

PLANO DE TRABALHO 2024

OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA

Reitora**Prof^ª. Dr^ª. Marta Regina Gimenez Favaro****Vice - Reitor****Prof. Dr. Airton José Petris****Chefe de Gabinete****Prof^ª. Dr^ª. Lisiane Freitas de Freitas****Agente de Ouvidoria****Servidor Dr. Antonio Edson Amaral**

1. INTRODUÇÃO	3
OBJETIVO DO PLANO	3
METODOLOGIA	3
ESTRUTURA	4
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	4
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	5
3. BASE LEGAL	5
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	7
5. PLANO DE TRABALHO	8
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	157



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;

A Ouvidoria da Universidade Estadual de Londrina é um órgão de comunicação e apoio estratégico e especializado, que funciona como uma ponte entre a população e a instituição, no caso específico da Universidade Estadual de Londrina, é um canal aberto para a comunidade interna e externa poderem reivindicar seus direitos, dar sugestões, elogiar, solicitar informações, reclamar e denunciar.

A Ouvidoria trabalha, tendo como parâmetros, os princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência. A Ouvidoria é um canal de comunicação imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

O acesso a uma ouvidoria é permitido a qualquer cidadão que se sinta refém da ineficácia dos serviços prestados à sociedade. A ouvidoria deve ser acionada quando o cidadão não se sentir totalmente atendido, em seus direitos, por outros canais disponíveis às suas reivindicações.

Assim, a Ouvidoria da UEL tem como função receber, examinar e encaminhar aos setores competentes todas as sugestões, solicitações de informações reclamações, denúncias, críticas, elogios, dentre outros, apresentados pela comunidade interna (servidores, docentes, estudantes da instituição) e pelas pessoas da comunidade externa.

OBJETIVO DO PLANO

Este Plano de Trabalho segue em conformidade com as boas práticas internacionais de Ouvidoria e apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas conforme metodologia disponibilizada pela CGE, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada segue a disponibilizada pela Controladoria-Geral do Estado para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas 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 no Plano de Integridade e Compliance, eixos ESG e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Localização da Ouvidoria Geral da UEL está situada na edificação do SEBEC, ponto central do Campus Universitário vinculado diretamente ao Reitor da Universidade Estadual de Londrina, conforme Regimento da Reitoria da Universidade Estadual de Londrina;

O Serviço de Ouvidoria do Hospital Universitário de Londrina, está situado no Holl de entrada, próximo do Serviço Social do HU. Localizado na Avenida Robert Koch, 60, Vila Operária, CEP 86038-350.

Já o Serviço de Ouvidoria do Ambulatório de Especialidades do AEHU, está situado no Campus Universitário, na edificação do Ambulatório de Especialidades do AEHU, ao lado da edificação do CCB e da Clínica Odontológica da UEL- COU.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor Geral + Estagiário do Curso de Secretariado Executivo, Ouvidor Auxiliar do Hospital Universitário - HU + Atendente Administrativo e Ouvidor Auxiliar do Ambulatório de Especialidades do Hospital Universitário - AEHU. Dentre suas competências, pode-se destacar:

Regimento da Reitoria

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 resolutividade 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;

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria são realizadas de forma integradas, juntamente com a Equipe de trabalho da Ouvidoria, Procuradoria Jurídica, Agente de Compliance e sendo capitaneadas pelo Reitor da Universidade Estadual de Londrina, através dos Centros de Estudos, Pró-Reitorias, Órgãos Suplementares, de Apoio e da Reitoria.

2. BASE LEGAL

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

Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil
- Constituição do Estado do Paraná

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- Lei Estadual nº 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual.
- Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.
- 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.
- Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.
- 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.

Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.
- Decreto Estadual nº 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:

- *Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.*
- *Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.*

Legislação Específica da Ouvidoria da UEL:

- Ato Executivo nº 54/2016, que trata dos prazos de respostas no âmbito da Universidade Estadual de Londrina.
- Regimento da Reitoria – TÍTULO VII - CAPÍTULO II - OUVIDORIA - Art.78 a Art.85.

3. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho de 2024, é necessário avaliar o cumprimento dos planos de trabalho de 2023, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
<u>Iniciativa 1</u> Estabelecimento de reuniões de Equipe Mensal para debate e discussão sobre os atendimentos realizados, procedimentos etc.;	concluído	E-mails de convocação e Atas das Reuniões
<u>Iniciativa 2</u> Participação das Ouvidorias Auxiliares HU e AEHU nas Reuniões Quadrimestrais para apresentação do Relatório HOSPSUS;	concluído	Convocação dos Agentes de Ouvidoria para Participação das reuniões e apresentação dos relatórios quadrimestrais da Ouvidoria no relatório final HOSPSUS
<u>Iniciativa 3</u> Visitas técnicas em outras Ouvidorias para debater procedimentos e proporcionar aprendizado e propor melhorias dos serviços de Ouvidorias da instituição;	Concluído	Aprendizado e troca de experiências práticas, Ouvidoria UEM e Ouvidoria do Hospital Universitário UEM
<u>Iniciativa 4</u> 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;	concluído	E-mails de envio junto ao Agente de Compliance e alta Gestão de todas as denúncias recebidas via sistema SIGO
<u>Iniciativa 5</u> Inserir o canal de Ouvidoria junto a página da Intranet do Hospital Universitário;	concluído	Página intranet HU
<u>Iniciativa 6</u> Reclassificação dos fluxos de encaminhamentos das ocorrências de denúncia consideradas sensíveis em	concluído	Fluxogramas disponíveis na página da Ouvidoria UEL

parceria com a Procuradoria Jurídica e Agente de Compliance;		
<u>Iniciativa 7</u> Geração de links específicos para registros de denúncias relacionadas a Racismo e Violência Sexual e de Gênero na página Ouvidoria com maior visibilidade e incentivo a essas denúncias	concluído	Disponível na página da Ouvidora UEL https://sites.uel.br/ouvidoria/

4. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria no exercício de 2024.

ATIVIDADE 1																										
Divulgar Telefone, página e outras formas de contato da Ouvidoria no site o órgão em local de fácil acesso e visualização no site UEL																										
OBJETIVO	Dar visibilidades e acessibilidades junto à Comunidade UEL dos serviços de Ouvidoria																									
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																								
		Plano Plurianual																								
	X	Plano de Integridade e Compliance																								
		IA-CM																								
	X	Ação de controle e auditoria																								
		BNDES																								
		TCE:																								
	X	ESG/ASG:																								
	Outros:																									
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N				
ETAPAS	Manter atualizada a página da Ouvidoria junto ao site da UEL, com os telefones e links de acesso para registros das ocorrências de Ouvidoria no sistema SIGO/CGE													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Divulgar junto à comunidade UEL, listas comunidades as formas de contato e registro das ocorrências de Ouvidoria no sistema SIGO/CGE!													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Divulgação do Qr-code de acesso a página da Ouvidoria e colocação de cartazes de acesso em todos os espaços da UEL													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Divulgação dos Serviços de Ouvidoria junto a Coordenadoria de Comunicação, Rádio e TV/ UEL													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
RECURSO	X	Pessoal																								
		Financeiro																								
		Outros:																								
INDICADOR	Maior visibilidade e acesso à utilização dos serviços de Ouvidoria pelo usuário, seja comunidade interna e externa!																									

ATIVIDADE 2														
Realizar educação permanente junto a UEL dos serviços de Ouvidoria – Divulgação de vídeos institucionais relacionados à Ouvidoria – Página Ouvidoria Ativa														
OBJETIVO	Capacitar a Comunidade UEL dos serviços de Ouvidoria e suas legislações													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
	X	Plano de Integridade e Compliance												
		IA-CM												
	X	Ação de controle e auditoria												
		BNDES												
		TCE:												
	X	ESG/ASG:												
	Outros:													
PRAZO	12 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Vídeos institucionais relacionados à Ouvidoria e Núcleo de Integridade e Conplince – Página Ouvidoria Ativa https://sites.uel.br/ouvidoria/ e you tube https://www.youtube.com/@UELOficial/playlists - Ouvidoria Ativa!		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ETAPAS	Manter estudos atualizados sobre as legislações pertinentes aos serviços de Ouvidoria		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Divulgação junto a página da Ouvidoria sobre as legislações em vigência dos serviços de Ouvidoria!		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Aprimoramento e estudos com a Procuradoria Jurídica sobre as competências do Agente de Ouvidoria junto ao Regimento da Reitoria		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RECURSO	X	Pessoal												
		Financeiro												
		Outros:												
INDICADOR	Dar melhor condições e conhecimento sobre as legislações de Ouvidoria e divulgar as formas de acesso e o trabalho da Ouvidoria junto a comunidade UEL													

ATIVIDADE 3													
Acompanhamento das manifestações de Ouvidoria junto ao SIGO a fim de que os prazos não expirem													
OBJETIVO	Acompanhamento institucional dos serviços de Ouvidoria junto ao sistema SIGO de forma a garantir cumprimento dos prazos estabelecidos em legislação												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
	X	Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
	X	Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
	X	CGE – Sistema SIGO											
		ESG/ASG:											
	Outros:												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	
ETAPAS	Acompanhar diariamente as ocorrências registradas via sistema SIGO, com vistas a atender as manifestações efetuadas pelos cidadãos de forma integral e imparcial	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Receber, avaliar, examinar e encaminhar as manifestações dos cidadãos com vistas buscar as respostas junto aos órgãos e ou setores citados nas ocorrências.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Acompanhar as respostas apresentadas pelos órgãos da instituição relativos às manifestações dos cidadãos, analisar as respostas e apresentar respostas aos cidadãos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RECURSO	X	Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
INDICADOR	Gerenciamento do prazo de acordo com o sistema SIGO e Ato executivo UEL nº 54/2016												

ATIVIDADE 4																										
Garantir Acessibilidade e acolhimento aos usuários de busca a Ouvidoria de Forma presencial																										
OBJETIVO	Acesso fácil aos serviços de Ouvidoria quando atendimento presencial																									
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																								
		Plano Plurianual																								
	X	Plano de Integridade e Compliance																								
		IA-CM																								
	X	Ação de controle e auditoria																								
		CGE																								
		TCE:																								
		ESG/ASG:																								
	Outros:																									
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N				
ETAPAS	Atendimento presencial facilitado e prédio com total acessibilidade em localização central do campus da UEL, no prédio do SEBEC ao lado da Biblioteca Central!													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Parcerias com o setor de Psicologia do SEBEC na tratativa de questões quando da necessidade de acompanhamento psicológico e acolhimento do usuário junto ao setor de acolhimento institucional!													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Ampliação da parceria e acompanhamento das ocorrências junto ao Agente de Conciliação e Mediação e Agente de Compliance													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RECURSO	X	Pessoal																								
		Financeiro																								
		Outros:																								
INDICADOR	Ambiente adequando e atendimento facilitado ao usuário dos serviços de Ouvidoria de forma presencial e acolhimento psicológico institucional																									

ATIVIDADE 6																								
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços da UEL																								
OBJETIVO	Acompanhar e buscar melhoras na Carta de Serviço da UEL																							
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
	X	Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
	X	Ação de controle e auditoria																						
	X	CGE																						
		TCE:																						
	X	ESG/ASG:																						
	Outros:																							
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		
ETAPAS	Manter-se em contato com os setores responsáveis pela Carta de Serviços											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Acompanhar a disponibilidade da Carta de Serviços da UEL no site!											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Parceria com o Agente de Transparência e acompanhamento da atualização da Carta de Serviços disponibilizada no site da UEL											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Elaborar e disponibilizar a Carta de Serviços da Ouvidoria conforme modelo e instrução disponibilizada pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE													X	X	X	X							
RECURSO	X	Pessoal																						
		Financeiro																						
		Outros:																						
INDICADOR	Buscar meios para disponibilizar a melhor Carta de Serviços ao cidadão de forma simples e acesso rápido às informações buscadas pelo usuário																							

ATIVIDADE 7																							
Capacitação constante da Equipe de Ouvidoria da UEL																							
OBJETIVO	Melhorias dos Serviços de Ouvidoria ofertados ao cidadão																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
	X	Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
	X	CGE																					
		TCE:																					
	X	ESG/ASG:																					
	Outros:																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	
	Certificação em Ouvidoria pela CGE e Pós-Graduação em Ouvidoria Pública!																X						
ETAPAS	Estabelecimento de reuniões mensais da Equipe da Ouvidoria da UEL para debate e discussão sobre os atendimentos realizados, procedimentos etc.;												X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Participação das Ouvidorias Auxiliares HU e AEHU nas Reuniões Quadrimestrais para apresentação do Relatório HOSPSUS;													X			X			X			X
	Visitas técnicas em outras Ouvidorias das IES do Paraná para debater procedimentos e proporcionar aprendizado e propor melhorias dos serviços de Ouvidorias da instituição;														X						X		
RECURSO	X	Pessoal																					
		Financeiro – transpote e diárias																					
		Outros:																					
INDICADOR	Aprendizado constante para melhor atender ao usuário																						

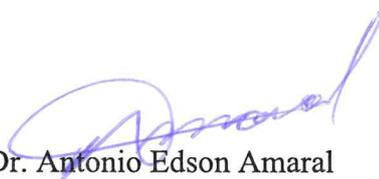
ATIVIDADE 8												
Grupos de Trabalho da UEL com fins Específicos												
OBJETIVO	Participação da Ouvidoria em Grupos de Trabalhos Específicos											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo										
		Plano Plurianual										
	X	Plano de Integridade e Compliance										
		IA-CM										
	X	Ação de controle e auditoria										
		CGE										
		TCE:										
		ESG/ASG:										
		Outros:										
PRAZO	12 meses											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
ETAPAS	Participação da Ouvidoria no Grupo de Trabalho de Enfrentamento ao rascimo na UEL como canal institucional de Denúncia https://sites.uel.br/ouvidoria/denuncia/											
	Participação da Ouvidoria no Grupo de Trabalho de Acolhimento e Saúde Mental como canal institucional de Denúncia											
	Divulgação dos canais de Ouvidoria para registro de Denúncias junto aos grupos de trabalho na qual a Ouvidoria está inserida											
RECURSO	X	Pessoal										
		Financeiro										
		Outros:										
INDICADOR	Facilitar o acesso aos canais de Ouvidoria para Denúncias											

ATIVIDADE 9																						
Elaboração e reclassificação dos fluxos de demandas de Ouvidoria																						
OBJETIVO		Dar transparência dos encaminhamentos dos serviços de Ouvidoria através de fluxogramas disponíveis no site da Ouvidoria https://sites.uel.br/ouvidoria/fluxogramas/																				
RELEVÂNCIA			Plano de Governo																			
			Plano Plurianual																			
		X	Plano de Integridade e Compliance																			
			IA-CM																			
		X	Ação de controle e auditoria																			
			BNDES																			
			TCE:																			
			ESG/ASG:																			
	Outros:																					
PRAZO		12 meses e 3 meses										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
ETAPAS	Fluxogramas de encaminhamentos das ocorrências de denúncia consideradas sensíveis em parceria com a Procuradoria Jurídica e Agente de Compliance;		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Disponibilização dos fluxogramas de encaminhamento das ocorrências junto a página da Ouvidoria https://sites.uel.br/ouvidoria/fluxogramas/ e em parceria com a Procuradoria Jurídica		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Parcerias com o setor de Psicologia do SEBEC na tratativa de questões quando da necessidade de acompanhamento psicológico e acolhimento do usuário junto ao setor de acolhimento institucional!		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Ampliação da parceria e acompanhamento das ocorrências junto ao Agente de Conciliação e Mediação		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
RECURSO	X	Pessoal																				
		Financeiro																				
		Outros:																				
INDICADOR		Dar conhecimento e transparência dos serviços de Ouvidoria																				

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades da Ouvidoria e Universidade Estadual de Londrina, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo da Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Ouvidoria junto a CGE e da Universidade estadual de Londrina, especificamente em seu Regimento Geral e Regimento da Reitoria – TÍTULO VII - CAPÍTULO II - OUVIDORIA - Art.78 a Art.85.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano de 2024 de forma contínua, 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 de 2024, bem como atualizações e edições de atos normativos da Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado e CGE.



Servidor Dr. Antonio Edson Amaral

Ouvidor Geral da UEL

Londrina 31 de janeiro de 2024