



**OUVIDORIA - UNIVERSIDADE ESTADUAL DO  
CENTRO-OESTE DO PARANÁ**

# **PLANO DE TRABALHO 2024**

**REITOR - PROFESSOR DR. FÁBIO HERNANDES**  
**VICE-REITOR - PROFESSOR DR. ADEMIR JURACY FANFA RIBAS**  
**OUVIDOR – PROF. DR. CLAUDIO CÉSAR DE ANDRADE**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO</b>                              | <b>4</b>  |
| <b>2. OBJETIVO DO PLANO</b>                       | <b>4</b>  |
| <b>3. METODOLOGIA</b>                             | <b>4</b>  |
| <b>4. OUVIDORIA SETORIAL DA UNICENTRO</b>         | <b>6</b>  |
| <b>4.1 ESTRUTURA</b>                              | <b>6</b>  |
| <b>4.2 COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES</b>               | <b>6</b>  |
| <b>5. ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)</b>       | <b>8</b>  |
| <b>6. BASE LEGAL</b>                              | <b>8</b>  |
| <b>7. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</b> | <b>9</b>  |
| <b>8. PLANO DE TRABALHO 2024</b>                  | <b>15</b> |

## **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 o seu tempo.

Deste modo, a publicização 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.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

## **2. OBJETIVO DO PLANO**

O presente Plano de Trabalho, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria setorial da Universidade, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

## **3. METODOLOGIA**

A metodologia empregada pela UNICENTRO para a elaboração do seu Plano de Trabalho compreende as seguintes fases:

- I. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
- II. Definição das atividades, priorizando os temas envolvidos no Plano de Governo, no Plano Plurianual, no Plano de Integridade e Compliance, eixos ESG e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores bem como na Instrução Normativa nº 07/2023 da Controladoria-Geral do Estado;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado;
- VI. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho;
- VII. Publicação e disponibilização no Portal da Transparência.

## **4. OUVIDORIA SETORIAL DA UNICENTRO**

### **4.1 ESTRUTURA**

A função de Ouvidor está definida no Decreto Estadual nº 2.741/2019 e na Resolução CGE nº 55/2021, sendo ele um dos integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial - NICS, estando administrativamente vinculado ao NICS e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Transparência e Controle Social - CTCS da Controladoria-Geral do Estado - CGE. Sendo assim, compete à CTCS estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente. As atribuições e competências dos Ouvidores estão descritas na Instrução Normativa CGE nº 06/2022.

A Ouvidoria da UNICENTRO está localizada no nível de assessoramento do Gabinete da Reitoria, vinculada diretamente ao Reitor, conforme o organograma da UNICENTRO.

### **4.2 COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES**

A Ouvidoria da UNICENTRO é exercida pelo Ouvidor. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- Receber dos membros da comunidade interna e externa à Universidade, por escrito e com identificação formal, toda e qualquer manifestação sobre assuntos pertinentes à Universidade;

- I. Manter absoluto sigilo sobre o conteúdo e identidade das manifestações dos membros da comunidade;
- II. comunicar ao Reitor todo fato relatado que mereça a atenção e tomada de providências pela administração da Instituição;
- III. verificar, sempre que possível, a veracidade e procedência dos fatos narrados;
- IV. o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- V. o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- VI. A promoção da formação dos agentes multiplicadores nos órgãos do Poder Executivo, com o intuito de agilizar a tramitação dos processos;
- VII. a atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
- VIII. 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;
- IX. 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;
- X. 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;
  - XI. a definição de mecanismos e padrões para a medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos e sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria;
  - XII. 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;
  - XIII. a coordenação e articulação das atividades de ouvidoria, a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
  - XIV. o zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades responsáveis pelos serviços;
  - XV. o recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
  - XVI. 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;
  - XVII. o encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Controlador-Geral do Estado e à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a unidade de ouvidoria, se for o caso;
  - XVIII. 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;
  - XIX. 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 a Diretoria de Gestão e Inovação;
  - XX. o desempenho de outras atividades correlatas.

## **5. ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)**

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria são realizadas de forma integrada com a Controladoria Interna e o Agente de Compliance, porém são capitaneadas e gerenciadas pela Ouvidora.

## **6. BASE LEGAL**

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Coordenadoria de 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 UNICENTRO.

Legislação Básica:

- I. Constituição da República Federativa do Brasil.
- II. Constituição do Estado do Paraná.
- III. Legislação Geral do Poder Executivo Estadual.
- IV. Lei Estadual nº 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual.
- V. Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.
- VI. 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.
- VII. Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.
- VIII. Decreto Estadual nº 8.038/2021, que estabelece a realização de due diligence 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.
- IX. Legislação Específica das Ouvidorias
- X. Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- XI. Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública estadual.

XII. Base legal da Ouvidoria Setorial da Unicentro. 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 discricção 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.

Obs. A Ouvidoria encontra-se na Sede Central da Unicentro (Guarapuava), no Campus Santa Cruz, na sala 139, Bloco D, Térreo, atendendo presencialmente nos períodos vespertino e noturno.

Link: <https://www3.unicentro.br/ouvidoria/>

## 7. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

| ATIVIDADE   | STATUS    | EVIDÊNCIA  |
|---|-----------|--|
| <b>Atividade 1. de excelência das demandas, qualificando a forma de</b> | Com êxito | Esta ação foi possível após a implantação em definitivo da PLATAFORMA SIGO em nossa página institucional, possibilitando maior credibilidade às ações da |



|   |                  |   |
|---|------------------|---|
| <p><b>encaminhamento das mesmas para as áreas técnicas.</b></p> |                  | <p>Ouvidoria, aumentando significativamente o número de demandas. Assim, o que antes acontecia, em alguns casos, informalmente, sem o cumprimento de prazos legais, a partir da divulgação do serviço de inteligência da Plataforma SIGO, com o cumprimento rigoroso dos prazos legais, monitorado pelo próprio sistema e pela Ouvidoria Geral do Estado, passamos à consolidação de um atendimento mais eficaz e eficiente em todas as áreas. O controle diário de demandas com resolutividade das respostas ao requerente passou a ser a tarefa diária da Ouvidoria e da Agente Universitária colaboradora. Ao diagnosticar dados informacionais da Plataforma SIGO, constatamos 50 atendimentos sobre conduta docente; 19 atendimentos sobre conduta discente; 43 atendimentos sobre conduta dos servidores; 15 atendimentos sobre concursos públicos e testes seletivos; 05 atendimentos de assédios morais e sexuais; 37 atendimentos de infraestrutura; 28 reivindicações estruturais; 197 reclamações pontuais; 206 denúncias formalizadas e apuradas e 82 solicitações de atendimentos pedagógicos e administrativos. Esta Ouvidoria Setorial diagnosticou ainda 19 atendimentos improcedentes; 40 atendimentos deferidos parcialmente e 58 atendimentos considerados procedentes. Um saldo bastante positivo das ações desta Ouvidoria foi 37 atendimentos com providências corretas, seja em aberturas de processos de sindicância ou PADs.</p> |
| <p><b>Atividade 2. Ampliar a estrutura de atendimento</b></p>   | <p>Com êxito</p> | <p>Com o apoio institucional da Reitoria, foi designada uma colaboradora – Agente Universitária</p>   |

|  |                  |   |
|--|------------------|---|
| <p><b>divulgação dos serviços da Ouvidoria da UNICENTRO.</b></p>                               |                  | <p>– para colaborar nas ações internas burocráticas e sistêmicas da Ouvidoria da Instituição permitindo assim maior flexibilidade para que o Ouvidor pudesse se deslocar em reuniões de trabalho e eventos nos Campus Universitários e Campus Avançados da Instituição, ampliando a estrutura de atendimento presencial e institucional, além de oferecer atendimento nos três turnos na sede da Universidade. Ainda neste sentido, transformamos a linha telefônica convencional em número de atendimento de web.whatsapp.com ampliando o canal de atendimento considerando emergencial, além da formalização do email institucional da Ouvidoria.</p>   |
| <p><b>Atividade 3. Realizar ‘benchmarking’ e ‘endomarketing’ enquanto ações proativas.</b></p> | <p>Com êxito</p> | <p>Fizemos inúmeras reuniões de trabalho em todos os Câmpus da Instituição no sentido de informar e esclarecer o papel da Ouvidoria pós-adesão integral aos inúmeros recursos e dispositivos da Plataforma SIGO, evidenciando os pontos positivos deste empreendimento, sobretudo no quesito eficácia e eficiência. As reuniões aconteceram no ambiente dos setores de áreas, atingindo todos os Chefes Departamentais dos cursos de graduação da Instituição. Da mesma forma, após agendas definidas, estivemos em várias reuniões departamentais a convite dos Chefes de Departamentos, quase sempre com a presença de um representante discente para, da mesma forma, evidenciarmos os avanços da Ouvidoria da Unicentro após a implantação integral das ações, procedimentos e pareceres técnicos operacionalizados pelo sistema SIGO. A partir destas ações, com o aval da Reitoria,</p> |

|   |           |   |
|---|-----------|---|
|   |           | <p>deliberamos pela publicação de uma nota de esclarecimento sobre a PLATAFORMA SIGO em comunicação institucional que foi compartilhada para toda a comunidade acadêmica com uma ressonância considerada extraordinária focando ainda mais uma nova cultura institucional de resolutividade às demandas e atendimentos protocolados na Ouvidoria da Unicentro.</p> <p>Neste mesmo empreendimento, nos juntamos à Comissão de Prevenção e Combate ao Assédio e COORAE (Coordenadoria de Apoio ao Estudante) para um trabalho de disseminação de boas práticas em forma de palestras, mesas redondas e conferências com profissionais afins no sentido de construirmos gradativamente uma cultura de qualificação e humanização institucional.</p> <p>Paralelamente, buscando o aperfeiçoamento de boas práticas desta Ouvidoria, semanalmente realizamos pesquisa sobre experiências bem sucedidas de outras Ouvidorias Institucionais para alavancar/impulsionar ações consideradas propositivas e interventivas de nossa organização. Em alguns casos, após a criação da ferramenta denominada Instagram web desta Ouvidoria, compartilhamos links e/ou chamadas de boas ações realizadas em outros ambientes Institucionais para a consolidação de uma cultura de boas práticas no ambiente institucional.</p> <p><a href="https://instagram.com/ouvidoriadaunicentro?igshid=MzRIODBiNWFIZA">https://instagram.com/ouvidoriadaunicentro?igshid=MzRIODBiNWFIZA</a><br/>== link Instagram</p> |
| <b>Atividade 4. Fortalecimento da imagem institucional da</b> | Com êxito | A imagem institucional da Ouvidoria deixou de ser apenas material, como espaço físico, plotagem,  |

|  |                             |   |
|--|-----------------------------|---|
| <p><b>Ouvidoria da UNICENTRO.</b></p>                                  |                             | <p>cartazes, logomarcas e página institucional para um reconhecimento das ações efetivas da mesma em um gradativo processo de qualificação e intervenção institucional. Assim, além das ações ordinárias, a Ouvidoria iniciou um processo de colaboração interinstitucional junto às Comissões, Comitês e Conselhos Institucionais como CEPE, CAD e COU, no sentido de subsidiar nossos gestores com projetos e atividades de políticas públicas institucionais.</p>  |
| <p><b>Atividade 5. Composição em Comitês e grupos de trabalho.</b></p> | <p>Com êxito</p>            | <p>A Ouvidoria setorial da Unicentro atua diretamente em duas Comissões Especiais, a saber: Comissão de LGPD e Comissão de criação do Código de Ética Institucional, além de participar indiretamente da Comissão de Prevenção e Combate ao Assédio. Não obstante as participações pontuais, o Ouvidor tem também cadeira no Conselho Superior de Administração, o CAD.<br/> <a href="https://sgu.unicentro.br/pcatooficiais/imprimir/192AFD85">https://sgu.unicentro.br/pcatooficiais/imprimir/192AFD85</a> portaria LGPD<br/> <a href="https://sgu.unicentro.br/pcatooficiais/imprimir/05057F64">https://sgu.unicentro.br/pcatooficiais/imprimir/05057F64</a> portaria código de ética.</p> |
| <p><b>Atividade 6. Elaboração da matriz de risco da Ouvidoria.</b></p> | <p>Atividade a executar</p> | <p>Esta atividade prevista para acontecer no segundo semestre de 2023 não avançou. Estamos realizando estudos mais assertivos para a implementação desta política e interpretando os dados</p>  |

|  |                      |  |
|--|----------------------|--|
|  |                      | estatísticos retirados dos relatórios pontuais da plataforma SIGO. Há uma forte disposição de colocarmos em prática no ano de 2024.  |
| <b>Atividade 7. Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao usuário de que trata o art. 7º da Lei Federal n. 13.460/2017.</b> | Atividade a executar | Após participação no evento promovido pela Ouvidoria Geral do Estado, em agosto de 2023, e ter ciência de que algumas Universidades já implantaram a Carta de Serviços ao Usuário, entramos em contato com as mesmas Universidades para compreender o processo de implantação executado e, após este aprendizado, implantar em definitivo em nossa Instituição nos próximos meses. Acreditamos que esta implementação acontecerá neste ano de 2024.  |
| <b>Atividade 8: Permanente qualificação do Ouvidor.</b>  | parcialmente         | É possível qualificar muito mais. Até o presente momento alguns cursos de capacitação foram realizados pelo Ouvidor e pela Colaboradora da Ouvidoria, de forma isolada. A meta é realizar nos próximos meses os cursos propostos pela Coordenadoria de Desenvolvimento Profissional da Controladoria Geral do Estado, vinculados à Escola de Gestão de Governo, a saber: Gestão em Ouvidoria; Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias; Tratamento de denúncias em ouvidoria. Fazendo cumprir esta intencionalidade, participamos de todos os eventos promovidos pela Controladoria Geral do Estado e Ouvidoria Geral do Estado, seja em participações remotas ou presenciais. |

## 8. PLANO DE TRABALHO 2024

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná ( UNICENTRO ), no exercício de 2024.

| <b>ATIVIDADE 1</b>   |   |
|--|---|
| Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria setorial no site da Universidade, em local de fácil acesso e visualização. |   |
| <b>OBJETIVO</b>  | Facilitar o acesso de comunicação do cidadão.   |
| <b>PRAZO</b>   | 03 meses  |
|  | J F M A M J J A S O N D   |
| <b>ETAPAS</b>  | Solicitar à equipe do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) o aperfeiçoamento da disposição do contato e informações da Ouvidoria na página eletrônica da UNICENTRO.<br><br>Acompanhar as atividades do NTI. |
|  | Manter atualização a página eletrônica da Unicentro e o endereço eletrônico <a href="mailto:ouvidoria@unicentro.br">ouvidoria@unicentro.br</a>  |
| <b>RECURSO</b>   | Pessoal: Ouvidora da UNICENTRO  |
|  |   |
|  |   |
| <b>INDICADOR</b>   | Melhorar a Divulgação do contato da Ouvidoria.  |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

| ATIVIDADE 2  |  |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|--|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Realizar internamente na Universidade educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria. |  |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>OBJETIVO</b>  |  | Esclarecer as atribuições da Ouvidoria. |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>PRAZO</b>   |  | 03 meses                                |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |  | <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<br/>T<br/>A<br/>P<br/>A<br/>S</b>   | Solicitar à equipe do Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI) o aperfeiçoamento da disposição das informações da Ouvidoria na página eletrônica da UNICENTRO. |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  | 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.                  |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>R<br/>E<br/>C<br/>U<br/>R<br/>S<br/>O</b>   | Pessoal: Ouvidora da UNICENTRO   |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |  |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|  |  |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>INDICADOR</b> | Melhorar a Divulgação das informações e legislações da Ouvidoria. |
|------------------|---|

| <b>ATIVIDADE 3</b>   |   |
|--|---|
| Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo. |   |
| <b>OBJETIVO</b>  | Atender as manifestações dentro dos prazos.   |
| <b>PRAZO</b>   | 12 meses  |
|  | <b>J F M A M J J A S O N D</b>  |
| <b>ETAPAS</b>  | <p>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).</p> <p>Organizar as reivindicações recebidas e orientar os Diretores de Campus e Reitoria os encaminhamentos das demandas.</p> <p>Gerenciar as reivindicações recebidas pela Ouvidoria e acompanhamento das respostas das 03 (três) unidades da Universidade e seus campus avançados, solicitando e acompanhando o envio das respostas aos solicitantes no prazo.</p> |





|                  |  |                                 |
|------------------|--|---------------------------------|
|                  |  |                                 |
|                  |  | Outros: Carga horária: integral |
| <b>INDICADOR</b> | Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria. |                                 |

| <b>ATIVIDADE 5</b>  |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisões. |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>OBJETIVO</b>   | Realizar sugestões de melhorias para a comunidade acadêmica e externa.  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>PRAZO</b>  | 02 meses  | <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>ETAPAS</b>   | Emissão de relatórios pelo Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO) da Controladoria Geral do Estado (CGE).<br><br>Reuniões com o Gestor da Universidade. |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>RECURS<br/>O</b>   | Pessoal: NIC  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   | Financeiro  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>INDICADOR</b>  | 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** Acompanhar se os serviços descritos na Carta de Serviços ao cidadão estão sendo executados de maneira efetiva e eficaz.

**PRAZO** 12 meses

**J F M A M J J A S O N D**

|               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>ETAPAS</b> | <p>Ampliar os estudos das legislações relacionadas a Carta de Serviços ao Usuário.</p> <p>Aperfeiçoar e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário junto aos Diretores da Unidades da Universidade e Pró-Reitores.</p> <p>Melhorar a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário.</p> <p>Solicitar e acompanhar atividades de melhorias junto ao Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI)</p> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

|                |              |
|----------------|--------------|
| <b>RECURSO</b> | Pessoal: NIC |
|                | Financeiro   |
|                |              |

**INDICADOR** Aperfeiçoar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

### ATIVIDADE 7

**Participar de reuniões de gestores, conselhos superiores, comissões especiais e**

| <b>grupos de trabalho para obter subsídios e qualificar ações da Ouvidoria</b> |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>OBJETIVO</b>  |  | Contribuir com ações que visem a melhoria dos serviços prestados pela UNICENTRO     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>PRAZO</b>   |  | semestralmente  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  | J   | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| <b>E<br/>T<br/>A<br/>P<br/>A<br/>S</b>   | Participar de fóruns, junto aos servidores e estudantes, gabinetes itinerantes e de reuniões principalmente em início de semestres letivos com os novos alunos.  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  | Gerenciar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, e apresentar relatórios a reitoria, ao Conselho Superior e a Controladoria Geral do Estado contendo gráficos, indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e manifestações concluídas. |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  | Sugerir às unidades da UNICENTRO medidas de aprimoramento na organização e funcionamento da Universidade   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>R<br/>E<br/>C<br/>U<br/>R<br/>S<br/>O</b>                                   | Pessoal: NIC   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>INDICADOR</b>   |  | Docentes, Agentes Universitários e Discentes entendendo a importância da Ouvidoria. |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

| <b>ATIVIDADE 8</b>   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>Fortalecimento da imagem institucional da Ouvidoria com ações de Benchmarking e Endomarketing</b> |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>OBJETIVO</b>  |  | Desenvolver um trabalho de sensibilização e divulgação dos serviços de Ouvidoria junto à comunidade interna e a externa |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>PRAZO</b>   |  | 06 meses  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  | J   | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |



|  |  |
|--|--|
| <b>R<br/>E<br/>C<br/>U<br/>R<br/>S<br/>O</b> | Pessoal: NIC   |
|  |  |
| <b>INDICADOR</b>                             | Docentes, Agentes Universitários e Discentes entendendo a importância do diálogo, na prevenção de conflitos. |

| <b>ATIVIDADE 10</b>   |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Qualificar interação com as Ouvidorias Setoriais das IES, promovendo visitas técnicas agendadas às mesmas no sentido de implantar na Instituição experiências bem sucedidas.</b> |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>OBJETIVO</b>   | Garimpar experiências bem sucedidas nas Ouvidorias Setoriais nas IES do Paraná. |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>PRAZO</b>  | 12 meses  | <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<br/>T<br/>A<br/>P<br/>A<br/>S</b>  | Participar de eventos das Ouvidorias setoriais das IES do Paraná.               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>R<br/>E<br/>C<br/>U<br/>R<br/>S<br/>O</b>  | Pessoal: NIC  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|   |   |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>INDICADOR</b>  | Otimizar ações institucionais.  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |

## **9. DISPOSIÇÕES FINAIS**

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades do setor, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo do Governo do Estado do Paraná e da Controladoria-Geral do Estado, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Ouvidoria.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com as atividades presentes no Plano de Trabalho, e podem sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos a serem executados, tendo em vista novas demandas que surjam no decorrer do ano, bem como atualizações e edições de atos normativos.