



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ– UFOPA

OUVIDORIA GERAL

PLANO DE TRABALHO 2020

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 2020, 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	
<i>Presencialmente</i>	Unidade Tapajós, Bloco Modular Tapajós (BMT), térreo, Sala: 116. Atendimento de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 12h e das 14h às 18h.
<i>Plataforma Fala.Br</i>	https://falabr.cgu.gov.br/
<i>E-mail</i>	ouvidoria@ufopa.edu.br
<i>Telefone</i>	(93) 2101-4983

LEGISLAÇÃO

A Ouvidoria atua com base nas seguintes legislações:

➤ LEIS

Lei nº13.709, 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 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 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 7, de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019

Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019

Define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

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.

➤ **RESOLUÇÕES**

Resolução N° 3. de 13 Setembro de 2019

Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguardas à Identidade de Denunciante.

Resolução nº 1, de 2 de agosto de 2019

Institui o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias criada pelo Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019

PROPOSTAS DE TRABALHO

PLANO DE TRABALHO 2020		
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.	20/01/2020
Elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria Geral da Ufopa	Elaborar relatório estatístico das demandas recebidas do ano de 2019 e encaminhar à Reitoria	31/01//2020
Terminar trabalhos sobre o Comitê Permanente de Desburocratização	Encaminhar minuta para aprovação	31/01/2020
Realizar controle interno das demandas do SIC	Organizar em planilhas os pedidos, unidades demandadas e prazos de resposta.	28/02/2020
Atualizar banco de dados de manifestações	Otimizar as informações de manifestações por tipo, unidades demandadas e prazos de respostas	28/02/2020
Atualizar a Carta de Serviços	Solicitar informações de atualização às unidades para atualização da Carta de Serviços; Solicitar portaria de comissão.	31/03/2020
Solicitar criação de um modelo de Observatório de Manifestações	Solicitar demanda ao CTIC	31/03/2020
Verificar processo de Classificação e desclassificação de Informação	Encaminhar à Reitoria para providências	31/03/2020
Atualizar os fluxos da unidade Ouvidoria e SIC	Atualizar conforme legislação atual	30/06/2020
Capacitar os servidores da Ouvidoria	Solicitar capacitação e Incentivar a participação dos membros da unidade em cursos 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	2020 (Conforme calendário de cursos/eventos da OGU)

	sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.	
Contribuir com ações que visem o aperfeiçoamento dos serviços da Ufopa	Sugerir às unidades administrativas medidas de aprimoramento na organização e no funcionamento da Ufopa; Oferecer cursos e/ou palestras à comunidade acadêmica.	Ação contínua
Divulgar as rotinas e atividades 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	Ação contínua

	informações sobre as providências tomadas em relação às manifestações registradas na unidade	

Janete Aparecida de Sousa

Ouvidora Geral/Ufopa

Portaria nº 500, de 12 de dezembro de 2019