



## Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná - DIOE

Protocolo **89990/2022**

Título PORTARIA Nº 3259 - Amaral

Órgão [UEL - Universidade Estadual de Londrina](#)

Depositário VALDEIR ALBERTO DOS SANTOS

E-mail valdeir@uel.br

Enviada em 19/08/2022 11:04

 Diário Oficial Executivo

 Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

 UEL

◆ PORTARIA - EX

 [PORTARIA Nº 3259 - Amaral.pdf](#)  
47,55 KB

Data de publicação

 22/08/2022 Segunda-feira

R\$ 0,00

 Diagramada

19/08/22 11:35

 Nº da Edição do Diário: 11244

[Histórico](#)

TRIAGEM REALIZADA



## Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná - DIOE

Protocolo **89992/2022**

Título Plano de Trabalho Ouvidoria 2022

Órgão [UEL - Universidade Estadual de Londrina](#)

Depositário VALDEIR ALBERTO DOS SANTOS

E-mail [valdeir@uel.br](mailto:valdeir@uel.br)

Enviada em 19/08/2022 11:06

 Diário Oficial Executivo

 Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

 UEL

 Relatório-EX (Gratuita)

 [Plano de Trabalho Ouvidoria 2022.pdf](#)  
98,61 KB

Data de publicação

 22/08/2022 Segunda-feira

Gratuita

 Diagramada

19/08/22 11:30

 N° da Edição do Diário: 11244

[Histórico](#)

**TRIAGEM REALIZADA**

**PORTARIA Nº 3259 – 17/08/2022**

Considerando a Instrução Normativa CGE Nº 05, de 06 de maio de 2022, da Controladoria-Geral do Estado;

Considerando a Portaria Nº 1966, de 13 de junho de 2022, que designa o Ouvidor da Universidade Estadual de Londrina;

A Reitora da Universidade Estadual de Londrina, no uso de suas atribuições legais,

**RESOLVE:**

- I - Aprovar o Plano de Trabalho do Ouvidor da Universidade Estadual de Londrina, **Antonio Edson Amaral**, que estabelece cronograma de atividades previstas para o ano de 2022, visando atender a Instrução Normativa CGE Nº 05/2022 da Controladoria-Geral do Estado.
- II - A íntegra do Plano de Trabalho de que trata o artigo anterior será disponibilizada no site institucional da Universidade Estadual de Londrina.
- III- Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.



Prof. Dra. Marta Regina Gimenez Favaro,  
**Reitora.**

ÓRGÃO: REITORIA

OUVIDORIA GERAL

**Plano de Trabalho Ouvidoria – UEL 2022**

---

**1. INTRODUÇÃO**

---

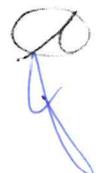
O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos/propósitos dos serviços de Ouvidoria conforme Regimento da Reitoria da Universidade Estadual de Londrina;

Art.85. À Ouvidoria compete:

- I. receber e ouvir, de forma sensível, a comunidade universitária e a comunidade externa em suas preocupações, proposições e sugestões;
- II. sugerir à reitoria, às diretorias, aos departamentos, aos órgãos e setores internos procedimentos que contribuam para a melhoria dos serviços prestados;
- III. potencializar a imagem de seriedade e de compromisso educacional da Instituição;
- IV. possibilitar elogios, sugestões ou críticas sobre os serviços prestados, bem como denúncias de atos que considerar impróprios;
- V. balizar as ações da comunidade acadêmica da Instituição de acordo com os princípios éticos, de modo a atingir a satisfação das partes envolvidas na relação de ensino-aprendizagem;
- VI. receber e dar encaminhamento, quando devidamente apresentadas, as críticas, denúncias, sugestões ou demais contribuições que lhe forem dirigidas por membros da comunidade universitária ou da comunidade externa;



- VII. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolatividade e mantendo o requerente informado do processo;
- VIII. propor ao Reitor a implementação de medidas administrativas cabíveis, nos termos da legislação vigente;
- IX. propor aos órgãos da administração a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo da Instituição;
- X. sugerir aos órgãos da administração medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- XI. atuar como mediadora em conflitos de interesse e divergências internas, atendidas as normas internas e a legislação vigente, quando solicitada pelos titulares das unidades/subunidades administrativas;
- XII. encaminhar relatório anual de suas atividades ao Reitor;
- XIII. prestar informações e esclarecimentos ao Reitor quando convocada para tal fim;
- XIV. recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;
- XV. rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado;
- XVI. promover as necessárias diligências visando ao esclarecimento da questão em análise;
- XVII. atender sempre o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe uma resposta à questão apresentada com objetividade e dentro do prazo fixado neste Regimento;
- XVIII. agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XIX. zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e ética;



O Quadro 1 apresenta as principais legislações relacionadas ao Agente de Ouvidoria, destacando os principais artigos. Relacionados ao funcionamento da Ouvidoria UEL.

**Quadro 1 – Legislações.**

<b>Legislação</b>	<b>Súmula</b>	<b>Observações</b>
RESOLUÇÃO Nº 007/2015- CGE	Regulamenta as competências dos Ouvidores atuantes nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.	Art. 1º. Compete aos Ouvidores Setoriais I- Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade; II- Acolher o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de comunicação; III- Agir com transparência, integridade e respeito, atuando de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades com isenção, independência, imparcialidade e ética; IV- Buscar respaldo do Órgão ou Entidade para verificações e providências necessárias às demandas oriundas da Ouvidoria; entre outros dispostos na Resolução!!
2020 - Resolução CGE - 77_2020	Define as competências dos Agentes de Ouvidoria e Transparência atuantes na Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual.	<b>Art. 2º</b> Os Agentes de Ouvidoria e Transparência deverão assegurar o cumprimento das normas relativas à participação popular e do acesso à informação pública de forma eficiente e adequada aos objetivos da legislação pertinente, conforme disposto nos arts. 5º e 6º da Lei Federal nº 13.460/2017, nos arts. 3º, 4º, 5º da Lei Federal nº 12.527/2011 e nos arts. 3º, 4º, 5º e 12º do Decreto Estadual nº 10.285/2014.
LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011	Regula 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	Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.
2019 - Resolução CGE - 38_2019	Resolução sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes.	Art. 1º Esta resolução estabelece regras de proteção à identidade do denunciante que comunique situações ilícitas ou irregulares praticadas contra órgãos e entidades da Administração Pública do Estado, acerca da prestação de serviços e/ou condutas de agentes públicos.

TCE IS 4-21	ouvidoria apócrifas e anônimas	§ 1º Considera-se demanda anônima aquela em que o demandante não se identifica intencionalmente ou a Ouvidoria não tem elementos para determinar o nome completo do demandante.
2017 - Lei 13.460_2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.  V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de serviços.
- Lei 13.709_2018	LGPD	Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Resolução nº 33_2022	Especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual	<b>Art. 2º</b> - As denúncias envolvendo assédio moral e sexual recebidas pelos canais de ouvidoria disponibilizados pelo Poder Executivo Estadual deverão ser registradas no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO.
Resolução nº 55/2021	Especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.	<b>IV.</b> Agente de Ouvidoria: servidor responsável por receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários do serviço público e representá-lo junto aos órgãos e entidades, bem como por intermediar as resoluções cabíveis para a solução das demandas recepcionadas.

---

## 2. PLANO DE TRABALHO

---

As principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria durante o ano de 2022 estão descritas no Quadro 2 onde as mesmas são aprimoradas e monitoradas integralmente durante o ano.

**Quadro 2 – Atividades do Agente de Transparência**

Período		A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa 1</b>	Definição de Metas 2022									
<b>Etapas</b>	1) busca junto aos conselhos da Universidade e a ATI para inserir o link de acesso ao canal da Ouvidoria junto aos Portais do Servidor, Docente e Aluno; 2) Inserir o canal de Ouvidoria junto a página da Intranet do Hospital Universitário; 3) Estabelecimento de reuniões de Equipe Mensal para debate e discussão sobre os atendimentos realizados, procedimentos etc.; 4) Participação das Ouvidorias Auxiliares HU e AEHU nas Reuniões Quadrimestrais para apresentação do Relatório HOSPSUS;									

Período	J	F	M		A	S	O	N	D
<b>Iniciativa 2</b>	Plano de capacitação e aperfeiçoamento								
<b>Etapas</b>	1) Visitas técnicas em outras Ouvidorias para debater procedimentos e proporcionar aprendizado e propor melhorias dos serviços de Ouvidorias da instituição; 2) Participação em capacitações promovidas pela CGE junto as Ouvidoria setoriais								

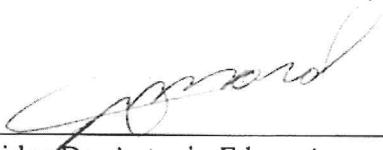


Período	J	F	M	A	M	J	J		N	D
<b>Iniciativa 3</b>	Trabalho articulado									
<b>Etapas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Participação das Ouvidorias Auxiliares HU e AEHU nas Reuniões do Conselho Diretor do HU;</li> <li>2) Parcerias com o setor de Psicologia do SEBEC na tratativa de questões quando da necessidade de acompanhamento psicológico e acolhimento;</li> <li>3) Parceria com todos os órgão institucionais na medida que são demandados pela Ouvidoria para atendimento aos cidadãos que buscam os serviços de Ouvidoria;</li> </ol>									

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	
<b>Iniciativa 4</b>	Relatórios insitucionais										
<b>Etapas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Relatório de atuação das Ouvidorias, com recomendações de atuação de Gestão em pontos sensíveis da instituição conforme detectado em registros de Ocorrências das Ouvidorias;</li> <li>2) Relatório semestrais de atuação das Ouvidorias, para o Agente de Compliance com recomendações de atuação na gestão em pontos sensíveis da instituição conforme detectado em registros de Ocorrências das Ouvidorias, especificamente relacionado às denúncias recebidas;</li> <li>3) Reclassificação dos fluxos de encaminhamentos das ocorrências de denúncia consideradas sensíveis em parceria com a Procuradoria Jurídica e Agente de Compliance;</li> </ol>										

Londrina, 10 de agosto de 2022.

Atenciosamente!

  
 Servidor Dr. Antonio Edson Amaral  
 Ouvidor Geral da UEL  
 (43) 3371-4405 (ramal 4405)

