

# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA/SIC UFRA 2020/2021



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

Ouvidoria/SIC  
Belém 2021

As ações e projetos aqui apresentados são desdobramentos de análises da equipe da Ouvidoria-UFRA diante dos resultados obtidos pelo sistema de ouvidorias no último ano, em especial os descritos no Relatório de Atividades da Ouvidoria UFRA - 2020 e o Plano de Desenvolvimento da Ouvidoria 2021-2022, ambos disponíveis no sítio da ouvidoria (<https://ouvidoria.ufra.edu.br/>).

Este plano compreende as principais ações e projetos direcionando as ações da equipe da ouvidoria a fim de concretizar o planejamento, atingindo ou superando as metas estabelecidas durante o ano de 2021, em conformidade com Plano Estratégico da Instituição.

Ademais, formam este, o plano de substituição de chefia, além de outras informações relevantes para plano.

## **Recursos Humanos**

Atualmente composta pelo Ouvidor que também exerce a função de Autoridade de monitoramento e por duas assistentes administrativas

- Joelden Roberto Alves Rocha(Ouvidor/Autoridade de Monitoramento);
- Hilma Raquel Ribeiro (Assistente Administrativo);
- Jilcenatalia Silva Pedroso (Assistente Administrativo).

Informamos que a unidade Ouvidoria/SIC da Instituição não dispõe de estagiários lotados, destacamos que é de suma importância uma equipe com estagiários, a fim de colaborar com levantamentos de dados, auxiliando no gerenciamento das mídias sociais como também na atualização da página eletrônica da Ouvidoria.

## **Estrutura 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**

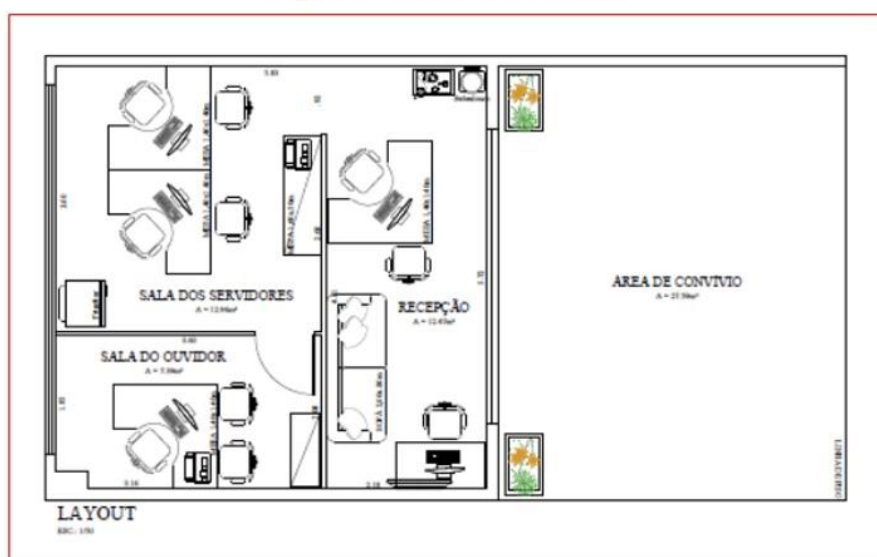
Ambientes/Salas	Quantidade	Área (m <sup>2</sup> )
Sala	01	33,35 m <sup>2</sup>

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. Este plano compreende as principais ações e projetos direcionando as ações da equipe da ouvidoria a fim de concretizar o planejamento, atingindo ou superando as metas estabelecidas durante o ano de 2021, em conformidade com Plano Estratégico da Instituição.

Ademais, formam este, o plano de substituição de chefia, além de outras informações relevantes para plano.

Figura 1 – Planta da Ouvidoria



## 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.

## 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	
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	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 de satisfação	$IS\% = \frac{\text{quantidade de pesquisas respondidas}}{\text{quantidade de manifestações}} \times 100\%$	50%	80%	Atendimento FalaBr
		Elaborar e publicar anualmente 3 relatórios.	Elaborar o relatório de gestão da ouvidoria, o relatório da autoridade de monitoramento e o relatório de atendimento do FalaBr	Relatório	Não se aplica	100%	100%	Ouvidor / Atendimento FalaBr
		Aumentar o Índice de cumprimento de itens da Transparência Ativa	Monitorar e ampliar as informações publicadas no Menu de Acesso à Informação	Portal Janela LAI	Não se aplica	70%	80%	Autoridade de monitoramento
		Realizar a mudança de Ouvidor, conforme legislação vigente.	Nomeação de novo Ouvidor.	Não se aplica	Não se aplica	-	-	Gestão Superior
		Atualização do Regimento da Ouvidoria	Adequar o Regimento da Ouvidoria com a legislação vigente.	Não se aplica	Não se aplica	-	-	Ouvidoria

Fonte: Ouvidoria, 2020.

# ANÁLISE SWOT

## **Forças Ambiente interno**

- I. Diversidade de canais de atendimento – internet que propiciam maior acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria;
- II. Equipe composta por servidores efetivos do quadro, conferindo estabilidade e continuidade dos projetos iniciados;
- III. Carta de Serviços ao Usuário de acordo com o decreto Decreto 6.932/09 (também revogado pelo Decreto 9.094/17).
- IV. Programa de Formação Continuada em Ouvidoria Pública pela PROFOCO, com vários módulos de aprendizagem e emissão da Certificação;
- V. Possibilidade de a pesquisa de satisfação ser realizada por usuários.

## **Oportunidades Ambiente externo**

- I. Inserção no Sistema de Ouvidoria FalaBr, o que viabiliza melhorias no sistema sem alocação de recursos;
- II. Participação crescente do cidadão evidenciada pelo aumento a cada ano no número de registros no sistema informatizado de ouvidoria;
- III. Vigência da Lei de Acesso à Informação – LAI como respaldo para os processos de transparência ativa e passiva;
- IV. Vigência da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que 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.

## **Fraquezas Internas**

Falta de recursos Humanos (Servidores e estagiários) – falta de recursos humanos causa prejuízos concernente aos prazos para atendimentos de demandas, como também a elaboração dos relatórios instituídos por normativas e o trabalho funcional em geral da Unidade.

Telefone da Unidade- A linha do telefone Institucional da Unidade foi desabilitada causando assim prejuízos a comunicação com o usuário.

Capacitação dos servidores para transformação Digital da Unidade

Participar de reuniões de gestores, conselhos superiores e acadêmicos para ouvir as demandas.

### Ameaças Ambiente externo

Restrições orçamentárias, sobretudo para a realização de campanhas de divulgação do serviço de ouvidoria – gráficas, certificações, peças de divulgação;

## RISCOS UNIDADE OUVIDORIA/SIC

Segue listados os riscos que devem receber mais atenção

1. Atendimento de resposta conclusiva da Unidade dentro do prazo estabelecido por lei visando auxiliar na melhoria do serviço público de forma permanente e perene.
2. Dificuldade da população em comunicar de ouvidoria em tempo de Pandemia.
3. Deficiência no estabelecimento de Processos integrados entre a unidade Ouvidoria/SIC e as outras unidades da Instituição.
4. Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública.
5. Reduzida capacidade da Unidade para gerir as redes sociais como canal de atendimento informal para acolhimento de demandas de ouvidoria.

## IMPACTO DA COVID-19 NA OUVIDORIA/SIC UFRA

Diante do impacto da pandemia do novo Coronavírus, a Universidade Federal Rural da Amazônia suspendeu as atividades acadêmicas e administrativas, no dia 19 de março de 2020, conforme estabelecido no Ofício Circular Nº 06/2020. Neste sentido a Ouvidoria/SIC UFRA, adotou medidas para seu funcionamento, adequando suas ações ao trabalho remoto, tornando-se apenas virtual, contribuindo para a contenção da proliferação do vírus.

Conforme a recomendação da Ouvidoria-Geral da União as Ouvidorias Públicas devem procurar medidas para atender os cidadãos, respeitando as limitações decorrentes do estado de calamidade e isolamento social, como a necessidade de restrição ao atendimento presenciais, alinhando a obrigação de adotar medidas que apontem a proteção, a saúde e a segurança dos cidadãos, previstas nos incisos VIII e X do art. 5º da Lei nº 13.460, de 2017

Mediante a isso é importante ressaltar que a Unidade promove reuniões periódicas por videochamada com os membros da equipe o que contribui expressivamente com o alinhamento e execução de tarefas.

LEI Nº 13.709, DE 14 DE  
AGOSTO DE 2018 LEI GERAL  
DE PROTEÇÃO DE DADO.

A normatização traz uma série de exigências no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais de clientes e cidadãos. Nesse contexto, deve-se reorganizar para atender tais exigências e não incorrer em nenhuma ilegalidade.

## PLANO DE TRABALHO

**PARA CONSOLIDAR A MUDANÇA É  
NECESSÁRIO UM PLANO DE COMUNICAÇÃO  
ROBUSTO INTERNO E EXTERNAMENTE QUE  
TRANSMITA AOS SERVIDORES SEUS  
DEVERES COMO PRESTADORES DO SERVIÇO  
E AOS USUÁRIOS O PAPEL DE BENEFICIÁRIOS  
DAS INOVAÇÕES LEGISLATIVAS DO  
ATENDIMENTO AO PÚBLICO  
(BASTOS E PEREIRA, 2019).**



# AS PRINCIPAIS AÇÕES IMPLEMENTADAS EM 2020 E A SEREM DESENVOLVIDAS AO LONGO 2021

Objetivo operacional	Possíveis Riscos	Ações implementados 2020	Ações ainda não implementados. Planejamento 2021
Expandir a estrutura de atendimento e divulgação dos serviços da ouvidoria na UFRA	Baixo rendimento no atendimento de manifestações do Cidadão		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integração entre a Ouvidoria e demais Campis on line.</li> <li>• Participação em eventos acadêmicos para repassar informações sobre a Ouvidoria;</li> <li>• Enriquecimento e ampliação dos canais de comunicação com as comunidades internas e externa;</li> <li>• Execução de ações preventivas e de esclarecimento do papel da Ouvidoria;</li> <li>• Contratação de estagiários para dar suporte aos trabalhos da Ouvidoria e proporcionar situações aprendizagem para os mesmos.</li> <li>• Constituir grupo de trabalhos ou comissões a fim de apoiar processos de melhoria interna relacionados à Ouvidoria e/ou questões disciplinares;</li> <li>• Criar horário de atendimento noturno presencial. (Pós Pandemia)</li> </ul>
Ascensão da imagem institucional da Ouvidoria	Compreensão inadequada do papel da ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produzir em conjunto com a Assessoria de Comunicação-ASCOM, material de divulgação, tipo cartazes, banners, panfletos e folder sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria na instituição;</li> <li>• Divulgar no portal da UFRA os resultados das manifestações e ações da Ouvidoria (Relatórios).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver programa de sensibilização e divulgação dos serviços de Ouvidoria/SIC para à comunidade.</li> <li>• Administrar as redes sociais (Páginas do Instagram, Facebook e Twitter) da Ouvidoria/SIC</li> <li>• Promover a atualização da página da Ouvidoria/SIC no Site da UFRA.</li> <li>• Contratação de estagiários de Sistemas de Informação para criação da identidade visual da unidade como também para manuseio do sistema JOOMLA.</li> </ul>
Melhores práticas de Gestão		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação da equipe em capacitação sobre Ouvidoria/SIC por meio de palestras, cursos e treinamentos em conjunto com outros órgãos do serviço público federal;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer ouvidorias/SICs do serviço público federal para troca de experiências e boas práticas.</li> </ul>
Sugerir às unidades administrativas da UFRA medidas para o aprimoramento	Percepção equivocada da Ouvidoria como instrumento de autoritarismo		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar reuniões para troca de experiências com servidores, terceirizados e discentes da UFRA</li> <li>• Incorporar conteúdo sobre ouvidoria/SIC nos treinamentos e nivelamentos</li> </ul>



nas prestações de serviço			de servidores com os seguintes temas (Técnicas de mediação de conflitos; Comunicação interpessoal; Noções sobre ética; Proteção e defesa do consumidor, Entendimento da Ouvidoria como ferramenta de gestão)
Ações de melhoria dos serviços prestados pela Instituição	Falta de acolhimento frente aos trabalhos da Ouvidoria e Indiferença Institucional para com a Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação das reuniões com a Gestão com vista a Transparência da Instituição.</li> <li>• Construção do Plano de desenvolvimento da Ouvidoria 2021-2022</li> <li>• Relatório de Gestão da Ouvidoria 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação de reuniões de gestores, conselhos superiores e acadêmicos para obter subsídios para as demandas da Ouvidoria;</li> <li>• Participação de eventos, junto aos servidores e estudantes, principalmente em início de semestres letivos com os novos alunos;</li> <li>• Coordenação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, e apresentação dos relatórios a reitoria com indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e manifestações concluídas.</li> </ul>
Relacionamento com a Comunidade interna e Externa	Relutância quanto ao trabalho da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efetuar o atendimento ao público interno e externo, bem como o Comunidades interna e externa</li> <li>• Agir na prevenção de conflitos,</li> <li>• Atuar, de forma legal, íntegra, ética e transparente, respeitando o sigilo nos casos necessários;</li> <li>• Defender o direito constitucional de acesso à informação, salvo os casos de sigilos previstos em lei;</li> <li>• Assessorar a Reitoria nos assuntos pertinentes à ouvidoria/SIC com foco na redução da insatisfação do usuário</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhamento das providências tomadas pela Unidades administrativas e Gestão para as manifestações recebidas pela Ouvidoria e Simplificação dos procedimentos.</li> </ul>
Reformular as normativas internas da Ouvidoria/SIC, a fim de adequá-las às orientações da CGU/OGU e democratizar a participação		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualizar regimento da Ouvidoria (em construção)</li> <li>• Construir regimento do Sistema de Informação ao Cidadão</li> <li>• Fluxograma das demandas da Unidade</li> <li>• Reorganização dos processos e procedimentos internos da Ouvidoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduzir os processos de chamamento público para o Conselhos dos Usuários</li> <li>• Adequação a portaria nº 581, de 9 de março de 2021</li> <li>• Reunir com Unidades de apuração (Corregedoria, comissão de ética) a fim de consolidar as ações;</li> <li>• Construção do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas – MMOP.</li> </ul>
Carta de serviços ao Usuário		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de serviços <a href="https://novo.ufra.edu.br/images/Carta-de-Servios_UFRA_2018.pdf">https://novo.ufra.edu.br/images/Carta-de-Servios_UFRA_2018.pdf</a></li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhar atualização das informações</li> </ul>
Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados, a chamada LGPD			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitações visando reorganização para atender tais exigências e não incorrer em nenhuma ilegalidade.</li> <li>• Preenchimento do questionário LGPD</li> </ul>