



PLANO DE TRABALHO 2026

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA

MIRELLE NEME BUZALAF
OUVIDORA GERAL

1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual de Londrina, designada pela Portaria 1686, publicada no DIOE Edição nº1686, de 18 de junho de 2026, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas durante o ano de 2026, conforme diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

2. PLANO DE TRABALHO

Segue descrição pontual das atividades a serem executadas pela Agente de Ouvidoria, durante o exercício de 2026.

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

Objetivo: Promover o conhecimento, pelo público interno e externo, acerca da finalidade, das atribuições e dos procedimentos da Ouvidoria, ampliando a compreensão sobre seu papel institucional como canal de participação social, escuta e comunicação entre os cidadãos e a instituição.

Normativa aplicável: Aplicam-se à atividade, conforme a natureza das ações desenvolvidas, a **Lei Federal nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos; a **Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)**, no que se refere ao tratamento e à proteção de dados pessoais; a legislação e as normas estaduais aplicáveis às Ouvidorias; os atos normativos internos da instituição; e as orientações e normas expedidas pelos órgãos de controle competentes.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaboração do Plano de Comunicação da Ouvidoria Definir os objetivos das ações de divulgação, os públicos-alvo, os canais institucionais a serem utilizados, as mensagens a serem divulgadas e os indicadores de acompanhamento das ações.												
2	Instruir e dar orientações sobre o registro de manifestações no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO												
3	Realizar palestras, oficinas e ações formativas destinadas aos agentes públicos e à comunidade universitária, com foco no fortalecimento da cultura de participação social e no esclarecimento sobre o papel institucional da Ouvidoria												
4	Promover campanhas temáticas em parceria com o Comitê de Direitos Humanos e Ações Afirmativas												
5	Manter a página da Ouvidoria atualizada e com acesso facilitado para o recebimento de manifestações.												
6	Participar de eventos com a finalidade de divulgar e dar informações sobre a Ouvidoria												

Entrega: Maior conhecimento do público interno e externo sobre as atribuições, os canais de atendimento e os procedimentos da Ouvidoria, com consequente ampliação da utilização do canal de Ouvidoria para o registro de manifestações e número de ações de divulgação realizadas.

Indicador: Número de manifestações registradas no SIGO e número de ações de divulgação realizadas, comparados antes e depois da execução das etapas.

ATIVIDADE II: ACOMPANHAR OS PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS – SIGO.

Objetivo: Assegurar o cumprimento dos prazos legais de resposta às manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, por meio de monitoramento contínuo, de modo a evitar atrasos e garantir tratamento tempestivo e adequado às demandas dos cidadãos.

Normativa aplicável: Aplicam-se à atividade, conforme a natureza das ações desenvolvidas, a **Lei Federal nº 13.460/2017**, quanto aos prazos de resposta ao usuário dos serviços públicos; a legislação e as normas estaduais aplicáveis às Ouvidorias; os atos normativos internos da instituição que disciplinem prazos e fluxos de tramitação; e as orientações e normas expedidas pelos órgãos de controle competentes.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Monitorar constantemente os prazos no SIGO Realizar acompanhamento das manifestações registradas no sistema, identificando demandas próximas do vencimento e manifestações em atraso.												
2	Propor fluxos de prioridade para demandas urgentes e atendimentos que demandem atuação articulada e intersetorial. Identificar demandas que, em razão de sua urgência, complexidade ou natureza, necessitem de tratamento prioritário e, quando pertinente, estabelecer fluxos de atendimento articulado com o SEBEC e o Comitê de Direitos Humanos, quando for da vontade expressa do manifestante, observadas as atribuições e competências de cada unidade, de modo a possibilitar o encaminhamento adequado e integrado das demandas.												
3	Encaminhar lembretes às áreas responsáveis												

	Mater contato com as áreas responsáveis de modo a evitar o vencimento do prazo sem a devida resposta.												
4	Realizar reuniões com os setores mais demandados Identificação e comunicação com os setores mais demandados para alinhamento dos fluxos e dos prazos de atendimento.												

Entrega: Manifestações respondidas dentro do prazo legal, com redução do número de manifestações em atraso no SIGO.

Indicador: Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal.

ATIVIDADE III: ORIENTAR A GESTÃO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE SOBRE O ESTABELECIMENTO DE FLUXOS DE TRAMITAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES NO ÓRGÃO OU ENTIDADE.

Objetivo: Orientar a gestão do órgão ou entidade quanto ao estabelecimento e ao aprimoramento de fluxos internos de tramitação das manifestações, de modo a padronizar procedimentos, definir responsáveis e assegurar respostas tempestivas, claras e adequadas às demandas do cidadão.

Normativa aplicável: Aplicam-se à atividade, conforme a natureza das ações desenvolvidas, a **Lei Federal nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos; a **Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)**, quanto ao tratamento de dados pessoais em manifestações sigilosas ou sensíveis; a legislação e as normas estaduais aplicáveis às Ouvidorias; os atos normativos internos da instituição; e as orientações e normas expedidas pelos órgãos de controle competentes.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Mapear o fluxo atual de recebimento, análise,												

	encaminhamento e resposta das manifestações												
2	Propor e formalizar o fluxo padrão de atendimento Por meio de ato normativo interno, como portaria, instrução de serviço ou norma equivalente.												
3	Definir prazos internos para as etapas de tramitação Preferencialmente, inferiores aos prazos legais, de modo a assegurar margem de segurança para o adequado tratamento e resposta das demandas.												
4	Identificar ou estabelecer responsáveis pelo tratamento das manifestações Observar a estrutura e os fluxogramas das unidades para identificação dos responsáveis pelas respostas e/ou providências												
5	Estabelecer fluxos específicos para demandas sensíveis Orientar sobre fluxos específicos para denúncias, manifestações sigilosas e demais demandas sensíveis, considerando a natureza de cada situação e a necessidade de assegurar tratamento adequado, sigiloso e compatível com as atribuições institucionais.												
6	Estabelecer fluxo de encaminhamento para a Agente de Mediação quando a lei e a natureza da manifestação permitirem Oferecer encaminhamento para mediação ou outro mecanismo adequado de solução consensual, observadas a voluntariedade das partes e as circunstâncias do caso.												
7	Estabelecer fluxo de acolhimento e encaminhamento para situações envolvendo medida protetiva Estabelecer fluxo específico para situações em que o(a) manifestante apresente medida protetiva,												

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral do Estado.												
2	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral da União.												
3	Realizar cursos sobre ouvidoria pública e defesa do usuário.												
4	Participar de eventos estaduais ou nacionais de ouvidorias.												
5	Participar de capacitações sobre atendimento humanizado e escuta qualificada.												
6	Escrever artigo científico como forma de aprimoramento do conhecimento sobre Ouvidoria												
7	Difundir internamente os conhecimentos adquiridos e propor projetos relacionados.												
8	Realizar cursos sobre assédios e outras discriminações.												

Entrega: Agente de Ouvidoria capacitada nos temas relacionados à Ouvidoria Pública e ao atendimento humanizado, com replicação interna dos conhecimentos adquiridos.

Indicador: Número de cursos, eventos e ações de capacitação dos quais a Agente de Ouvidoria participou no exercício.

ATIVIDADE V: PROPOR MELHORIAS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE, POR MEIO DA APRESENTAÇÃO À GESTÃO DE RELATÓRIOS TEMÁTICOS.

Objetivo: Subsidiar a gestão do órgão ou entidade com informações qualificadas sobre as manifestações recebidas, propondo melhorias nos serviços prestados a partir da análise de dados e da identificação de demandas recorrentes.

Normativa aplicável: Aplica-se à atividade a **Lei Federal nº 13.460/2017**, quanto ao dever de avaliação e aprimoramento contínuo dos serviços públicos; os atos normativos internos da instituição; e as orientações e normas expedidas pelos órgãos de controle competentes.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaborar relatórios trimestrais com análise qualitativa e quantitativa das manifestações.												
2	Identificar demandas recorrentes e apontar causas estruturais.												
3	Produzir relatórios temáticos.												
4	Apresentar sugestões formais de melhoria à gestão.												
5	Propor revisão de fluxos administrativos com alto índice de reclamação.												
6	Acompanhar a implementação das melhorias sugeridas												

Entrega: Relatórios temáticos elaborados e sugestões de melhoria apresentadas à gestão do órgão ou entidade.

Indicador: Número de relatórios elaborados e número de sugestões de melhoria apresentadas e implementadas.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual de Londrina compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como fica de acordo com o presente plano de trabalho a Reitora da Universidade Estadual de Londrina.

Londrina, 20 de agosto de 2026.

Mirelle Neme Buzalaf
Agente de Ouvidoria

Andrea Name Colado Simão
Reitora da Universidade Estadual de Londrina

Documento: **PlanodeTrabalhoOuvidoria25agosto.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Andréa Name Colado Simão (XXX.336.329-XX)** em 25/08/2026 15:49 Local: UEL/GR.

Inserido ao protocolo **26.475.855-6** por: **Mirelle Neme Buzalaf** em: 25/08/2026 14:08.



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: