



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA

PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE

OUVIDORIA

2021 – 2023



Belém, PA

PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE – PDU
OUVIDORIA

PERÍODO DE VIGÊNCIA (2021-2023)

Belém/PA

2020

OUVIDORIA

Ouvidor

Joelden Roberto Alves da Rocha

Equipe Técnica

Hilma Raquel Aguiar dos Reis Ribeiro

Jilcenatalia Silva Pedroso

LISTA DE QUADROS

Quadro 1.....03
Quadro 2.....04
Quadro 3.....06

LISTA DE FIGURA

Figura 1.....03

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	8
3. INFRAESTRUTURA FÍSICA	8
4. PERFIL DO QUADRO DE TÉCNICOS-ADMINSTRATIVOS	9
5. MISSÃO, VISÃO, VALORES DA UNIDADE	10
5.1 Missão	10
5.2 Visão	10
5.3 Valores	10
6. METAS, AÇÕES E INDICADORES	11
7. EXECUÇÃO E MONITORAMENTO	13
8. AVALIAÇÃO E PUBLICAÇÃO DOS RESULTADOS	13
REFERÊNCIAS	14

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria apresenta seu Plano de Desenvolvimento de Unidade, em conformidade ao PDI da UFRA – 2014/2024. Um instrumento que sintetiza em um único documento as metas a serem alcançadas no intuito de contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestado por esta instituição de ensino.

Neste sentido, o PDU é um norte para a equipe da Ouvidoria que o elaborou a partir das experiências obtidas no desenvolvimento do serviço, como uma ferramenta de controle e acompanhamento por parte dos usuários.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da UFRA atua como um canal de participação e de controle social do cidadão junto à Administração Superior e as demais unidades/áreas envolvidas, mediante a absorção de manifestações de denúncias, reclamações, solicitações, elogios ou sugestões, como também o atendimento as solicitações de informação, atos que, de algum modo, acabam por funcionar como um espelho para a instituição, mostrando-lhe seus pontos frágeis, lacunas ou serviços deficitários.

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, e age com independência funcional e imparcialidade.

O principal objetivo da Ouvidoria é assegurar a participação social através das manifestações dos usuários e na defesa dos princípios éticos e transparente. Este objetivo é o que norteia a elaboração e execução deste PDU, visto que todas as metas são direcionadas para o usuário e a transparência nas ações da unidade e da Instituição como um todo.

2. ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

A Ouvidoria é um órgão suplementar responsável por receber as demandas internas e externas concernentes a transparência, solicitação de informação, simplificação, reclamação, denúncia, elogio, solicitação administrativa.

3. INFRAESTRUTURA FÍSICA

O Ouvidoria fica localizada na entrada do Pavilhão de Sala de Aula Prof. Lúcio Salgado Vieira, contendo uma sala dividida em 3 ambientes por divisórias, conforme tabela 01:

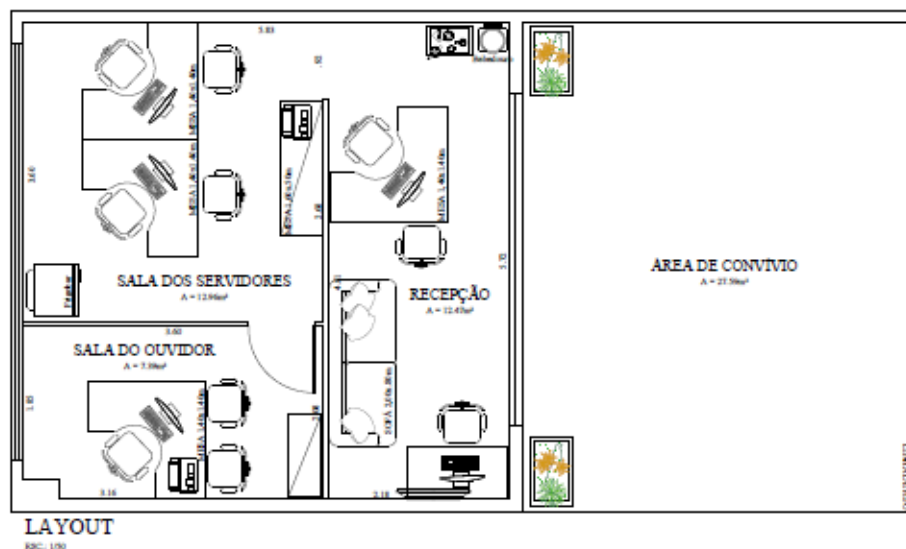
Quadro 1- Infraestrutura Física

Ambientes/Salas	Quantidade	Área (m ²)
Sala	01	33,35 m ²

Fonte: Ouvidoria, 2020

A localização é excelente em relação a facilidade de acesso, entretanto a sala ainda não contempla um local apropriado para escuta, visto que as divisórias possibilitam a privacidade do manifestante, porém o que é dito fica audível em todo o espaço.

Figura 1 – Planta da Ouvidoria



4. PERFIL DO QUADRO DE TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS

O corpo técnico da Ouvidoria, é composto por 03 servidores Técnicos Administrativos em Educação (TAE), conforme quadro 02:

Quadro 02 – Perfil geral do corpo técnico

Nome	Cargo	Classificação	Titulação	Lotação/ Subunidade	Status do servidor
Joelden Rocha	Administrador	E	Especialização	Ouvidoria	Ativo
Hilma Ribeiro	Assistente Administrativo	D	Especialização	Ouvidoria	Ativo
Jilcenatalia Pedroso	Assistente Administrativo	D	Graduação	Ouvidoria	Ativo

Fonte: Ouvidoria, 2020.

A Ouvidoria também conta em seu Corpo Técnico com um estagiário, cargo que encontra-se vago no momento devido a finalização do vínculo do anterior e a ausência do início do processo de contratação do novo bolsista.

5. MISSÃO, VISÃO, VALORES DA UNIDADE

5.1 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.

5.2 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.

5.3 Valores

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

6. METAS, AÇÕES E INDICADORES

As metas da Ouvidoria estão divididas em 3 grupos que se complementam: a gestão da Ouvidoria, a gestão do FalaBr. O FalaBr pode ser dividido em dois grupos: as manifestações de solicitações de informações conforme a Lei de Acesso à Informação e as que se enquadram no Decreto 9492/2018.

Quadro 03 – Metas, Ações e Indicadores da Ouvidoria

Objetivo Estratégico (PLAIN)	Meta Estratégica (PLAIN)	Meta Tática	Ação	Indicador	Fórmula	Metas			Setor Responsável
						2021	2022	2023	
Tornar a gestão da UFRA participativa, compartilhada e transparente como estratégia para enfrentar os desafios da sustentabilidade institucional.	Partilhar as decisões de planejamento estratégico da UFRA com os grupos de interesse no que tange aos projetos de Campi, cursos, eixos temáticos, formação profissional, tecnologias e formação de parcerias.	Reduzir os prazos de atendimento das demandas do FalaBR	Reduzir o tempo de análise e encaminhamento das demandas do FalaBR aos setores responsáveis	Tempo médio entre pedido e resposta das demandas do FalaBR	$Tmpr = \frac{\text{dias de atendimento}}{\text{quantidade de demandas}}$	10 dias	5 dias	2 dias	Atendimento FalaBr
		Aumentar a quantidade de resposta a pesquisa de satisfação do FalaBr	Divulgar a pesquisa e solicitar que os usuários do FalaBr respondam	Índice d resposta a pesquisa de satisfação do FalaBr	$IR\% = \frac{\text{quantidade de pesquisas respondidas}}{\text{quantidade de manifestações}} \times 100\%$	50%	80%	100%	Atendimento FalaBr
		Aumentar o cumprimento de itens da Transparência Ativa através do Menu de Acesso a Informação na	Ampliar as informações publicadas no Menu de Acesso à Informação	Índice da Transparência Ativa	$ITA\% = \frac{\text{nº de itens cumpridos}}{\text{total de itens}} \times 100\%$	70%	80%	100%	Autoridade de monitoramento

		Homepage da UFRA							
		Atualização do Regimento da Ouvidoria	Adequar o Regimento da Ouvidoria com a legislação vigente.	Não se aplica	Não se aplica	100%	100%	100%	Ouvidoria

Fonte: Ouvidoria, 2020.

7. EXECUÇÃO E MONITORAMENTO

Os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria terão a coordenação do Ouvidor e serão divididas em dois grupos: as atividades referentes ao atendimento de solicitação de informação via LAI e as manifestações via Decreto 9492/2018. As referidas solicitações são realizadas através de um único sistema o FalaBr, entretanto com prazos diferentes para resposta, a variação depende do tipo de demanda.

Assim, para execução e monitoramento da primeira meta tática a Ouvidoria irá identificar o tipo de manifestação, e após concluídas no Sistema FalaBr a informação de encerramento será repassada lançada em uma planilha, no qual constará dia de registro de entrada e dia de conclusão, gerando automaticamente a média de tempo de atendimento.

A segunda meta tática é controlada através do próprio sistema FalaBr, o monitoramento será mensal, no qual será checada quantos manifestantes responderam à pesquisa de satisfação do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Por fim, a terceira meta tática é acompanhada pelo questionário da transparência ativa da CGU, disponível na plataforma do Sistema FalaBr, e o Índice de Atendimento da Transparência Ativa, disponibilizado no Painel da LAI da CGU. As demais metas serão realizadas uma única vez, conforme legislação vigente.

8. AVALIAÇÃO E PUBLICAÇÃO DOS RESULTADOS

A avaliação, assim como todos os resultados obtidos pela Ouvidoria, será apresentada de forma compilada todo mês de janeiro através do Relatório de Gestão da Ouvidoria. Este relatório é composto de todas as informações que subsidiam o trabalho da Ouvidoria, assim como as informações necessárias para orientação da Gestão Superior no que tange as tomadas de decisões em conformidade com os anseios dos usuários da UFRA.

REFERÊNCIAS

CGU. **Painel da LAI**. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

IFES – GT. **Forplad**. Ouro Preto, 2015.

Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional/UFRA. **Guia de Planejamento tático: plano de desenvolvimento da unidade (PDU)**. Belém, 2019.

SANTANA, A. C. **Planejamento estratégico institucional da UFRA: 2014-2024** / Antônio Cordeiro de Santana. Belém, 2015.