



**UNIVERSIDADE FEDERAL  
RURAL DA AMAZONIA**

# **RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA/SIC**

**20**

**21**

Ouvidoria / SIC UFRA

Ouvidor e Autoridade de Monitoramento  
Joelden Alves Rocha

Elaboração e Organização:

Jilcenatalia Silva Pedroso  
Hilma Raquel Ribeiro

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO UFRA 2021

---

Este documento se trata de um relato das ações realizadas e os resultados do exercício de 2021, ofertando uma visão ampla das manifestações encaminhadas para ouvidoria, visando o cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II da Lei 13460/2017.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Composto por gráficos comparativos e análise das unidades, mas demandadas na instituição.

## BASE LEGAL

---

A Ouvidoria da UFRA atua conforme a Lei 13460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. A Lei, redigida com a contribuição da CGU, regulamenta o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, e prevê entre os direitos básicos dos usuários: igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e prioridades asseguradas por lei; além da aplicação de soluções tecnológicas para simplificar os processos e procedimentos. (Fonte: Ouvidorias.gov)

Criada pela Resolução do CONSUN o no .40, de 24 de novembro de 2010, a Ouvidoria da UFRA é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, agindo com independência funcional e imparcialidade.

A Portaria CGU nº 581/2021, que constitui práticas e procedimentos a serem observados no âmbito do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv), entrou em vigor em 16 de março de 2021, quando foi inaugurado o início de um novo estágio de maturidade para as ouvidorias federais.

O normativo consolida disposições estabelecidas em vários normativos esparsos, atualiza orientações à luz das novas legislações e avança sobre temas até então não normatizados no SisOuv, a exemplo do acompanhamento de Cartas de Serviço, procedimentos para solução pacífica de conflitos, ouvidoria interna, produção de relatórios e gestão dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. (Fonte: Ouvidorias.gov)

# FORÇA DE TRABALHO

---

A Ouvidoria/SIC atualmente é composta pelo Ouvidor que também exerce a função de autoridade de monitoramento e por duas assistentes administrativas Joelden Roberto Alves da Costa (Ouvidor/ Autoridade de Monitoramento); Hilma Raquel Ribeiro (Assistente Administrativo); Jilcenatalia Silva Pedroso (Assistente Administrativo).

## COVID-19 NA OUVIDORIA/SIC UFRA

---

O fortalecimento das Ouvidorias Universitárias durante a pandemia de COVID-19 tem se manifestado por meio das reuniões virtuais que garantem a troca de saberes e experiências importantes entre as instituições.

A Ouvidoria-Geral da União lançou o programa Ouvidoria em Casa, que tem por objetivo promover a capacitação e desenvolvimento de ouvidores e colaboradores de ouvidoria durante o período de distanciamento social.

Por meio dessa e outras iniciativas como o programa Bate Papo de Ouvidorias, Pro Foco em Casa e o Seminário Ouvidoria em Tempos de Pandemia, que reuniu profissionais e especialistas para discutir os obstáculos impostos pela pandemia à sociedade, está sendo abordados temas como, o papel das ouvidorias no combate à pandemia, desafios da implantação de políticas de proteção de dados pessoais, estratégias de teletrabalho em ouvidoria, entre outros assuntos relevantes. (Fonte: Ouvidorias gov)

# MISSÃO, VISÃO, VALORES DA UNIDADE

## MISSÃO

Ser um canal de interlocução entre a Universidade Federal Rural da Amazônia e o público, interno e externo, visando contribuir na melhoria dos serviços prestados em prol de uma gestão transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente.

## VISÃO

Consolidar-se como instrumento de gestão e referência da vocalização dos anseios do seu público em relação aos serviços prestados pela Universidade Federal Rural da Amazônia.

## VALORES

- Satisfação do usuário;
  - Ética;
  - Transparência;
    - Justiça;
  - Imparcialidade;
  - Credibilidade;
    - Respeito;
    - Integridade;
- Responsabilidade Social.

# PLATAFORMA FALA.BR

Ocorre de diferentes formas o contato entre os cidadãos e a Ouvidoria/SIC UFRA, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR, que é decorrência da junção entre o e-Ouv e o e-SIC, consentindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

O Decreto nº 9492/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021, determina que as demandas eventualmente recebidas pela outros meios de comunicação, prontamente são inseridas na Plataforma Fala.BR, pela equipe da OUIDORIA/SIC.

Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois admite que cidadão escolher para qual órgão direcionar uma manifestação. Para ter acesso acesse o

LINK: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (ouvidorias.gov.br)

The screenshot displays the Fala.BR web application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação' and a menu with items: 'Inicio', 'Tratar (Novo)', 'Tratar (Novo)', 'Tratar Manifestações', 'Tratar Recursos LAI', and 'Relatórios'. On the right side of the header, there are links for 'ALTO CONTRASTE | VLBRAS 37', 'Ambiente de Treinamento', and user information: 'FalaBR Admin Roger', 'Respondente - CGU - Controladoria-Geral da União', and a session timer 'Sua sessão expira em: 29:27 minutos'.

Below the header, a welcome message reads: 'Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação'.

The main content area features a grid of service tiles:

- Registrar Manifestação para o Cidadão
- Tratar Manifestações
- Tratar Recursos LAI
- Meu Usuário
- Encaminhamentos de Manifestações
- Resposta às Pesquisas de Satisfação
- Suporte Técnico do Sistema

On the right side, a sidebar displays a dashboard for 'CGU - Controladoria-Geral da União' with the following statistics:

- Fora do Prazo**
  - Manifestações LAI: 24
  - Recursos LAI: 1
  - Manifestações de Ouvidoria: 1408
  - Denúncias: 127
  - Simplifique: 60
- Expira Hoje**
  - Manifestações LAI: 0
  - Recursos LAI: 0
  - Manifestações de Ouvidoria: 0
  - Denúncias: 2
  - Simplifique: 0
- No prazo**
  - Manifestações LAI: 7
  - Recursos LAI: 0
  - Manifestações de Ouvidoria: 28
  - Denúncias: 5
  - Comunicações: 185
  - Simplifique: 0
- Aguardando Cumprimento de Decisão**
  - CGU: 0
  - CMR: 0

At the bottom right, there is a 'Voltar ao Topo' button with an upward arrow icon.

# DEMANDAS 2021

---

A partir dos dados estatísticos extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria/SIC UFRA em 2021, recebeu e tratou, 379 (trezentos e setenta e nove) demandas.

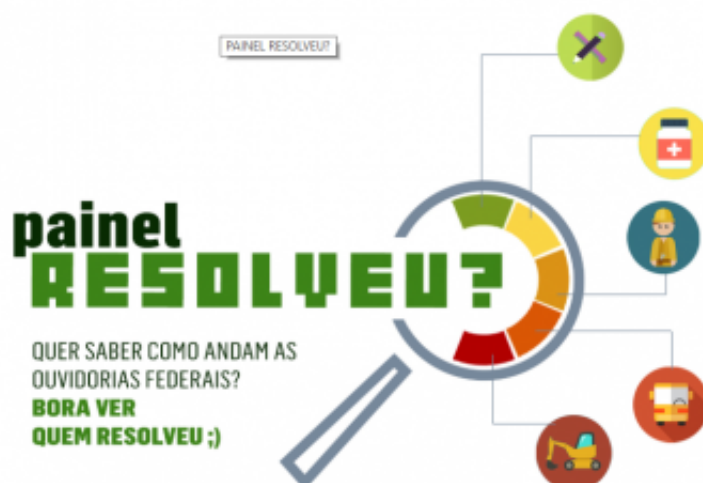
Desse total, 258 refere-se a solicitações de Informação, 121 correspondem manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação).

## PAINEL RESOLVEU?

---

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) o aplicativo permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Acesse! <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



\* Para verificar a veracidade dos dados, basta acessar <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> e, após escolher "Esfera Federal", escolher os filtros de período (trimestre) e do órgão (UFRA).

Conforme informações do Painel Resolveu? A Ouvidoria UFRA recebeu 121 manifestações no período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

Concernente ao tempo de resposta, de acordo com a Lei 13,460/2017, as Ouvidorias deverão responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias após o seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período desde que haja uma justificativa expressa, caso seja necessário solicitar mais elementos ao usuário para melhor análise do que foi relatado, a ouvidoria poderá fazer um pedido de complementação das informações.

O tempo médio para resposta conclusiva da Ouvidoria UFRA foram de 12,36 dias.



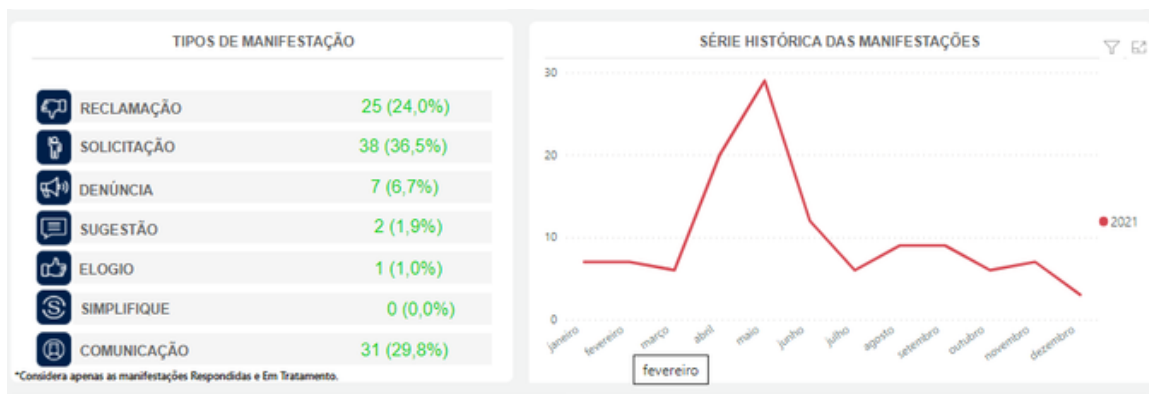
O tempo médio para resposta conclusiva da Ouvidoria UFRA foram de 12,36 dias.

Dentre as manifestações respondidas 99% foram dadas dentro do prazo estabelecido em Lei e 1% fora do prazo. A Ouvidoria arquivou 17 demandas, baseado nos §§ 2º e 5º do art. 18, do Dec. N° 9.492/2018.

As causas mais comuns para arquivamento são falta de urbanidade, falta de clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto.

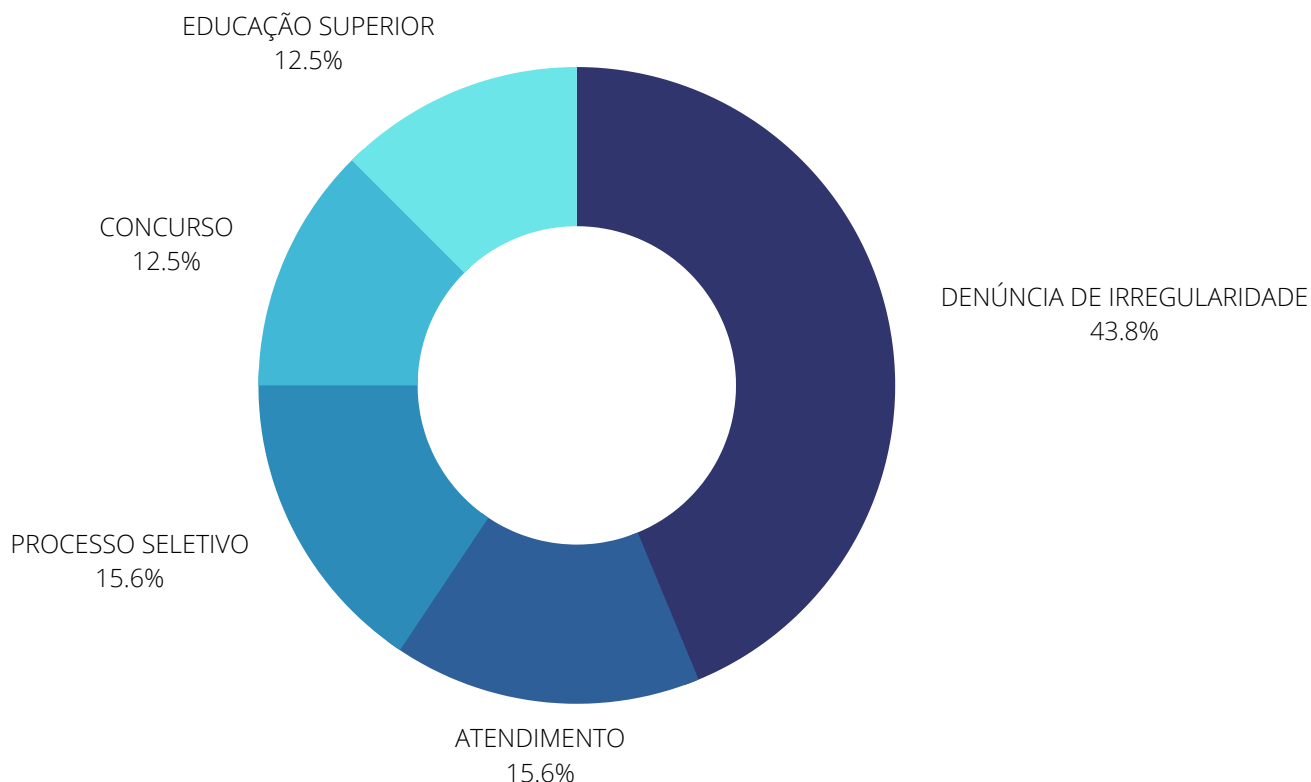


# ESTATÍSTICAS GERAIS- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



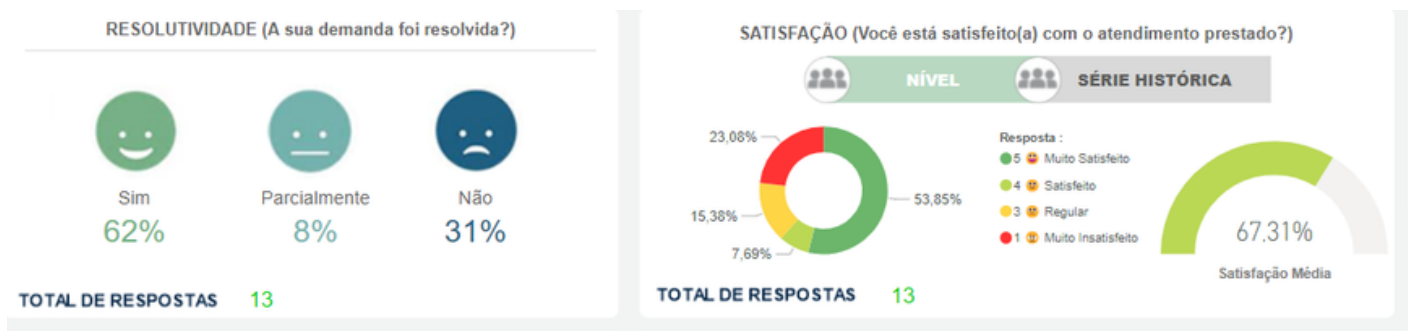
## DIVISÃO POR ASSUNTO

Os assuntos das manifestações mais recorrentes encaminhados para Ouvidoria estão divididos em subassuntos. Os principais seguem detalhados:



# SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA SEGUNDO PAINEL RESOLVEU?

De acordo com os resultados, a maior parte dos usuários que responderam à pesquisa consideram que sua demanda foi resolvida.



## PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### • PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Painel Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal. Há informações sobre números de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos.

Os dados são extraídos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). No painel, é possível comparar dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, a ferramenta permite, ainda, pesquisar e examinar indicadores, de forma fácil e interativa. Acesse!

INICIAR



Por meio do Painel de acesso à Informação é possível acessar os relatórios estatísticos do atendimento da LAI, nele consta informações sobre o número de pedidos de recursos, cumprimentos de prazos, perfil de solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos.

Acesse o Link: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> para obter mais informações.

# SOLICITAÇÕES

No ano de 2021 a Universidade recebeu 258 pedidos de acesso à informação, dos quais 99,2% foram respondidas, com tempo médio de 19,52 dias para a inserção da resposta conclusiva no sistema.

Destacamos que as demandas de acesso à informação são recebidas pela Ouvidoria/SIC UFRA e após análise, possuindo a resposta, a mesma é inserida no sistema imediatamente, no entanto se o SIC não possuir essa informação, a demanda é encaminhada para unidade administrativa responsável, após resposta conclusiva o Gestor do SIC, analisa e à insere na Plataforma FalaBR.

Considerando a Lei de no 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação esse processo deverá ocorrer em prazo não superior a 20 (vinte) dias que pode ser poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

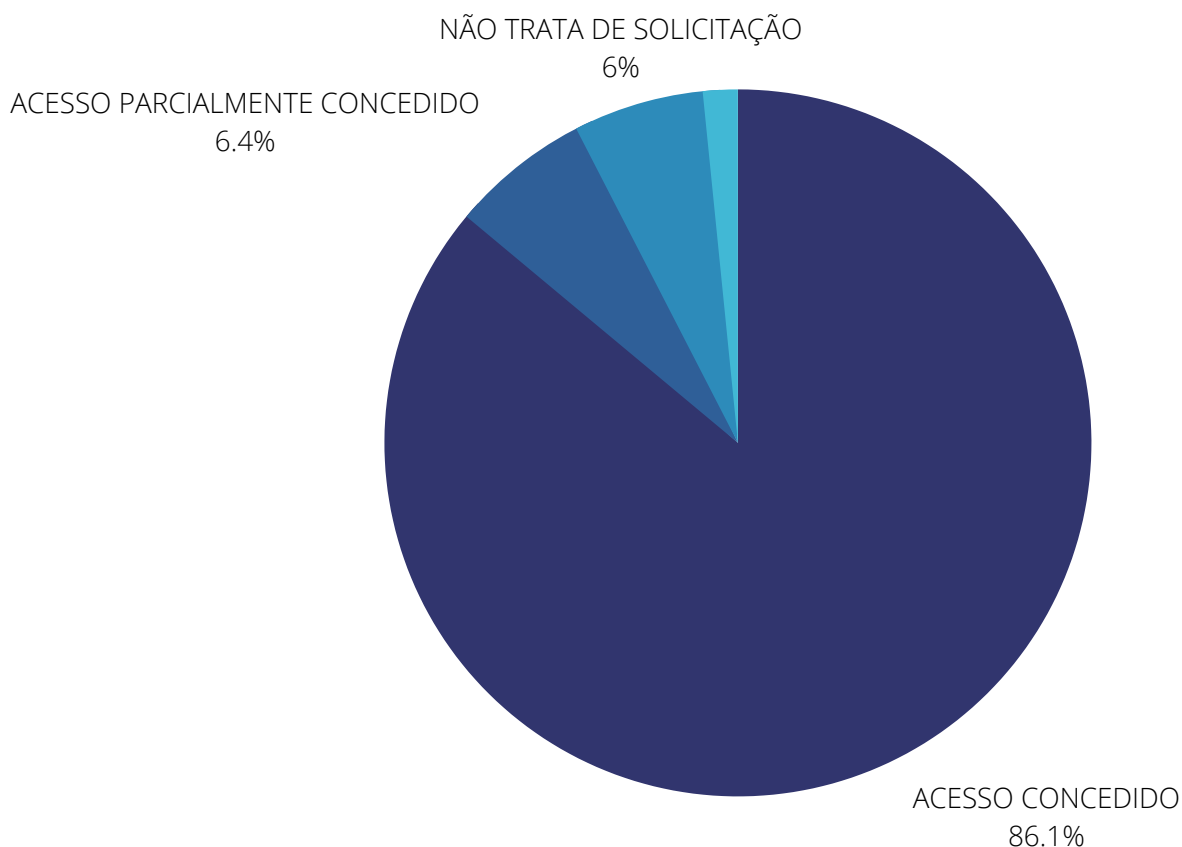
Abaixo segue informações extraídas do painel Lei de Acesso à Informação que apresenta um panorama da implementação da Norma do Poder Executivo Federal.



# TIPOS DE RESPOSTAS

---

Ao respondermos um pedido de informação marcamos o "Tipo de Decisão" no FalaBR, caso a informação seja: Concedida, parcialmente concedida, negada ou se o pedido foi enquadrado em algum caso que impossibilitou o atendimento da demanda. Informação inexistente não se trata de solicitação de informação, logo não temos competência para responder sobre o assunto. Esse gráfico traz informações sobre a quantidade percentual na marcação de cada tipo de resposta.



Ao respondermos um pedido no FalaBR, pode haver negativa total ou parcial do acesso à informação, devendo obrigatoriamente indicar o motivo da negativa.

# CUMPRIMENTO DE PRAZOS

Uso de prorrogação: O gráfico mostra o percentual de casos em que o órgão prorrogou o prazo para responder o pedido de informação de acordo com a lei, e esse prazo pode ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa expressa.

Resposta dentro do prazo legal: O gráfico mostra o percentual de pedidos que foram respondidos dentro do prazo previsto na LAI (20 dias com possibilidade de prorrogar por mais 10 dias).



# RECURSOS

Em 2021 a Ouvidoria registrou 18 pedidos de recursos, salientamos que os recursos com status "Não respondidos" correspondem a pedidos não respondidos no prazo, encaminhados para próxima instância, o recurso pendente ficará com status não respondido, nesse caso a plataforma não permite a inserção da resposta.

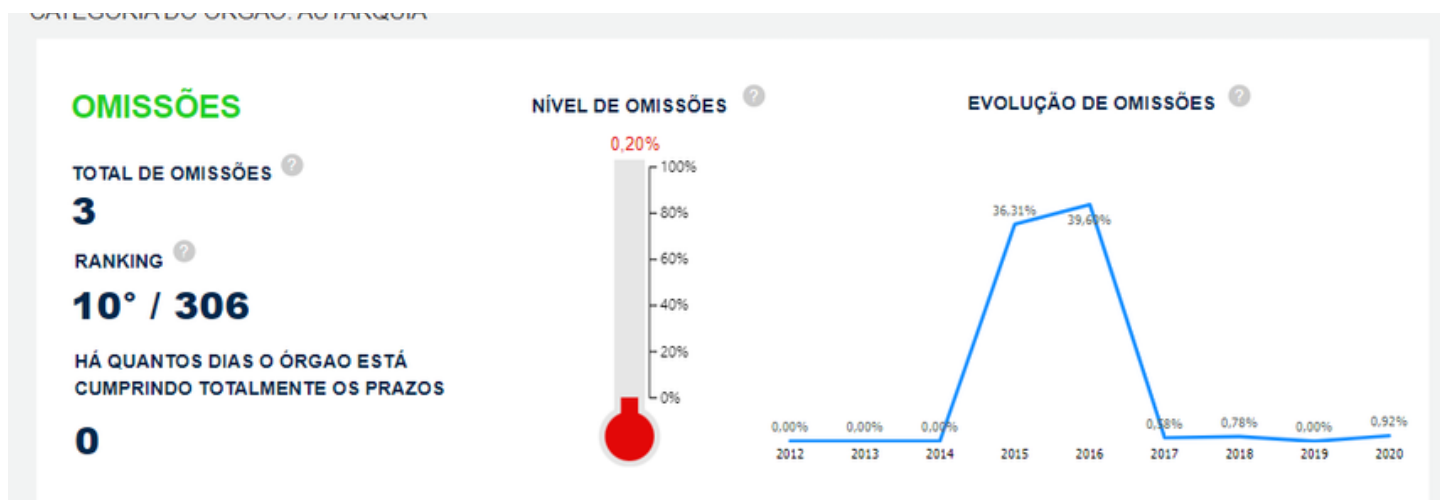


# OMISSÕES

Ainda que com percentual pequeno (0,78%), consideramos necessário o diálogo com as unidades administrativas sobre a importância do cumprimento dos prazos definidos em cada processo, visto que os fluxos não compreendem unicamente a emissão da resposta em si, mas uma série de procedimentos até que seja emitida ao demandante.

É notável que as informações em torno das obrigações geradas pela Lei de Acesso à Informação e os possíveis prejuízos pelo seu não cumprimento ainda não sejam suficientes, exigindo assim a sua ampliação e garantia. Da mesma forma destaca-se a importância da construção de parceria com os unidades para que estes possam ser apoiados pela Ouvidoria na emissão de suas respostas, quando necessário, evitando ao máximo a perda de prazos e o descumprimento do direito ao acesso à informação.

O gráfico mostra o percentual de solicitações (pedidos + recursos) pendentes e com prazo de resposta expirado em 2021 em relação a todas as solicitações recebidas pela UFRA

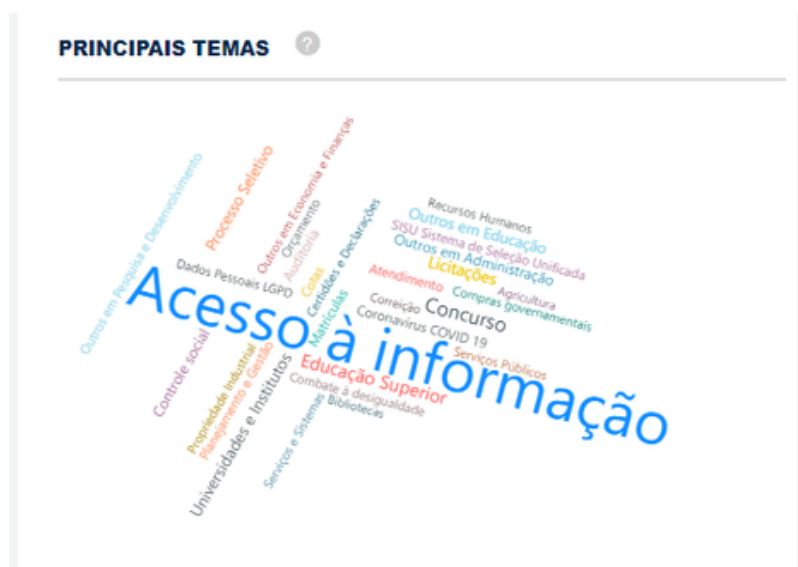


# PRINCIPAIS TEMAS

---

Em 2021, a Ouvidoria classificou internamente as demandas por grandes temas. São eles: Acesso à informação, licitação, processo seletivo, educação superior, entre outros.

A nuvem de palavras destaca as palavras-chaves mais utilizadas pela UFRA para classificar os pedidos recebidos, levando em consideração a frequência em que cada palavra aparece, as palavras-chaves são inseridas aos assuntos sempre que respondido um pedido de acesso à informação.



# PRESERVAÇÃO DA IDENTIDADE

---

Dos pedidos de acesso à informação registrados 24,81% foram registrados com a preservação da identidade do solicitante, 80,47% das solicitações de informação estão disponíveis na “Busca de Pedidos e Respostas”

( <http://www.consultaesic.cgu.gov.br/busca/SitePages/Principal.aspx>).

A busca disponibiliza os pedidos (e suas respostas) que foram cadastradas no sistema a partir do dia 1º de julho de 2015, com exceção dos que contém algum tipo de informação restrita (pessoal, sigilosa), a definição de quais solicitantes possui informação restrita é realizada pela UFRA, ao finalizar a resposta de um pedido essa marcação determinará se o pedido de sua resposta será disponibilizado na busca.



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO SIC

As pesquisas de satisfação realizadas pela Plataforma Fala.BR não refletem a realidade da Unidade devido à baixa adesão ao questionário em relação ao quantitativo de demandas atendidas. A pesquisa de satisfação é recebida pelo usuário após receber resposta ao seu pedido de acesso à informação, o preenchimento é facultativo.

As perguntas das pesquisas variam de acordo com o tipo de resposta, portanto é necessário selecionar um tipo de resposta para ver os resultados. Os solicitantes respondem às perguntas marcando uma escala que vai de 1 a 5.





# TRANSPARÊNCIA UFRA 2021

Em 2021 foi encaminhado para Instituição a Avaliação do atendimento à Lei de Acesso à Informação, o documento relata providências sobre as ações a serem realizadas pela UFRA afim de sanar as inadequações encontradas.

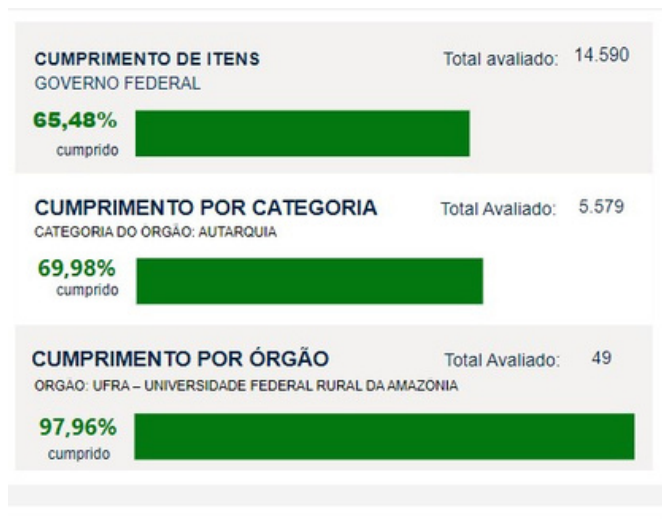
As providências tomadas para a adequação de cada orientação observadas no relatório foram listadas com base nas constatações sobre o cumprimento das obrigações de transparência passiva e ao aperfeiçoamento do Serviço de Informação ao Cidadão, assim após análise encontram-se em processo de conformidade.

Concernente o Sistema de Transparência Ativa preenchidos pela própria UFRA d 49 itens avaliados pela Controladoria geral da União-CGU, 48 itens estão em conformidade, entretanto estamos em processo de atualização dos dados.

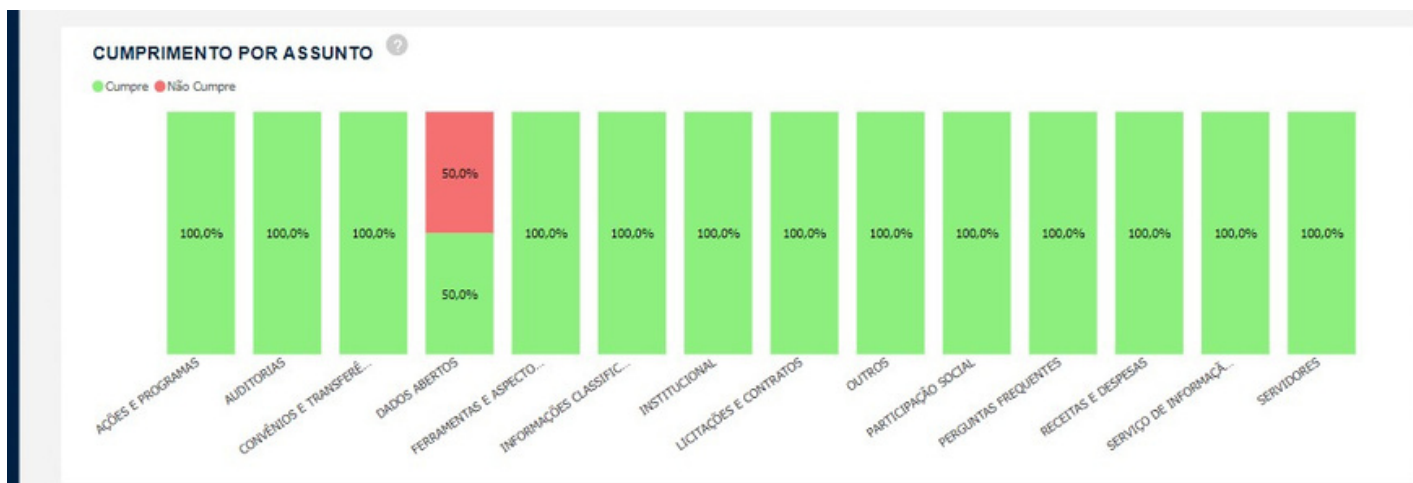


# CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

A avaliação do cumprimento dos itens de transparência ativa por é dividida por assunto. Os itens avaliados podem ser divididos em: Não cumpre, cumpre parcialmente e cumpre.



Concernente ao assunto “Dados Abertos” a UFRA não cumpre 50% do item avaliados pela CGU.



## PLANO DE DADOS ABERTOS

Como resultado dos trabalhos e articulação da Comissão de trabalho do Planos de Dados Abertos e o setor de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFRA, foi publicado o Portal de Dados Abertos da Universidade Federal Rural da Amazônia.

A publicação e a atualização devem ser asseguradas pela Autoridade de Monitoramento da LAI (Decreto 8.777/2016, art. 5º, §4º)

O PDA pode ser acessado por meio do LINK:  
[https://novo.ufra.edu.br/index.php?](https://novo.ufra.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2816&Itemid=490)

[option=com\\_content&view=article&id=2816&Itemid=490](https://novo.ufra.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2816&Itemid=490) os dados disponibilizados no Portal podem ser acessados por toda a população, além de ser utilizados para o desenvolvimento de aplicativos e ações realizadas pela própria Universidade e por outros órgãos públicos ou privados.  
<http://dados.ufra.edu.br/>.

## **PRESERVAÇÃO DA IDENTIDADE**

---

A Resolução n. 03/2019 trata-se de uma Norma modelo, que serve para nortear a legislação sobre o tratamento e recebimento dessas denúncias, bem como garantir medidas de proteção e resguardo contra represálias decorrentes da apresentação de tais denúncias, tais como medidas de ordem laboral, moral e processual.

Dentre as salvaguardas de proteção à identidade do denunciante que comunique ilícito ou irregularidade praticada contra órgãos e entidades da Administração Pública, é garantido desde o recebimento da denúncia a todo denunciante a preservação de sua identidade, que deverá ser mantida com restrição de acesso pelo prazo de que trata o art. 31, 1º, I, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

A preservação da identidade consiste em proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito e sob guarda exclusiva da unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento, incluindo o endereço do IP.

O encaminhamento da denúncia para a unidade competente para apuração e análise, somente poderá ser feito após consentimento do denunciante, caso contrário, será realizada a pseudonimização das informações.

(Fonte: Marina Elaine Pereira-

<https://www.jornalcruzeiro.com.br/opiniao/artigos/protecao-da-identidade-do-denunciante-no-ambito-da-administracao-publica/>)

# IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOUP)

---

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública-MMOuP é um instrumento criado para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, fortalecendo a integridade pública e o desenvolvendo de mecanismos de combate à corrupção, é um recurso de orientação para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria.

A partir de 16/03/2021 com a entrada em vigência da Portaria CGU n° 581/2021, o MMOuP passa a ser de uso obrigatório por todas as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), a ouvidoria UFRA realizou análise prévia da situação de cada elemento do Modelo de Maturidade, mediante levantamento das evidências, nos termos do Guia de implementação de Maturidade; preencheu os formulários online de autodiagnóstico, com todos com os comprovantes de evidências necessários; definiu os requisitos de maturidade desejados, de acordo com a natureza e complexidade associados à atividade relacionada ao elemento na unidade de ouvidoria, a fim de estabelecer um nível alvo de maturidade para a unidade encontrando-se em processo de desenvolvimento de plano de ação para a superação de lacunas identificadas entre o autodiagnóstico e o nível alvo de maturidade.

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS ABERTOS

---

A Lei Geral de Proteção de Dados - n° 13.709, de 14 de agosto de 2018 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.

Conforme o art. 5º da LGPD, dado pessoal é toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

Diante disto a Universidade Federal Rural da Amazônia com o objetivo de se adequar, em seus processos e sistemas, aos regramentos da Lei, instituo por meio da Portaria UFRA Nº 647/2021, o Grupo de Trabalho sobre as ações de Proteção de Dados Pessoais (GTPD) com base na estrutura organizacional e composta pelos servidores designados sob a Coordenação do Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais da UFRA que ocupa o cargo de Ouvidor da Instituição.

As informações relacionadas ao tema no âmbito da Instituição encontram-se no endereço:

<https://novo.ufra.edu.br/index.php?>

[option=com\\_content&view=article&id=2858&Itemid=566](https://novo.ufra.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2858&Itemid=566)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

No ano de 2021, os desafios proporcionados pela pandemia de COVID-19, que ainda afeta a sociedade em geral, assim como em vários os setores da instituição foi determinante para algumas ações da Ouvidoria UFRA.

Mesmo com o aumento das demandas recebidas no último ano, a Ouvidoria conseguiu manter o tempo médio no oferecimento das respostas na Plataforma Fala.BR, abaixo da média nacional, mantendo o compromisso de assistir a sociedade da melhor forma e com linguagem acessível.

Entretanto, frisamos que a Ouvidoria e o SIC estão concentrados em uma única Unidade Administrativa, e que o quadro de servidores é insuficiente para a quantidade de atividades exercidas por ela.

É importante ressaltar que a ouvidoria é um instrumento de contato direto com o cidadão e identifica as melhorias que contribui para o aperfeiçoamento dos serviços prestados, também aponta situações de irregularidades na instituição.

Enfatizamos que a Ouvidoria não tem o poder de investigação, contudo, possui autonomia para conduzir o registro e encaminhamento das manifestações. Concernentes aos casos de sugestão, solicitação, elogio e reclamação, após o recebimento da demanda encaminhamos unidades administrativas competentes.

Os casos de denúncia, após análise, se contexto for ligado a um servidor, são enviados à Comissão de Ética e/ou Corregedoria e/ou Auditoria, de acordo com a gravidade da conduta, que aferirá se possui descumprimento de normas regulamentares, sendo de suas responsabilidades o exame de admissibilidade.

Entre as atividades desempenhadas pela Ouvidoria/SIC UFRA em 2021, os projetos que tiveram, mas relevância foram os trabalhos voltados a Transparência Ativa da Instituição, como levantamento das adequações a serem atendidas pelo relatório de Avaliação à LAI, como também os trabalhos relacionados ao diagnóstico e levantamento das evidências a para o aperfeiçoamento da Ouvidoria por meio da construção do Modelo de Maturidade, atendendo os critérios de autenticidade, variabilidade e relevância, observando os objetivos e elementos dos itens da dimensão estruturante.

Lembramos que a Elaboração do Plano de ação que é o documento que conterà todas as atividades que deverão ser realizadas pela ouvidoria e pela instituição a fim de superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico e a maturidade alvo definida encontra-se em construção.

Por fim, enfatizamos que a Ouvidoria da UFRA pretende continuar perseguindo o constante aprimoramento das suas respostas e soluções, e colaborar sempre para o aperfeiçoamento da regulação e da prestação de seus serviços ao cidadão.



# REFERÊNCIAS

---

CGU. Painel da LAI. Disponível em:

<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

CGU. Painel Resolveu? Disponível em:

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

UFRA. Acesso à Informação:

<https://novo.ufra.edu.br/>

Lei 13460/2017:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

Lei de Acesso a Informação (LAI)

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

Associação Brasileira de Ouvidores:

<http://www.abonacional.org.br/artigo/285>

Plataforma Fala.BR

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação  
([ouvidorias.gov.br](http://ouvidorias.gov.br))

## Contato

### OUVIDORIA UFRA

E-mail:

[ouvidoria@ufra.edu.br](mailto:ouvidoria@ufra.edu.br) Endereço:

Pavilhão de salas- Avenida

Presidente Tancredo Neves, N°

2501 Bairro: Terra

Cidade: Belém-Pará-Brasil

