divulgação da Ouvidoria e de seus canais de atendimento junto a comunidade acadêmica interna e externa por meio do site institucional e mídias sociais
Capacitação do ouvidor	concluído	Antigo ouvidor capacitado
Acompanhamento das manifestações para não expirarem	em andamento	E-mails diários enviados aos setores responsáveis pelo atendimento às manifestações
Cobrança de manifestações expiradas nas Ouvidorias Setoriais	em andamento	E-mails diários enviados aos Ouvidores setoriais
Promoção de campanhas no ambiente universitário	concluído	Realização de campanha frente ao combate ao assédio moral e sexual no ambiente universitário
Elaboração de relatórios	em andamento	Levantamento e tratamento de dados referentes às manifestações apresentadas no ano de 2022

#### 5. Plano de Trabalho/2023.

Apresentamos aqui ações a serem desenvolvidas com vistas ao dinamismo e prestação de serviços da Ouvidoria às comunidades interna e externa da Universidade. Frise-se que o plano ora proposto poderá ser alterado durante o seu período de vigência - ano de 2023 – devido à necessidade de adaptação a novos cenários, exigências da legislação e alterações na estrutura organizacional da Unidade ou da própria Universidade Centro-Oeste do Paraná.

Para além da manutenção das ações estruturantes do Plano de Trabalho do ano referente de 2022, bem como

I. A permanente divulgação das atividades da Ouvidoria Geral e de seus canais de atendimento;

II. A permanente qualificação do Ouvidor em cursos de capacitação e formação;

III. A efetividade no acompanhamento das demandas e manifestações de membros da comunidade acadêmica, além do cumprimento rigoroso dos prazos estipulados;

IV. A criação de campanhas em prol das ações da Ouvidoria no ambiente universitário;

V. A regularidade dos relatórios estatísticos, pretende-se neste ano avançar em algumas áreas estratégicas, a saber:

VI. Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao usuário de que trata o art. 7º da Lei Federal n. 13.460/2017.

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria da UNICENTRO – Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná no exercício de 2023.

ATIVIDADE 1												
Atendimento de excelência das demandas, qualificando a forma de encaminhamento das mesmas para as áreas técnicas												
OBJETIVO	Esta Ouvidoria pretende implantar um 'status' de maturidade organizacional para qualificar sua estrutura organizacional.											
PRAZO	10 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Monitoramento permanente											

ATIVIDADE 2											
Ampliar a estrutura de atendimento e divulgação dos serviços da Ouvidoria Geral da UNICENTRO											
OBJETIVO	Esta Ouvidoria pretende descentralizar ações nos campi e campus avançados da Instituição.										

<b>PRAZO</b>	<b>06 meses</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	<b>Campanhas institucionais nos campus universitários .</b>												

### ATIVIDADE 3

<b>Realizar 'benchmarking' e 'endomarketing' enquanto ações proativas</b>	
<b>OBJETIVO</b>	O objetivo desta meta é visitar pelos menos três ouvidorias de Universidades Públicas para troca de experiências e participar, mediante agenda programada, de reuniões de trabalho com Direções Setoriais de áreas do conhecimento, Pró-Reitorias, Direções de Campus e Direções de Campus Avançados para troca de experiências e proposições de boas práticas para a Comunidade Acadêmica.

<b>PRAZO</b>	<b>03 meses</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	<b>Agendamento na UNESPAR; UNIOESTE;UEPG.</b>												

### ATIVIDADE 4

<b>Fortalecimento da imagem institucional da Ouvidoria Geral da Unicentro.</b>	
<b>OBJETIVO</b>	A intenção é produzir em conjunto com a Comunicação Social, materiais de divulgação como cartazes, banners (eletrônicos), panfletos e folders sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria na Instituição. Da mesma forma, desenvolver um trabalho de sensibilização e divulgação dos serviços de Ouvidoria junto à comunidade interna e externa. Ainda, inserido nesta grande meta, tem-se a intenção de criar e administrar redes sociais, em parceria com a Comunicação Social, como página de instagram, facebook e twitter da Ouvidoria Geral e, por fim, realizar divulgação do serviço de Ouvidoria junto à mídia local programas de rádio (Universitária) e TV institucional. Qualificar a transparência e a acessibilidade das ações da Ouvidoria.

<b>PRAZO</b>	<b>06 meses</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	<b>Campanhas institucionais nos campus universitários .</b>												

### ATIVIDADE 5

<b>Composição em Comitês e grupos de trabalho.</b>	
<b>OBJETIVO</b>	A Ouvidoria como parte fundamental da Governança, fornecendo à Reitoria os insumos necessários para aprimorar os fluxos dos processos para que ao final sejam ofertados serviços de qualidade, é de suma importância que a Ouvidoria esteja inserida em Comitês estratégicos e grupos de trabalho afins cujo escopo do serviço seja o aprimoramento de serviço de grande relevância para a comunidade acadêmica.

<b>PRAZO</b>	<b>08 meses</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	<b>Diagnosticar Comitês de trabalho e acompanhar suas deliberações.</b>												
	<b>Participar de reuniões institucionais.</b>												

### ATIVIDADE 6

<b>Elaboração da matriz de risco da Ouvidoria.</b>	
<b>OBJETIVO</b>	A Ouvidoria Geral deverá identificar avaliar, tratar e monitorar ameaças que possam impactar negativamente o alcance dos objetivos e resultados da Instituição. Tem como propósito minimizar seus efeitos ou mesmo eliminar a possibilidade desses riscos se materializarem. A elaboração da matriz de risco serve como base para o estabelecimento de

	ações que promovam a identificação, o monitoramento e o tratamento de possíveis riscos aos processos/atividades da Ouvidoria Geral.																			
<b>PRAZO</b>	<b>10 meses</b>	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>							
<b>E</b>	<b>Monitoramento de relatórios</b>																			
<b>T</b>																				
<b>A</b>																				
<b>P</b>																				
<b>A</b>																				
<b>S</b>																				

<b>ATIVIDADE 7</b>																				
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao usuário de que trata o art. 7º da Lei Federal n. 13.460/2017.																				
<b>OBJETIVO</b>	Democratizar e qualificar o processo de prestação de serviços aos usuários.																			
<b>PRAZO</b>	<b>10 meses</b>	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>							
<b>ET</b>	<b>Ter acesso à legislação vigente.</b>																			
<b>AP</b>	<b>Participação em grupo de estudo da matéria.</b>																			
<b>AS</b>																				

<b>ATIVIDADE 8</b>																				
<b>Permanente qualificação do Ouvidor.</b>																				
<b>OBJETIVO</b>	Participação em cursos oferecidos pela Escola de Governo Federal, ENAP e cursos sugeridos pela Coordenadoria das Ouvidorias.																			
<b>PRAZO</b>	<b>06 meses</b>	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>							
<b>E</b>	<b>Qualificação profissional.</b>																			
<b>T</b>																				
<b>A</b>																				
<b>P</b>																				
<b>A</b>																				
<b>S</b>																				

## 6. Estrutura organizacional.

A Ouvidoria Geral da Unicentro está localizada no nível de assessoramento da estrutura organizacional básica da Reitoria da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná e vinculada diretamente à Coordenadoria da Ouvidoria do Estado do Paraná que, por sua vez, está vinculada à Controladoria-Geral do Estado e ao Diretor-Geral, conforme organograma definido no Regulamento Interno, aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- o acompanhamento da implementação dos Conselhos de Usuários, bem como a utilização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário e monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema no tratamento das manifestações recebidas;
  - a manutenção do sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e entidades alcançados com vista ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;
  - a consolidação e divulgação de estatísticas, inclusive indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços junto à comunidade acadêmica;
  - as ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- o zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades responsáveis pelos serviços;
  - o recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- a elaboração, anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;
- o encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Controlador-Geral do Estado e à Reitoria da Universidade Estadual do Centro-

Oeste do Paraná;

- a proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460 de 2017, ou outra que venha a substituí-la;

- a proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação, em conjunto com outros órgãos afins;

#### **7. Base legal.**

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria Geral da Unicentro – Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná estão segregadas em quatro grandes eixos: (I) resolução interna; (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

- 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.

- Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.

- Decreto Estadual nº 8.038/2021, que estabelece a realização de duas diligências na contratação de pessoal para ocupação de cargo de provimento em Comissão e de Função da Gestão Pública da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional.

##### *Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:*

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.

- Lei Estadual nº 20.686/2021, que autoriza o Poder Executivo a contratar operação de crédito junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social a fim de financiar, parcialmente, a execução do Projeto de Modernização da Controladoria Geral do Estado.

- Decreto Estadual nº 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

- Decreto Estadual nº 6.929/2021, que altera e acrescenta os dispositivos que especifica ao Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE, anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019.

##### *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 Nº 58-CAD/UNICENTRO, DE 31 DE MARÇO DE 2009.

DESCRIÇÃO DE CARGO

OUVIDOR

Descrição Sumária:

Disponibilizar um canal permanente de comunicação com a Reitoria, oportunizando à comunidade em geral a apresentação de solicitações, queixas, denúncias, elogios ou sugestões, promovendo a melhoria contínua das atividades desempenhadas e da atuação específica dos servidores da UNICENTRO.

Descrição Detalhada:

1. Efetuar atendimento pessoal, telefônico, por correspondência ou por meio eletrônico, analisando e fazendo o encaminhamento das queixas apresentadas pelos interessados, tomando o cuidado para manter a discrição e o sigilo quanto aos assuntos tratados.

2. Manter contato com os responsáveis pelas unidades da UNICENTRO, no intuito de buscar informações mais precisas e que favoreçam a formação de juízo sobre os fatos relatados.

3. Instruir o processo, quando for o caso, encaminhando-o às unidades interessadas, com as recomendações de procedimentos julgados pertinentes para solucionar a questão.

4. Informar os interessados quanto aos procedimentos tomados por parte da UNICENTRO e quanto dos encaminhamentos necessários de sua parte.

5. Orientar os interessados quanto aos encaminhamentos de questões que não competem à Ouvidoria resolver.

Especificação do cargo.

No exercício do cargo o ocupante demandará uma formação equivalente ao Ensino Superior, acrescida de cursos voltados às relações humanas, sendo considerada necessária uma experiência de seis meses a um ano, no próprio cargo, além de uma experiência de mais de cinco anos em outros cargos da estrutura universitária, para que o ocupante atinja o nível de desenvolvimento profissional necessário para corresponder às exigências das tarefas do cargo. Para a execução das tarefas o ocupante do cargo deverá ter habilidade no atendimento ao público e no relacionamento interpessoal, o que requer

equilíbrio emocional e paciência, de forma a atender e auxiliá-las pessoas na busca de soluções para os seus problemas no âmbito da Universidade.

O monitoramento do seu trabalho ocorre por meio de supervisão do Reitor, possuindo, todavia, independência para atuar no interesse do cumprimento das normas e da ética que norteia as ações da Universidade.

Um requisito básico para a condução dos trabalhos na Ouvidoria é o sigilo, tendo em vista o acesso a informações e documentos de interesses dos envolvidos, de forma que sua divulgação pode gerar grandes constrangimentos e problemas de ordem jurídico-administrativa à Instituição. No exercício do cargo utiliza equipamentos comuns de escritório, como computador, impressora, telefone e material de expediente, além de manusear sistema informatizado de gestão universitária (SGU), módulos de materiais, gestão de pessoas e tramitação de documentos, além de editor de texto e internet.

É da natureza do trabalho o contato permanente, pessoalmente, por telefone, correspondência escrita ou por meio de meio eletrônico, para prestação de informações ou solicitações de providências de interesse das unidades internas. Os contatos externos são, geralmente, assuntos de interesse da UNICENTRO ou da Ouvidoria do Estado.

#### **8. Resultados esperados.**

- Qualificar o desempenho e a imagem institucional.
- Sensibilizar os Dirigentes institucionais no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público.
- Incentivar a valorização do elemento humano na Instituição.
- Ouvir e arbitrar e contribuir para uma qualificada vida institucional.

#### **9. Disposições Finais:**

O presente Plano de Trabalho quer garantir o direito de resolutividade no seio da comunidade acadêmica com o protagonismo de uma governança plural em busca da excelência para o desempenho das atividades institucionais além de buscar promover a coparticipação dos (as) usuários (as) desta Universidade, proporcionando com cortesia, celeridade e civilidade boas práticas na vida universitária.

Guarapuava, 17 de fevereiro de 2023.

Gabinete do Reitor da Universidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO.

Prof. Dr. Fábio Hernandes,  
Reitor.