



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ– UFOPA

# OUVIDORIA GERAL || PLANO DE TRABALHO/AÇÕES 2021 ||

**Santarém, janeiro 2021**

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	3
A OUVIDORIA .....	3
CANAIS DE ACESSO .....	4
LEGISLAÇÃO .....	4
PLANO DE AÇÕES 2021 .....	6

## APRESENTAÇÃO

Com o intuito de melhor organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria durante o ano de 2021, apresenta-se este Plano de Trabalho com objetivos e metas, a serem implementadas de forma contínua, que auxiliarão o desenvolvimento da instituição, além de promover o fortalecimento e a consolidação da Ouvidoria, sendo seu principal foco a qualidade do atendimento aos cidadãos.

Neste aspecto, a ouvidoria visa propor soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões a entidade em que atua, auxiliando na identificação de pontos a serem aprimorados, contribuindo, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos e na prestação dos serviços prestados pela universidade.

O Plano de Trabalho da Ouvidoria da Ufopa foi elaborado tendo como base o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seu Regimento Interno, as diretrizes da Controladoria Geral da União – CGU e os demais normativos vigentes.

A Ouvidoria atua em caráter colaborativo à Administração Superior e às Unidades Administrativas e Acadêmicas, atuando na participação social, na democratização das rotinas e processos de decisão institucional, a fim de proporcionar canal de diálogo entre o cidadão e a comunidade acadêmica.

A atuação e desenvolvimento das atividades da Ouvidoria dependerá da interação das unidades envolvidas e seus dirigentes, que deverão atuar com efetividade e agilidade nas respostas aos solicitantes, em prol de uma prestação de serviço com qualidade.

Cabe destacar que este plano de trabalho não é um instrumento inerte, podendo ter alterações conforme as demandas que virem a surgir.

Com a implementação das ações deste Plano, esperamos avançar no próximo ano em qualidade e no reconhecimento do papel desta Ouvidoria.

## A OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral da Ufopa foi criada por meio da Portaria nº 286, de 6 de março de 2013, publicada no Boletim de Serviço da Ufopa nº 38, Ano IV, de 4 de abril de 2013.

Tem como objetivo atuar no processo de interlocução entre a comunidade interna, externa e a Universidade, no sentido de facilitar a participação dos cidadãos no desenvolvimento da gestão pública, por meio do acolhimento e tratamento de suas manifestações (denúncias,

reclamações, sugestões, solicitações e elogios) em busca do contínuo aprimoramento dos serviços prestados à sociedade e do fortalecimento do exercício da cidadania. Portanto, a Ouvidoria é uma porta aberta para a participação social no acompanhamento da gestão institucional.

#### CANAIS DE ACESSO

PRINCIPAIS CANAIS DE ACESSO	
<i>Plataforma Fala.BR</i>	<a href="https://falabr.cgu.gov.br/">https://falabr.cgu.gov.br/</a>
<i>e-MAIL</i>	ouvidoria@ufopa.edu.br
<i>Presencialmente*</i>	Bloco Modular Tapajós, sala 116 - Campus Santarém – Unidade Tapajós

\*suspensão temporariamente devido às restrições de biossegurança para o Covid-19

#### LEGISLAÇÃO

A Ouvidoria atua com base nos seguintes normativos:

##### **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

##### **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)**

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; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

##### **Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019**

Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

##### **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União

**Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

**Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

PLANO DE AÇÕES 2021

Apresentamos a seguir as ações a serem desenvolvidas com vistas ao dinamismo e prestação de serviços da Ouvidoria às comunidades interna e externa.

<b>Objetivos</b>	<b>Metas</b>	<b>Ações</b>	<b>Prazo</b>
1. Produzir relatórios de atendimento de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão promovendo a transparência na gestão.	Elaboração e Publicação do Relatório Anual da Ouvidoria referência 2020	Elaborar e publicar na página da Ouvidoria o Relatório Anual da Ouvidoria detalhando o total de demandas, tipo de manifestação, unidades demandadas, indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e manifestações concluídas	01/2021
	Elaboração do Relatório Acesso à Informação 2020	Elaborar e publicar na página da Ouvidoria o Relatório de Acesso à Informação (pedidos de informação)	01/2021
	Elaboração do Relatório de Gestão Anual	Elaborar o Relatório de Gestão Anual e encaminhar à Proplan	01/2021
	Elaboração do Relatório de Monitoramento da LAI	Elaborar o Relatório de Monitoramento da LAI e apresentar à gestão	02/2021
	Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2022.	Elaborar e publicar na página da Ouvidoria o Plano de Trabalho 2023	12/2021
2. Fomentar o funcionamento da Ouvidoria.	Ampliar quadro de servidores da Ouvidoria	Realizar reuniões com a gestão para assegurar o aumento no quantitativo de servidores da ouvidoria	2021

3. Garantir o acesso do cidadão aos serviços ofertados pela Ouvidoria	Realização de atendimento remoto em cumprimento às medidas de biosegurança para o Covid-19.	Fornecer atendimento remoto	Ação contínua
	Manter registro de todas as manifestações de Ouvidoria	Registrar as manifestações recebidas presencialmente ou por e-mail na Plataforma Fala.BR	
4. Atender as demandas de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão encaminhadas pelos cidadãos.	Monitoramento contínuo das manifestações registradas nos canais de atendimento da unidade	Gerenciar o recebimento de manifestações e pedidos de informação	Ação contínua
	Assegurar a qualidade das respostas e apresentá-las dentro do prazo estabelecido, conforme legislações pertinentes.	Receber, dar tratamento, encaminhar as manifestações às unidades com orientações para cumprimento de prazos e adequar suas respostas à linguagem cidadã.	
	Realizar o controle interno das demandas da Ouvidoria	Realizar o acompanhamento das providências tomadas pela Administração para as manifestações recebidas pela Ouvidoria	
5. Ampliar a estrutura de atendimento e divulgação dos serviços da Ouvidoria	Direcionamento dos cidadãos ao sistema Fala.BR por meio de um aplicativo próprio para leitura de código QR Code ou da câmera do celular	Criar acesso ao sistema Fala.BR por meio QR Code	2021
	Integração entre a Ouvidoria e Campis por meio de reuniões virtuais	Agendar reuniões com gestores dos campis da Ufopa para apresentar os serviços e ações da Ouvidoria	2021

	Atualização das informações sobre a Ouvidoria em sua página institucional	Atualizar informações sobre a Ouvidoria na página institucional da unidade	Ação contínua
6. Fortalecimento da imagem institucional da Ouvidoria	Sensibilizar/divulgar a importância da Ouvidoria para comunidade interna e externa	Desenvolver um trabalho de sensibilização e divulgação dos serviços de Ouvidoria junto à comunidade interna e a externa	Ação contínua
	Produção de materiais de divulgação	Produzir material de divulgação, tipo cartazes, banners, panfletos e folder sobre o funcionamento e importância da Ouvidoria na instituição	05/2021
7. Capacitação e Treinamento.	Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria visando desenvolver suas atividades com autonomia.	Participar de palestras, cursos, treinamentos, fóruns, seminários etc., locais e nacionais tais como: Reunião Geral de Ouvidorias, Encontro de Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Educação Superior e Pesquisa do Brasil, Encontro Regional de Ouvidores Universitários, Cursos PROFOCO, dentre outros.	Ação contínua
8. Atender as demandas oriundas da CGU.	Atualização da Carta de Serviços da Ufopa	Atualizar a Carta de Serviços e o Portal de Serviços	08/2021
	Atualização da Transparência Ativa	Atualizar o Acesso à Informação da Ufopa	08/2021
	Atualização Plano de Dados Abertos	Atualizar o plano de dados abertos (Grupo de Trabalho)	08/2021

	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	Preencher e enviar formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud.	03/2021 a 09/2021
	Instituição do Conselho de Usuários dos serviços da universidade	Instituir o Conselho de Usuários dos serviços da Ufopa	10/2021

Santarém, 05 de janeiro de 2021

**Janete Aparecida de Sousa**  
 Ouvidora Geral/Ufopa  
 Portaria nº 500, de 12 de dezembro de 2019