

PORTARIA REITORIA/UNESPAR Nº 446, DE 31 DE MARÇO DE 2026

Aprova o Plano de Trabalho Anual (2026) da Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual do Paraná.

A Reitora da Universidade Estadual do Paraná – Unespar, no uso de suas atribuições estatutárias, legais e regimentais que lhe confere o Decreto Estadual 7.733/2024, de 29 de outubro de 2024, bem como o contido no protocolo n.º 25.675.095-3, de 30 de março de 2026,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho Anual (2026) da Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual do Paraná, disponível em:<
<https://transparencia.unespar.edu.br/menu-principal/competencia/planos-de-trabado-do-nic/plano-de-trabalho-agente-de-ouvidoria>>.

Art. 2º Este ato designatório não produz efeitos financeiros.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor nesta data.

Art. 4º Publique-se no Diário Oficial e no site oficial da Unespar.

Paranavaí, 31 de março de 2026.

Salete Paulina Machado Sirino
Reitora da Unespar

Documento: **PORTARIA446.2026AprovaoPlanodeTrabalhoAnual2026daAgentedeOuvidoriadaUniversidadeEstadualdoParana.pdf.**

Assinatura Avançada realizada por: **Salete Paulina Machado Sirino (XXX.131.549-XX)** em 31/03/2026 16:07 Local: UNESPAR/REITORIA.

Inserido ao protocolo **25.675.095-3** por: **Isabela Ferdinando Amaral** em: 31/03/2026 10:48.



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:

PLANO DE TRABALHO 2026

AGENTE DE OUVIDORIA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PARANÁ- UNESPAR

**SALETE PAULINA MACHADO SIRINO
REITORA**

**CARLOS ALEXANDRE MOLENA FERNANDES
VICE-REITOR**

**GLAUCIA REGINA BARROS ORLANDINE
AGENTE DE OUVIDORIA**

UNESPAR
Universidade Estadual do Paraná

1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual do Paraná-Unespar, designada pela Portaria nº 123/2025-Reitoria/Unespar, publicada no DIOE Edição nº 11.838, de 05 de fevereiro de 2025, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas na Ouvidoria, durante o exercício de 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 | Lei de Acesso à Informação.
- 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 nº 14.129/2021 | Lei do Governo Digital.
- Lei nº 15.263/2025 | Lei da Linguagem Simples.

Legislação Estadual:

- Decreto nº 10.285/2014 | Dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação, nos termos da legislação vigente.
- Instrução Normativa CGE 01/2026

2. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE ORDINÁRIA 1: realizar internamente ações trimestrais de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria. Orientar a gestão da Unespar sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestações na Universidade.

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.

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.												
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 da agente de ouvidoria.

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.												

Entrega: Certificado

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											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento das manifestações registradas.												
2	Analisar os dados.												
3	Elaborar relatórios para levar ao gestor.												
4	Apresentação do relatório ao gestor.												

Entrega: Relatório.

Indicador: Relatório.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 5: alinhamento com a rede de ouvidoria das demais Universidades e com a Ouvidoria da Seti.

Objetivo: promover a integração, o fortalecimento institucional e o intercâmbio de práticas entre as unidades vinculadas.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Reunião com os agentes das ouvidorias dos órgãos vinculados à Seti.												
2	Troca de informações no grupo de WhatsApp entre os agentes de Ouvidoria da Seti e Universidades vinculadas.												

Entrega: Relatório.

Indicador: Relatório.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Agente de Ouvidoria da Universidade Estadual do Paraná compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho a Reitora da Unespar, Profa. Dra. Salete Paulina Machado Sirino, e o Vice-Reitor, Prof. Dr. Carlos Alexandre Molena Fernandes.

Paranavaí, 25 de março de 2026.

SALETE PAULINA MACHADO SIRINO
REITORA

CARLOS ALEXANDRE MOLENA FERNANDES
VICE-REITOR

GLAUCIA REGINA BARROS ORLANDINE
AGENTE DE OUVIDORIA

Documento: **Plano_de_Trabalho_Agente_Ouvidoria.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Glaucia Regina Barros Orlandine (XXX.399.059-XX)** em 30/03/2026 15:20 Local: UNESPAR/OUV, **Salete Paulina Machado Sirino (XXX.131.549-XX)** em 30/03/2026 16:51 Local: UNESPAR/REITORIA.

Inserido ao protocolo **25.675.095-3** por: **Glaucia Regina Barros Orlandine** em: 30/03/2026 15:20.



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: