

PTO
Plano de Trabalho da Ouvidoria
2015/2016



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Ouvidoria-Geral



Curitiba

22/05/2015

22/05/2015

Reitor da UTFPR

Carlos Eduardo Cantarelli

Vice-Reitor

Luiz Alberto Pilatti

Presidente da Comissão

Hilda Alberton de Carvalho

Elaboração e Organização

Hilda Alberton de Carvalho

Sandra Regina Chioccarello

Revisão Comissão-Geral de Ouvidores

Portaria 1.000, de 06/05/2015

Adriana Aguilera Gonçalves

Albari Jose Vicente

Cleide Zimovski

José Marcos Marcassi Rodrigues

Lúcia Drulla Machado

Luis Cesar Cassol

Maria Leni Gapski

Paulo Cesar Tonin

Regiane Aparecida Kaiser Franco

Reginaldo Franklin Livon

Samara Ernandes

Solange aparecida de Souza Bitonti Tizziani

Susimara de Oliveira

Vera Lúcia Vasilevski dos Santos Araújo

Revisão Ortográfica

Rogger Neri de Souza

INTRODUÇÃO

A Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) é uma Instituição Federal de Ensino Superior, oriunda da transformação do Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná, por meio da Lei nº 11.184, de 07 de outubro de 2005, com natureza jurídica de autarquia, vinculada ao Ministério da Educação.

Detalhando a Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) teve sua estrutura como tal estabelecida quando foi sancionado o Projeto de Lei nº 11.184 pelo presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, no dia 07 de outubro de 2005, que transformou o CEFET-PR na primeira Universidade Tecnológica do país, mas com uma estrutura existente há 96 anos - desde 23 de setembro de 1909.

Ela é uma está registrada no CNPJ sob nº 75.101.873/0001-90, sendo que sua Reitoria está situada na Av. Sete de Setembro, 3165 - CEP 80230-901 - Curitiba - PR, autorizada e criada pela Lei nº 11.184, de 07/10/2005 e reconhecida pela Portaria nº 145 de 26 de fevereiro de 2013 por 10 anos.

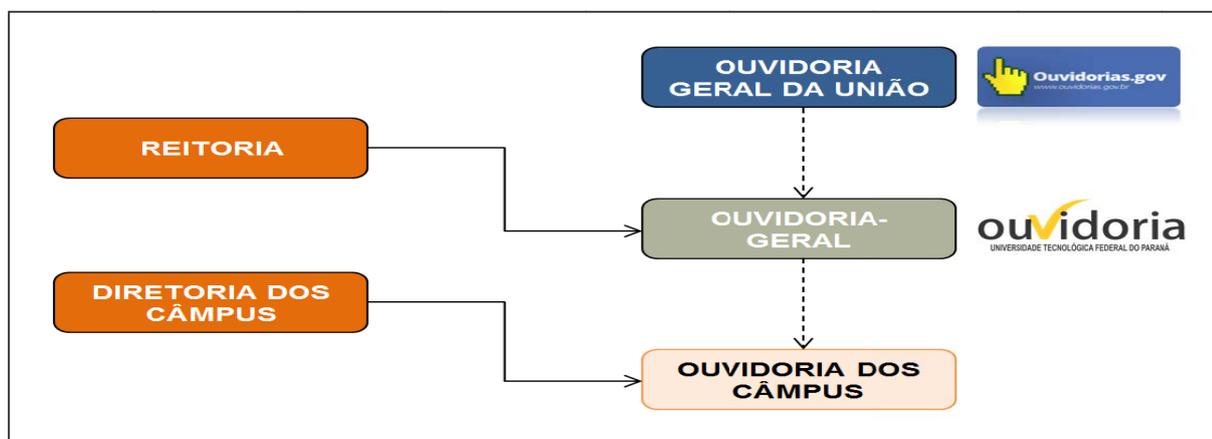
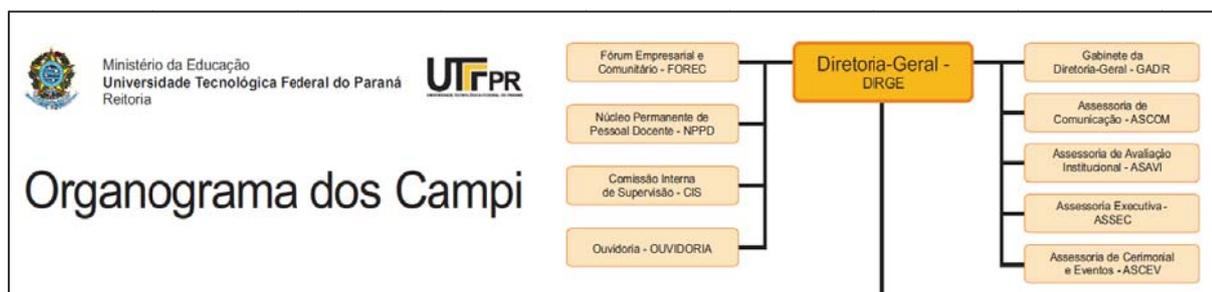
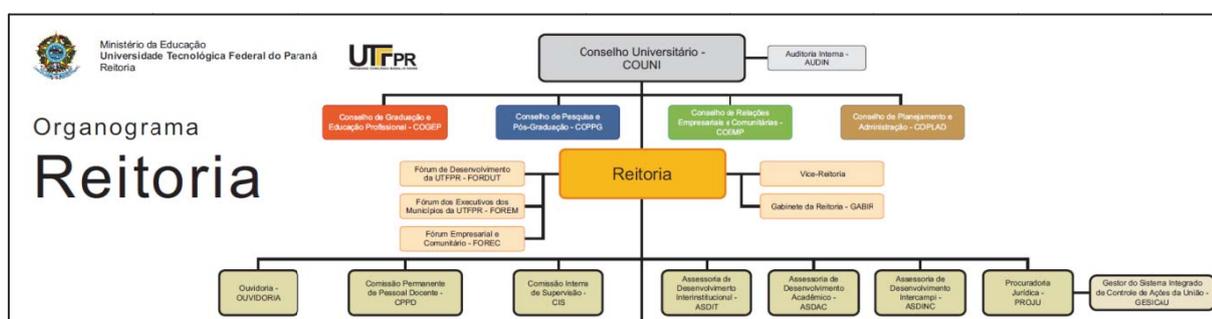
A Ouvidoria da Universidade Tecnológica Federal do Paraná foi instituída com a designação de sua Ouvidora-Geral Cleonice Mendonça Pirolla através da Portaria do então Reitor Eden Januário Neto, nº 0385, de 12 de junho de 2006, fixando ainda o prazo de 60 dias após esta data para ser apresentada uma proposta de Regulamento do Setor a ser submetida ao Conselho Universitário (COUNI). As ações da Ouvidora deveriam ser feita concomitantemente com outras funções exercidas na época.

Na data de 29 de setembro de 2006, através da Deliberação nº 16/2006 foi aprovado o Regulamento vigente até 2015, com o parecer da Procuradoria Jurídica e do Conselheiro Ivantuil Lapuente Garrido no processo do COUNI nº 17/2006. Foram atendidas nesse ano 5 queixas com assuntos relacionados à provas, transferência, Unimed, Ensalamento e Comitê de Ética.

Devido à dificuldade de indicação dos membros pelos Câmpus, apenas em 13 de março de 2007, nove meses depois, foi constituída a primeira Comissão-Geral de Ouvidores da UTFPR, com vigência de 2 (dois) anos, através da Portaria nº 262, de 13 de março, composta pelos 10 Câmpus então existentes Apucarana, Campo Mourão, Cornélio Procopio, Curitiba, Dois Vizinhos, Londrina, Medianeira, Pato Branco, Ponta Grossa e Toledo. Com esta criação as queixas totalizaram 216 (duzentas e dezesseis), incluindo as feitas à Ouvidoria-Geral.

Hoje a Ouvidora da UTFPR é composta por 13 Ouvidorias dos Câmpus e uma Ouvidoria-Geral gerenciada pela Professora Hilda Alberton de Carvalho à partir de 29 de abril de 2013 designada pela Portaria nº 1.118.

ORGANOGRAMA OUVIDORIA



MISSÃO
VISÃO
VALORES DA UTFPR

Missão: Desenvolver a educação tecnológica de excelência por meio do ensino, pesquisa e extensão, interagindo de forma ética, sustentável, produtiva e inovadora com a comunidade para o avanço do conhecimento e da sociedade.

Visão: Ser modelo educacional de desenvolvimento social e referência na área tecnológica.

Valores:

ÉTICA: gerar e manter a credibilidade junto à sociedade.

DESENVOLVIMENTO HUMANO: formar o cidadão integrado no contexto social.

INTEGRAÇÃO SOCIAL: realizar ações interativas com a sociedade para o desenvolvimento social e tecnológico.

INOVAÇÃO: efetuar a mudança por meio da postura empreendedora.

QUALIDADE e EXCELÊNCIA: promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos para a satisfação da sociedade.

SUSTENTABILIDADE: assegurar que todas as ações se observem sustentáveis nas dimensões sociais, ambientais e econômicas.

Dimensões e Metas Gerais

As dimensões e objetivos gerais da UTFPR são discutidos e ajustados a cada cinco anos quando da elaboração do Plano estratégico e Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) os quais orientam os projetos, programas e ações em atendimento ao Projeto Político-Pedagógico Institucional (PPI), além das diretrizes definidas pelas suas normatizações legais, estatutárias, regimentais e programas governamentais.

As Dimensões estabelecidas para o período 2013-2017

A elaboração do planejamento da UTFPR denominado Plano de Desenvolvimento Institucional, para o período 2013-2017, teve como referência a Missão, a Visão, os Valores e as Metas, considerados componentes permanentes e referenciais na definição das suas políticas, planos e ações.

O planejamento foi construído em dez dimensões, tomando como referências o estabelecido no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Estas 10 dimensões foram realocadas em 5 Eixos de acordo com a nova denominação e suas definições, foram estabelecidas as Metas, Cronogramas e responsabilidades pela execução e acompanhamento.

EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Dimensão 8 - Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da Autoavaliação Institucional.

EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Dimensão 1 - A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional.

Dimensão 3 - A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.

EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

Dimensão 2 - A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades.

Dimensão 4 - A comunicação com a sociedade tanto interna com externa.

Dimensão 9 - Políticas de atendimento aos estudantes.

EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

Dimensão 5 - As políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.

Dimensão 6 - Organização e gestão da instituição, especialmente quanto ao funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.

Dimensão 10 - Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

Dimensão 7 – Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.

OBJETIVOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), órgão interno, vinculado à Reitoria, tem por finalidade:

- I – Agir com presteza e imparcialidade;
- II – Garantir ética e transparência ao cidadão;
- III – Possibilitar o direito à manifestação dos usuários sobre os serviços prestados pela UTFPR, assegurando-lhes o exame de suas reivindicações;
- IV – Buscar a melhoria da qualidade e a eficiência nos serviços prestados pela UTFPR;
- V – Construir e incentivar a prática da cidadania ao permitir a participação do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na administração do processo de prestação de serviços da UTFPR;
- VI – Garantir o direito à informação, orientando como o usuário poderá obtê-la;
- VII - Estabelecer o elo entre o cidadão pertencente à comunidade externa ou interna da UTFPR e esta Instituição.

METAS DA OUVIDORIA

O PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional da UTFPR vigente de 2013 a 2017 determina que, atendendo ao Eixo 3 – Dimensão 4, item 4.1., a meta da ouvidoria seria sua reestruturação desenvolvida pela Reitoria e pela Ouvidoria.

Meta 1 - PDI - Reestruturação da Ouvidoria.

O PGI – Plano de Gestão Institucional da UTFPR vigente de 2013 a 2016 coloca como objetivo da Ouvidoria que seu link seja colocado em primeiro plano no Portal. Sendo esta ação responsabilidade da DIRAV, DIRCOM, DIRGTI e Reitoria.

Meta 2 - PGI - Inserir a Ouvidoria em primeiro plano no portal.

AÇÕES PLANEJADAS ATÉ 2017

META 1	- Reestruturação da Ouvidoria.
<i>EM PROCESSO DE CONCLUSÃO</i>	<i>A Ouvidoria deve estar em constante aperfeiçoamento para se adequar as demandas dos cidadãos e às necessidades da sociedade.</i>
1.1. ação da meta	- Reformulação do Regulamento das Ouvidorias da UTFPR.
<i>EM PROCESSO DE CONCLUSÃO</i>	<i>Com a nova normativa da OGU o Regulamento atual necessita de atualização.</i>
1.2. ação da meta	- Adequar o formulário da Ouvidoria ao formulário do e-OUID.
<i>Realizado em 12/08/2015.</i>	<i>Tanto os relatórios semestrais e anuais como outras solicitações da OGU são padronizadas conforme os formulários criados por eles. A transferência e fornecimento de informações – utilizando o mesmo linguajar, é imprescindível.</i>
1.3. ação da meta	- Elaborar fluxo de atendimento das demandas da Ouvidoria.
<i>Realizado em 20/05/2015.</i>	<i>A padronização de procedimentos e a orientação de fluxos torna o trabalho mais rápido e eficiente.</i>
1.4. ação da meta	- Elaborar relatório com tempo médio de respostas das áreas.
<i>ANUAL</i>	<i>Sugestão da OGU e mecanismo de diagnóstico para o fluxo de atendimento às demandas.</i>
1.5. ação da meta	- Elaborar relatório semestral.
<i>Realizado em 12/08/2015.</i>	<i>Novo procedimento para atender as determinações da OGU.</i>
META 2	- Inserir a Ouvidoria em primeiro plano no portal.
<i>Realizado em 03/06/2015.</i>	<i>O acesso fácil ao cidadão é premissa de atendimento eficiente e eficaz.</i>
2.1. ação da meta	- Reiterar a solicitação aos responsáveis para inserção da Ouvidoria no primeiro plano do portal.
<i>Realizado em</i>	



22/05/2015

03/06/2015.

A solicitação já foi feita mas não atendida até o momento.