



ESTADO DO PARANÁ



Folha 1

Órgão Cadastro: UEL

Em: 19/03/2026 18:09



Protocolo:

25.622.637-5

Interessado 1: OUVIDORIA GERAL DA UEL

Interessado 2:

Assunto: ADMINISTRACAO GERAL

Cidade: LONDRINA / PR

Palavras-chave: OUVIDORIA

Nº/Ano

-

Detalhamento: PLANO DE TRABALHO 2026 - OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA

Código TTD: -

Para informações acesse: <https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/consultarProtocolo>



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA
OUVIDORIA GERAL DA UEL

Protocolo: 25.622.637-5
Assunto: Plano de Trabalho 2026 - Ouvidoria da Universidade Estadual de Londrina
Interessado: OUVIDORIA GERAL DA UEL
Data: 19/03/2026 18:16

DESPACHO

Protocolo nº 25.622.637-5

Magnífico **Prof. Dr. Ailton José Petris**
Reitor em exercício da Universidade Estadual de Londrina

Segue para conhecimento e apreciação "Plano de Trabalho 2026 - Ouvidoria da Universidade Estadual de Londrina"

Atenciosamente!
Servidor Dr. Antonio Edson Amaral
Ouvidor Geral da UEL





Universidade
Estadual de Londrina



PLANO DE TRABALHO 2026

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA – UEL

Antonio Edson Amaral
AGENTE DE OUVIDORIA

Lisiane Freitas de Freitas
CHEFE DE GABINETE

Prof. Dr. Airton José Petris
REITOR EM EXERCÍCIO

Campus Universitário: Rodovia Celso Garcia Cid (PR 445), km 380 – Fone (043) 3371-4000 PABX – Fax 3328-4440 – Caixa Postal 6.001 – CEP 86051-990 – Internet: <http://www.uel.br>
Hospital Universitário/Centro de Ciências da Saúde: Av. Robert Koch, 60 – Vila Operária – Fone (043) 3371-2000 PABX – Fax 3337-4041 e 3337-7495 – Caixa Postal 791 – CEP 86038-440
LONDRINA - PARANÁ - BRASIL

Form. Código 11.764 – Formato A4 (210x297mm)



1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria Antonio Edson Amaral da Universidade Estadual de Londrina, designado pelo ato Portaria nº 1966, publicada no Ato Executivo nº 013/2022, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas na Universidade Estadual de Londrina 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 pelo Agente de Ouvidoria Antonio Edson Amaral da Universidade Estadual de Londrina, durante o exercício de 2026.

Atividade 01: Realizar, internamente no órgão, ações trimestrais de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria.

Objetivo: Ampliar de forma permanente a divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria, a fim de que os agentes públicos e gestores dos órgãos tenham pleno conhecimento sobre o papel da ouvidoria e seu papel como ferramenta estratégica de gestão.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; Lei Estadual nº 20.656/2021; Ato Executivo 018/2026

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento de legislação vigente sobre as atribuições das Ouvidorias;						X						X
2	Realizar levantamento dos assuntos registrados no SIGO referente ao órgão;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Realizar levantamento sobre os locais internos que não respondem as manifestações no prazo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	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.						X						X

Entrega: Ampliar de forma permanente a divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria

Indicador: Relatórios de registros do Sistema SIGO



Atividade 02: Obter e manter atualizada a certificação em Ouvidoria.

Objetivo: Garantir que os Ouvidores da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; Lei Estadual nº 20.656/2021; Ato Executivo 018/2026

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar certificação em Ouvidoria.						X						X

Entrega: Atualização permanente e constante sobre as atribuições da Ouvidoria

Indicador: Eventos organizados pela CGE sobre a área de Ouvidoria e Nics, Pós-Graduação em Ouvidoria Pública!

Atividade 03: 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.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; Lei Estadual nº 20.656/2021; Ato Executivo 018/2026

Etapas:

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

Entrega: garantir a cidadão resposta rápida e ágil dentro das atribuições da Ouvidoria

Indicador: Relatórios de registros do Sistema SIGO, e-mails de cobranças de eventuais setores quando identificado que o prazo está expirando!



Atividade 04: Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.

Objetivo: Realizar o levantamento de dados e transformá-los em informações e indicadores que subsidiam os gestores nas tomadas de decisão.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; Lei Estadual nº 20.656/2021; Ato Executivo 018/2026

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento dos assuntos recorrentes nas manifestações registradas no SIGO;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Analisar a importância dos dados coletados para a gestão do órgão;			X			X			X			X
3	Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores;						X						X

Entrega: Aprimorar agilidade e eficiência da gestão em cada setor de encaminhamento através das manifestações da comunidade interna e externa.

Indicador: Aprimoramento dos respectivos ranks. A Universidade Estadual de Londrina (UEL) é reconhecida como uma das principais instituições públicas do Brasil, frequentemente ranqueada como a 1ª ou 2ª melhor estadual do Paraná e entre as melhores estaduais do Sul do país. A UEL se destaca internacionalmente no *Times Higher Education* (THE) e *QS World University Rankings*, com forte desempenho em pesquisa, ensino e sustentabilidade.

Atividade extraordinária 01: Monitoramento de manifestações registradas no sistema SIGO, referente a contratos firmados e contratos aditados, mediante inexigibilidade de licitação, referente aos exercícios de 2025 e 2026

Objetivo: Subsidiar os Agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno em suas atribuições.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; Lei Estadual nº 20.656/2021; Ato Executivo 018/2026



Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento de manifestações registradas no SIGO, que tenham como assunto os contratos firmados pelo órgão ou entidade via inexigibilidade de licitação, com valores acima de dez milhões de reais, nos anos 2024 2025;						X						X
2	Analisar a importância dos dados coletados para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno do órgão;						X						X
3	Encaminhar relatório realizado para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno do órgão com cópia para os gestores;			X			X			X			X

Entrega: Dar suporte aos trabalhos e atribuições dos agentes de: Compliance, Transparência, Controle Interno;

Indicador: Relatórios de registros do Sistema SIGO, e-mails de cobranças de eventuais setores quando identificado que o prazo está expirando!

Atividade extraordinária 02: Participação ativa da Ouvidoria nos grupos de trabalho e atividades de acolhimento à comunidade acadêmica.

Objetivo: Dar suporte e voz a toda comunidade, como canal de comunicação e de atendimento das demandas institucionais internas e externas, de modo transparente e sólido dentro das prerrogativas legais, além de atuar na capacitação dos agentes universitários, com palestras e treinamentos, a fim de minimizar os riscos na convivência.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; Lei Estadual nº 20.656/2021; Ato Executivo 018/2026



Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Participação como canal de denúncia no grupo de trabalho - UEL NA LUTA CONTRA O RACISMO, Portaria nº 4737, de 21 de dezembro de 2023 - Comissão para realização de campanha de enfrentamento ao racismo na UEL			X	X	X	X		X	X	X	X	
2	Participação e atuação da Ouvidoria como canal de denúncia na feira das profissões promovida anualmente pela UEL								X				
3	Participação e atuação como canal de acolhimento na semana de recepção aos ingressantes Ser UEL https://sites.uel.br/ser/			X									
	Atuação conjunta da Ouvidoria com a Agente de Compliance e a Agente de Mediação/Conciliação, especialmente em casos de denúncias sensíveis, tais como: assédio sexual, assédio moral e racismo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Trabalho conjunto da Ouvidoria e Compliance na avaliação e prevenção dos riscos eminentes das atividades institucionais.			X			X			X			X
	Participação da Ouvidoria nos treinamentos e capacitação dos agentes universitários sobre assuntos de alta relevância para o bom convívio no ambiente universitário, tais como: violência, racismo, <i>bullying</i> , assédio entre outros assuntos.			X			X			X			X
	Atuação em parceria com o SEBEC/Uel – Serviço de Bem-estar a Comunidade para atendimentos psicológicos e/ou de assistência social, em especial nas denúncias que demandam acolhimento institucional, tais como: assédio moral e sexual, racismo, <i>bullying</i> e outros tipos de violência.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



Universidade
Estadual de Londrina



Entrega: Atuação conjunta Ouvidoria, Agente de Compliance, Agente de Mediação e Conciliação e Procuradoria Jurídica nos acolhimentos e atendimento nos casos de denúncias sensíveis (Racismo, Assédio Sexual e Assédio Moral)

Indicador: Relatórios SIGO e por meio de reuniões de Grupos de Trabalhos Específicos, divulgação da ouvidoria como canal de denúncia, Atas de reuniões de atendimentos específicos, E-mail de encaminhamentos, entre outros.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual de Londrina compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Reitor da Universidade Estadual de Londrina

Londrina, 19 de março de 2026.

Antonio Edson Amaral
Agente de Ouvidoria

Prof. Dr. Airton José Petris
Reitor em exercício da Universidade Estadual de Londrina

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA
GABINETE DA VICE-REITORIA

Protocolo: 25.622.637-5
Assunto: Plano de Trabalho 2026 - Ouvidoria da Universidade Estadual de Londrina
Interessado: OUVIDORIA GERAL DA UEL
Data: 20/03/2026 10:16

DESPACHO

À OUVIDORIA GERAL DA UEL

Manifesto ciência do inteiro teor do Plano Anual da Ouvidoria, elaborado em conformidade com as disposições regimentais e normativas aplicáveis, o qual estabelece a programação das atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da UEL no exercício de 2026.

Diante do exposto, aprovo o Plano Anual da Ouvidoria Geral da UEL para o exercício de 2026.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Airton José Petris
Reitor em Exercício/UEL

Documento: **DESPACHO_3.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Airton Jose Petris (XXX.165.379-XX)** em 20/03/2026 10:16 Local: UEL/GVR.

Inserido ao protocolo **25.622.637-5** por: **Airton Jose Petris** em: 20/03/2026 10:16.



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: