



RELATÓRIO ANUAL

DO

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO
AGENTE DE OUVIDORIA

-

UNESPAR – UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO PARANA

-

LUCILIO DA SILVA
Agente de Ouvidoria
2024



**RELATÓRIO ANUAL - 2024
PLANO DE TRABALHO DO AGENTE DE OUVIDORIA
UNESPAR – UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PARANÁ**

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório Anual, objetiva atender o contido no inciso II, do art. 5º, da Instrução Normativa CGE nº 05/2024, que dispõe sobre o encaminhamento do relatório anual das atividades constantes no Plano de Trabalho Anual do Agente de Ouvidoria à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado (CGE)

2. ATIVIDADES:

Atividade	Status	Evidência
<p>Iniciativa 1 Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria, no site institucional, em local de fácil acesso e visualização</p>	<p>Forma continuada em andamento</p>	<p>Encontram-se divulgadas no site institucional (na página principal. Link: https://www.unespar.edu.br/) e no Portal da Transparência. Link: https://transparencia.unespar.edu.br/) as formas de contato com a Ouvidoria.</p> <p>1)- Contato: Email: ouvidoria@unespar.edu.br Atendimento ao público: 08:00-11:30 13:30-17:00 Telefone: (44) 3141-4714</p> <p>Presencial: Localização da Ouvidoria Av. Rio Grande do Norte, 1525 - Reitoria - Paranavaí - PR</p> <p>2)- Fale com a Ouvidoria: O solicitante poderá fazer pedido de informação pelo portal próprio órgão (ouvidoria@unespar.edu.br) ou até mesmo por meio de um registro de protocolo físico, conforme Formulário <Clique aqui>, remetendo-o ao seguinte endereço: Av. Rio Grande do Norte, 1525 - Reitoria - Paranavaí - PR.</p> <p>A Ouvidoria da UNESPAR prestará atendimentos ao cidadão a respeito de solicitações da seguinte natureza: elogio, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia sobre as atividades da Instituição. Link: https://unespar.edu.br/a_unespar/ouvidoria/</p> <p>O contato também pode ser feito pelo sistema (e-SIC), que é um acesso eletrônico ofertado pelo Sistema de Gestão de Ouvidorias (SIGO) da Controladoria Geral do Estado do Paraná.</p> <p>O sistema permite que o cidadão participe de forma democrática, realizando manifestação ou solicitação de acesso à informação.</p> <p>O cidadão também poderá acompanhar o processo de solicitação, acesse o e-sic ou acompanhe o processo através do acesso do sistema, que possibilita acesso de forma identificada, sigilosa ou anônima, pelo link: https://www.sigo.pr.gov.br/cidadao/604/atendimento?embed=true</p>



<p>Iniciativa 2 Educação permanente sobre o as atribuições da Ouvidoria</p>	<p>forma continuada em andamento</p>	<p>A Ouvidoria é órgão de apoio estratégico cuja atuação como agente promotor de mudanças relacionais objetiva a mediação na busca da solução de conflitos.</p> <p>Atendendo aos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria funciona como um canal de comunicação imparcial e independente, ou seja, como manifestação de uma democracia participativa. Link: https://transparencia.unespar.edu.br/</p> <p>O sistema (e-SIC) é um acesso eletrônico ofertado pelo Sistema de Gestão de Ouvidorias (SIGO) da Controladoria Geral do Estado do Paraná. O sistema permite que o cidadão participe de forma democrática, realizando manifestação ou solicitação de acesso informação. O cidadão também poderá acompanhar o processo de solicitação, acesse o e-sic ou acompanhe o processo através do acesso do sistema, que possibilita acesso de forma identificada, sigilosa ou anônima, pelo link: https://www.sigo.pr.gov.br/cidadao/604/atendimento?embed=true</p> <p>A Ouvidoria da UNESPAR presta atendimentos ao cidadão a respeito de solicitações da seguinte natureza: elogio, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia sobre as atividades da Instituição. <Ouvidoria => Clique aqui></p>
<p>Iniciativa 3 Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem os prazos</p>	<p>forma continuada em andamento</p>	<p>Atividades realizadas de forma contínua no acompanhamento das demandas recebidas pela Ouvidoria, conforme relatório do SIGO, em anexo.</p>
<p>Iniciativa 4 Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria</p>	<p>em andamento</p>	<p>Link: https://www.unespar.edu.br/sic</p> <p>1)- Contato: Email: ouvidoria@unespar.edu.br Atendimento ao público: 08:00-11:30 13:30-17:00 Telefone: (44) 3141-4714</p> <p>2)- Presencial: Localização da Ouvidoria Av. Rio Grande do Norte, 1525 - Reitoria - Paranavaí - PR Disponibilidade de forma contínua quanto à recepção de cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.</p>
<p>Atividade 5 Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão</p>	<p>em andamento</p>	<p>Relatórios encaminhados à Reitoria, conforme <u>cópia de e-mail, em anexo.</u></p>



<p>Iniciativa 6 Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário</p>	<p>em andamento</p>	<p>https://www.unespar.edu.br/principais/carta-de-servicos-da-unespar</p>
<p>Atividade 7 Obter certificação em Ouvidoria</p>	<p>em andamento</p>	<p>Cursos realizados por componente da Ouvidoria. <u>Certificados, em anexo.</u></p>

É o relatório Anual do Plano de Trabalho Anual do Agente de Ouvidoria da UNESPAR referente ao exercício de 2024.

Lucilio da Silva
Agente de Ouvidoria e Transparência
Portaria 583/2021 – REITORIA/UNESPAR



Universidade Estadual do Paraná
Ouvidoria



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS
2024
01/01/2024 a 31/12/2024

A Universidade Estadual do Paraná mantém atualizadas as estatísticas dos Atendimentos formulados junto ao **SIGO - Sistema de Gestão de Ouvidorias** do Estado do Paraná:

1)- Natureza dos atendimentos

Natureza	Quantidade
Lei de Acesso à Informação	15
Elogios	01
Sugestão	01
Solicitação	60
Reclamação	57
Denúncia	86
TOTAL	220

2)- relatório: tipos de solicitantes

anônimo	107
identificado	97
sigiloso	16
TOTAL	220

3)- pedidos com base na Lei de Acesso a Informações recebidos, deferidos e indeferidos

Status	Quantidade
Deferidos	12
Indeferidos	00
Deferidos parcialmente	03
TOTAL	15

Lucilio da Silva
Agente de Transparência e Ouvidoria
Portaria 583/2021-Reitoria – Unespar

Fonte: SIGO



RELATÓRIO PARCIAL

PLANO DE TRABALHO ANUAL AGENTE DE TRANSPARÊNCIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PARANÁ UNESPAR

**Lucilio da Silva
Agente de Transparência**

2024

Página 1 de 4

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório Parcial (1º semestre – 2024) objetiva atender a Instrução Normativa CGE nº 06/2024, que dispõe sobre o encaminhamento da execução das atividades dispostas no Plano de Trabalho Anual do Agente de Transparência à Coordenadoria de Transparência da Controladoria Geral do Estado (CGE), conforme disposto no inciso I do art. 4º, de mencionada Instrução Normativa

2. ATIVIDADES:

Atividade	Status	Evidência
<p>Iniciativa 1</p> <p>Atender às demandas geradas pela Controladoria-Geral do Estado</p>	Atividade continuada	<p>- O Plano de Trabalho do Agente de Transparência fora devidamente elaborado, aprovado pela Reitoria da UNESPAR, publicado no DIOE-PR e publicados no Portal da Transparência. IN CGE 06/2024. Link: PTE e PTI https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/informacoes/portalinstitucional/UNESPAR/3 https://transparencia.unespar.edu.br/menu-principal/competencia/plano-de-trabalho-do-nics</p> <p>- Igualmente foram disponibilizados no Portal de Transparência dos Planos de Trabalho dos demais integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial. IN CGE 06/2024. PTE e PTI https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/informacoes/portalinstitucional/UNESPAR/3 https://transparencia.unespar.edu.br/menu-principal/competencia/plano-de-trabalho-do-nics</p> <p>- Acesso à informação: pedidos registrados no SIGO e publicação das informações de interesse público relativas ao órgão/entidade no Portal da Transparência. Link: https://www.unespar.edu.br/sic</p> <p>- Atendimento OFÍCIO CIRCULAR Nº 05/2024 – GAB/CGE, com preenchimento de respectivo questionário sobre monitoramento das áreas temáticas no Portal da Transparência do Estado PTE Comprovante do envio do questionário, em anexo.</p> <p>- Atendimento OFÍCIO CIRCULAR Nº 01/2024 – CMRI/CGE – sobre informações sigilosas: Link: https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/informacoes/portalinstitucional/UNESPAR/3 https://transparencia.unespar.edu.br/menu-principal/rol-de-informacoes-sigilosas</p>

<p>Iniciativa 2</p> <p>Implementar ações de controle social</p>	<p>Atividade continuada</p>	<p>No pagina eletrônica da UNESPAR foi feita divulgação paa acesso acesso ao Portal da Transparência da Universidade, Portal da Transparência do Estado do Paraná e de Acesso à Informação, de modo a fomentar o exercício do controle social.</p> <p>Link https://transparencia.unespar.edu.br/</p> <p>https://transparencia.unespar.edu.br/cartilha-portal-da-tranparencia-1.pdf/view</p> <p>Foram publicados relatórios estatísticos das demandas no sistema SIGO. Link: https://www.unespar.edu.br/sic</p> <p>Publicação da Prestação de Contas de 2020 a 2023 Link: https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/informacoes/portalInstitucional/UNESPAR/3</p> <p>Link: file:///C:/Users/lucil/Downloads/PCA.%202022.%20Processo%20285460-23_17-07-2023_09-59-16-344%20(10).pdf</p> <p>Publicação da relação de estagiários. Link: https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/informacoes/portalInstitucional/UNESPAR/3</p> <p>Publicação da relação dos terceirizados. Link: https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/informacoes/portalInstitucional/UNESPAR/3</p> <p>Plano de Trabalho do NICS: Link; https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/informacoes/portalInstitucional/UNESPAR/3</p> <p>Agente de Proteção de Dados: Link: https://transparencia.unespar.edu.br/menu-principal/informacoes-organizacionais</p>
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Iniciativa 3 Criar e manter banco de dados de procedimentos administrativos correccionais</p>	<p>Atividade continuada</p>	<p>Foi solicitado ao compliance relação e informações sobre os procedimentos administrativos correccionais, para fim de geração de informação consolidada que permita a emissão, com reporte temporal mensal de relatórios contendo, ao menos, a identificação, tipo, status atualizado e resultado final dos procedimentos, bem como de sanções aplicadas no âmbito do órgão. Relatório dos procedimentos administrativos foram devidamente publicados no PTE e no PTI</p> <p>https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/informacoes/portalinstitucional/UNESPAR/3</p> <p>https://transparencia.unespar.edu.br/menu-principal/processos-administrativos-correccionais</p>
<p>Iniciativa 4 Promover ações de fomento à transparência ativa e passiva para servidores de cargos estratégicos e de direção dentro do seu órgão/entidade</p>	<p>Atividade continuada</p>	<p>Disponibilização de cartilha que incentiva acessar o portal de transparência e disponibilização de canais de informações, como a Ouvidoria (Institucional e pelo SIGO), bem como pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão). Links:</p> <p>https://transparencia.unespar.edu.br/</p> <p>https://transparencia.unespar.edu.br/cartilha-portal-da-transparencia-1.pdf/view</p> <p>https://www.unespar.edu.br/sic</p> <p>https://www.unespar.edu.br/a_unespar/ouvidoria/</p>
<p>Iniciativa 5 Realizar capacitação do Agente de Transparência e de Assessor para melhorias no Portal de Transparência</p>	<p>Atividade em andamento</p>	<p>Cursos já realizados:</p> <p>1)- OFICINA DE TRANSPARÊNCIA E RELAÇÃO COM O CIDADÃO – MANHÃ – certificado, em anexo. 2)- Construindo uma Cultura de Respeito: Estratégias para Proteger sua Organização do Assédio – certificado, em anexo; 3)- PPA: O QUE É PLANO PLURIANUAL? – certificado, em anexo.</p>

É o relatório, parcial (1º semestre – 2024), do Plano de Trabalho Anual do Agente de Transparência da UNESPAR para o exercício de 2024.

Lucilio da Silva
Agente de Ouvidoria e Transparência
Portaria 583/2021 – REITORIA/UNESPAR



ePROTOCOLO



Documento: **relatorio.parcial.2024.pdf**.

Assinatura Simples realizada por: **Lucilio da Silva (XXX.246.809-XX)** em 25/11/2024 14:53 Local: UNESPAR/OUV.

Inserido ao protocolo **22.554.546-4** por: **Lucilio da Silva** em: 25/11/2024 14:51.



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:
9f099f4c32e35dff1cb88be73b437a15.