



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ– UFOPA

# OUVIDORIA GERAL PLANO DE TRABALHO 2019

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	3
A OUVIDORIA .....	3
CANAIS DE ACESSO .....	3
LEGISLAÇÃO .....	4
PROPOSTAS DE TRABALHO .....	7

## APRESENTAÇÃO

Com o intuito de melhor organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria durante o ano de 2019, apresenta-se este Plano de Trabalho com metas, a serem implementadas de forma contínua, que auxiliarão a atuação da unidade na intermediação entre a Instituição e a comunidade universitária. 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 e seu Regimento Interno.

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

A atuação e desenvolvimento das atividades da Ouvidoria dependerá da pró-ação 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.

## 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	
<b>PRESENCIALMENTE</b>	Av. Mendonça Furtado, 2946, sala 115 – Campus Santarém – Unidade Amazônia Atendimento de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 12h e das 14h às 18h.
<b>SISTEMA e-OUV</b>	<a href="https://sistema.ouvidorias.gov.br">https://sistema.ouvidorias.gov.br</a>
<b>e-MAIL</b>	ouvidoria@ufopa.edu.br
<b>TELEFONE</b>	(93) 2101-6787

## LEGISLAÇÃO

A Ouvidoria atua com base nas seguintes legislações:

### ➤ LEIS

#### **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ( Lei geral de proteção de dados pessoais)**

Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

#### **Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos)**

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos poderes da união, dos estados, do distrito federal e dos municípios e institui o selo de desburocratização e simplificação.

#### **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.

### ➤ DECRETOS

#### **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 8.872, de 10 de outubro de 2016**

Dispõe sobre a vinculação das entidades da administração pública federal indireta.

#### **Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014**

Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências.

#### **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.

### ➤ **PORTARIAS**

#### **Portaria nº 176, de 25 de junho de 2018**

Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal.

#### **Portaria nº 1.335, de 21 de maio de 2018**

Regulamenta os procedimentos relativos ao acesso e ao tratamento de documentos e informações no âmbito do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União - CGU.

#### **Portaria CGU nº 1.864, de 24 de outubro de 2016**

Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas

### ➤ **INSTRUÇÕES NORMATIVAS**

#### **Instrução Normativa nº 17, de 03 de dezembro de 2018**

Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018.

**Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018**

Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

**Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018**

Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

**Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014**

Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

PROPOSTAS DE TRABALHO

PLANO DE TRABALHO 2019		
OBJETIVO	AÇÃO	PRAZO
Elaborar o Relatório de Gestão quanto aos itens que cabem à unidade	Elaborar relatório de gestão referente aos itens que cabem à Ouvidoria, tais como Pesquisa de Satisfação, quantitativo de manifestações, etc.	15/01/2019
Elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria Geral da Ufopa	Elaborar relatório estatístico das demandas recebidas do ano de 2017 e encaminhar à Reitoria	31/01/2019
Iniciar trabalhos sobre o Comitê Permanente de Desburocratização	Elaborar minuta	31/01/2019
Solicitar impressora	Solicitar à DAP impressora para a unidade	15/02/2019
Iniciar banco de dados de manifestações	Otimizar as informações de manifestações por tipo, unidades demandadas e prazos de respostas	20/02/2019
Solicitar atualização do site institucional da Ouvidoria	Solicitar ao CTIC atualização do site institucional da Ouvidoria	22/02/2019
Atualizar a Carta de Serviços	Solicitar informações de atualização às unidades para atualização da Carta de Serviços; Solicitar portaria de comissão.	30/03/2019
Solicitar criação de um modelo de Observatório de Manifestações	Solicitar demanda ao CTIC	30/03/2019
Verificar processo de Classificação e desclassificação de Informação	Encaminhar à Reitoria para providências	30/03/2019
Fazer planejamento de possíveis cursos e/ou palestras que unidade poderá oferecer à comunidade acadêmica em relação aos serviços da Ouvidoria.	Elaborar planejamento	30/04/2019
Atualizar os fluxos da unidade	Atualizar conforme legislação atual	30/06/2019
Capacitar os servidores da Ouvidoria	Solicitar capacitação e Incentivar a participação dos membros da unidade em cursos	2019 (Conforme calendário de

	e eventos oferecidos pela Ouvidoria Geral da União (OGU) por meio da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.	cursos/eventos da OGU
Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria	Realizar divulgação nos campi	Ação Contínua
Contribuir com ações que visem a melhoria dos serviços prestados pela Ufopa	Contribuir com as ações de outras unidades quando solicitado	Ação Contínua
Gerenciar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, e apresentar relatórios a Reitoria, contendo as principais estatísticas, indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e manifestações concluídas;	Mapear unidade	Ação Contínua
Divulgar no site da Ouvidoria os resultados das manifestações e ações da Ouvidoria por meio de relatórios estatísticos, conclusões das manifestações e recomendações para melhoria dos serviços;	Divulgar principais resultados	Ação Contínua
Acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes e manter o demandante informado do processo	Realizar controle interno	Ação Contínua
Atuar na mediação de conflitos entre a Administração Pública e o administrado, preservando as dimensões legais e legítimas da Universidade	Mediar conflitos nos limites de suas atribuições;	Ação Contínua
Realizar o controle interno das demandas da Ouvidoria	Encaminhar memorandos às unidades solicitando informações sobre as	Ação contínua



	providências tomadas em relação às manifestações registradas na unidade	

**Janete Aparecida de Sousa**

Ouvidora Geral/Ufopa

Portaria nº 634, de 29 de novembro de 2017