



**OUVIDORIA DA
UNICENTRO**

PLANO DE TRABALHO 2026

DR. FÁBIO HERNANDES

REITOR DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE DO PARANÁ

DR. CLAUDIO CÉSAR DE ANDRADE

AGENTE DE OUVIDORIA

ANA LAURA PLETSCH CALDAS

AGENTE UNIVERSITÁRIA.

1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná, designado pela Portaria Nº 1.484-GR/UNICENTRO, de 18 dezembro de 2025 publicada no DIOE Edição n. 12063, de 12 de janeiro de 2026, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas na Ouvidoria durante 2026, conforme diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

As normativas a serem observadas para a execução deste Plano de Trabalho compõe o seguinte rol:

Legislação Federal:

- Constituição Federal de 1988
- Lei Federal nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011, que regulou o acesso a informações previsto no inciso XXXIII, do art. 5º; no inciso II, do § 3º do art. 37; e no § 2º, do art. 216 da Constituição Federal
- Lei nº 13.146/2015 | Lei Brasileira da Inclusão.
- Lei nº 13.460/2017 | Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

Legislação Estadual:

- Decreto nº 10.285/2014 que dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação, nos termos da legislação vigente.
- Decreto nº 5512/2024, de 16 de Abril de 2024 que dispõe sobre o relacionamento da administração pública estadual com o usuário de serviços públicos e sobre a Carta de Serviços ao Usuário de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e sobre a regulamentação da Lei Federal nº 14.129, de 9 de março de 2021, instituindo no âmbito da Administração Pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo, o Governo Digital Estadual. (Redação dada pelo Decreto 8174 de 05/12/2024)
- Decreto Estadual nº 7.791, de junho de 2021, que dispôs sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a Administração Pública Estadual;

[illegible]

2	Realizar levantamento dos assuntos registrados no SIGO referente ao órgão.												
3	Realizar levantamento sobre os locais internos que não respondem as manifestações no prazo.												
4	Realizar levantamento de possíveis dúvidas dos agentes públicos pertencentes ao órgão.												
5	Organizar ação de divulgação levando em consideração os levantamentos anteriores. As ações podem ser realizadas por meio de reuniões, palestras, e-mails, e outras formas que tenham grande alcance dos agentes públicos.												

Entrega: Relatório.

Indicador: Reduzir o tempo de respostas no Sigo e analisar, por meio de amostragem, a clareza e orientação nas respostas.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 2: acompanhar os prazos das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – Sigo.

Objetivo: Realizar o levantamento e acompanhamento das manifestações registradas no SIGO, a fim de que não expirem os prazos para resposta aos cidadãos.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento das manifestações registradas.												
2	Identificar manifestações com prazo a expirar.												
3	Encaminhar cobrança de resposta à área responsável pela resposta.												

Entrega: Relatório.

Indicador: Quantidade de dias para responder ao cidadão.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 3: participar de cursos, eventos e ações de capacitação em ouvidoria, atendimento humanizado e temas correlatos.

Objetivo: Aprimorar o trabalho do Agente de Ouvidoria com atendimento humanizado e assuntos correlatos.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Escolher eventos e cursos relacionados à área.												
2	Solicitar autorização da chefia imediata quando o evento ou curso necessitar de deslocamento.												
3	Participar do evento ou curso.												
4	Participar de capacitações sobre atendimento humanizado e escuta qualificada.												
5	Continuidade do Curso de Pós-Graduação em Gestão Estratégica e Governança em Ouvidoria Pública												
6	Replicar internamente os conhecimentos adquiridos por meio compartilhamentos e reuniões técnicas.												

Entrega: Relatório

Indicador: Carga horária e diversidade de temas.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 4: propor melhorias nos serviços prestados pelo órgão ou entidade, por meio da apresentação à gestão de relatórios temáticos.

Objetivo: Utilizar os dados da ouvidoria como informação estratégica para os gestores.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma
-------	--------------------	------------

[illegible]

Entrega: Relatório.

Indicador: Relatório.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 5: alinhamento e colaboração junto à rede de ouvidoria das Instituições do Ensino Superior vinculadas à SETI.

Objetivo: Participar e colaborar com a integração, o fortalecimento institucional e o intercâmbio de práticas entre as unidades vinculadas às Universidades Estaduais do Paraná sob a Coordenação da Ouvidoria Setorial da SETI.

Etapas:

[illegible]

Entrega: Relatório.

Indicador: Relatório.

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 1: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO.

Objetivo: Descrição do objetivo.

[illegible]

	Produzir e disponibilizar materiais informativos (cartilhas digitais e impressas) com orientações sobre o registro de manifestações no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO											
	Realizar palestras, oficinas e ações formativas destinadas aos servidores, com foco no fortalecimento da cultura de participação social e no esclarecimento sobre o papel institucional da Ouvidoria em parceria com o Núcleo de Integridade da Instituição e PROAE.											
	Promover campanhas temáticas (ex.: “Semana da Ouvidoria”), com ampla divulgação nas redes sociais e no portal institucional e utilizar diferentes meios de comunicação institucional (e-mail, instagram e outros dispositivos eficientes da comunicação institucional.											

Entrega: Relatório e maior conhecimento sobre a ouvidoria.

Indicador: Relatório.

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 2: QUALIFICAR AÇÕES RESOLUTIVAS DA OUVIDORIA

Objetivo: Descrição do objetivo.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Criar e estruturar ações de mediação e conciliação.												

Entrega: Eficiência e Eficácia das ações da Ouvidoria para um qualificado ambiente institucional.

Indicador: Relatório.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Magnífico Reitor Professor Dr. Fábio Hernandes.

Guarapuava, 26 de março de 2026.

CLAUDIO CÉSAR DE ANDRADE
AGENTE DE OUVIDORIA

FÁBIO HERNANDES
REITOR DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE DO PARANÁ.