

PLANO DE AÇÃO 2022-2023

OUVIDORIA UFRPE

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)



JULHO, 2022.



SUMÁRIO

Introdução	4
1. Dimensão Estruturante	7
2. Dimensão Essencial	8
3. Dimensão Prospectiva	9
4. Dimensão Específica	9
5. Acompanhamento do cronograma de ações	10

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco – OUV/UFRPE é órgão de apoio e assessoramento, diretamente vinculado à Reitoria, criado pela Resolução do Conselho Universitário/CONSU nº 148/2005, de 3 de novembro de 2005, esta que foi atualizada pela Resolução CONSU nº 134/2021, de 05 de novembro de 2021, que aprovou o Regimento Interno da Ouvidoria da UFRPE e, dentre algumas mudanças, incorporou em sua estrutura organizacional o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

No exercício de suas atribuições, a OUV/UFRPE se pauta no cumprimento do ordenamento jurídico pátrio, dos princípios da Administração Pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência), dos normativos internos da UFRPE, do Código de Ética e Conduta da UFRPE, dos normativos, determinações e recomendações dos órgãos de controle.

Concomitantemente aos demais canais de comunicação da UFRPE, a Ouvidoria de forma distinta, recebe, avalia e dá encaminhamento às suas demandas, sempre na observância dos dispositivos legais quanto ao sigilo de dados pessoais dos usuários, cumprindo importante papel na mediação de conflitos que possam vir a causar transtornos, danos, inconveniência ou impasse à nossa UFRPE e/ou sua comunidade, adotando medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela UFRPE, além de garantir o direito de resposta às manifestações no menor prazo possível e de forma objetiva.

Deste modo, considerando o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, como instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria; considerando as recomendações apontadas pela Ouvidoria Geral da União – OGU no Relatório Preliminar de Avaliação da OUV/UFRPE, correspondente ao período de outubro de 2020 a setembro de



2021¹, recebido em 27/06/22; considerando que o nível de maturidade da OUV/UFRPE é considerado limitado, de acordo com os parâmetros do MMouP; e considerando a necessidade de atualização do primeiro Plano de Ação da OUV/UFRPE, com previsão de execução em 2022-2023, elaborado em abril de 2022, é que se propõe a versão atualizada² do referido Plano de Ação.

O presente Plano de Ação prevê as atividades que deverão ser realizadas pela Ouvidoria da UFRPE, no período de julho de 2022 a agosto de 2023, para superação das lacunas entre a maturidade revelada em seu autodiagnóstico e a maturidade alvo pretendida. A elaboração do Plano levou em consideração as seguintes informações:

- A natureza e rol dos serviços prestados pela UFRPE;
- A capacidade de recursos humanos efetivos da Ouvidoria, suas experiências e capacitações;
- A quantidade de demandas, internas e externas, da Ouvidoria, bem como as diversas funções a cargo da Ouvidora que também atua como Coordenadora do SIC;
- A complexidade das ações propostas para o alcance do nível alvo;
- As recomendações e determinações da Ouvidoria Geral da União e demais órgãos de controle.

Um dado relevante a ser observado neste processo, é a posição que a Ouvidoria da UFRPE se encontra no Ranking Geral das Ouvidorias. Entre os anos de 2020 e 2021, em plena pandemia, tivemos praticamente o mesmo número de manifestações, 106 e 114, respectivamente, porém tivemos um aprimoramento da resolutividade de suas respostas que diminuíram significativamente, quando registrávamos 73,62 dias em 2020, caindo para 8,73 dias em 2021. Em que pese o número reduzido da equipe, que desde 21/12/22 se resume a Ouvidora, esta, ainda, no papel de Coordenadora do Serviço de

1 Cabe salientar, que o atual Ouvidor assumiu a Unidade em janeiro de 2021, e o SIC passou a integrar a Unidade, apenas em novembro de 2021.

2 Atualizado pela segunda vez, em 19/01/23.

Informação ao Cidadão – SIC, as ações a serem feitas até agosto de 2023 estarão voltadas para a manutenção e/ou melhoria de nossa posição nesse ranking.

Em síntese, o Plano foi estruturado com a indicação da dimensão, dos objetivos, dos elementos, nível alvo de maturidade, ações a serem executadas, data de implementação e área envolvida pela sua execução, tendo como parâmetro o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

O MMOuP foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União - CGU “como instrumento para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção”³, e é constituído por dimensões, objetivos e elementos, onde o conjunto de Elementos são os componentes/ações menores e verificáveis, que reunidos formam os Objetivos, que são as competências e capacidades que se almejam, os quais são agrupados segundo sua natureza em quatro categorias maiores, denominadas Dimensões (Estruturante, Essencial, Prospectiva e Específica). Uma breve descrição das dimensões serão expostas ao início de cada seção.

3 Informações extraídas do sítio: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico>

1. Dimensão Estruturante

Nesta dimensão são agrupados os aspectos gerais de infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria.

Objetivo	Elemento	Nível alvo de maturidade	Ações	Data limite de implementação	Área envolvida
1.2 Capacidades e garantias da equipe	1.2.1 Rotatividade da equipe	Sustentado (de 1 para 3)	Solicitar à Alta Administração a implementação do novo Regimento da Ouvidoria, no que tange aos recursos humanos, com o fortalecimento e recomposição da equipe da Ouvidoria.	Set/2022	Reitoria
	1.2.5 Condutas	Sustentado (de 1 para 3)	Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria fazendo incluir as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores. Incluir no plano de capacitação da Ouvidoria cursos relacionados à temática de condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores.	Abr/2023	Ouvidoria
1.4 planejamento e gestão eficiente	1.4.2 Formação de competências	Sustentado (de 2 para 3)	Incluir no Regimento Interno da Ouvidoria a lista de competências desejáveis para a equipe da Ouvidoria, bem como o mapeamento e planejamento de capacitação contínua. Elaborar um Plano de Capacitação para o exercício de 2023.	Abr/2023	Ouvidoria
	1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	Básico (de 1 para 2)	Mapear a evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de prestação de contas, a ser apresentada anualmente no Relatório de Gestão.	Dez/2022	Ouvidoria
	1.4.4 Segurança da Informação	Básico (de 1 para 2)	Mapear os processos e os seus respectivos riscos.	Ago/2023	Ouvidoria
	1.4.5 Planejamento e execução orçamentária	Básico (de 1 para 2)	Elaborar um plano de atividades para o exercício seguinte, indicando os custos financeiros das ações que exigirão orçamento, e enviá-la para a aprovação pela Reitoria e inclusão no orçamento da universidade. OBS: As atividades da Ouvidoria serão realizadas de acordo com a liberação de recursos financeiros e orçamentários.	Dez/2022	Ouvidoria
1.5 Infraestrutura e acessibilidade	1.5.1 Infraestrutura tecnológica	Básico (de 1 para 2)	Solicitar à Alta Administração a ativação do módulo Ouvidoria no Sistema Integrado de Gestão (SIG).	Ago/2023	Ouvidoria Reitoria STD
	1.5.2 Infraestrutura de base de dados	Sustentado (de 1 para 3)	Solicitar à Alta Administração a ativação do módulo Ouvidoria no Sistema Integrado de Gestão (SIG).	Ago/2023	Ouvidoria Reitoria STD

Legenda: 1 - Limitado 2 - Básico 3 - Sustentado 4 - Otimizado

2. Dimensão Essencial

A dimensão essencial corresponde à aferição da maturidade dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada.

Objetivo	Elemento	Nível alvo de maturidade	Ações	Data limite de implementação	Área envolvida
2.3 Processos essenciais	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	Sustentado (de 2 para 3)	Mapear os processos de tratamento de manifestações de ouvidoria. Elaborar normativos definindo os fluxos para o tratamento das manifestações de ouvidoria, instituindo-os formalmente.	Dez/2022	Ouvidoria
	2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	Sustentado (de 2 para 3)	Criar mecanismos de monitoramento e revisão dos processos de tratamento de manifestações.	Dez/2022	Ouvidoria
	2.3.4 Proteção ao denunciante	Sustentado (de 2 para 3)	Realizar o tratamento de denúncias no módulo Ouvidoria do SIG e/ou FalaBR, garantindo a proteção do denunciante conforme determina o Decreto nº 10.153/2019, as demais leis e normativos instituídos pela CGU.	Dez/2022	Ouvidoria
	2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	Sustentado (de 1 para 3)	Elaborar mecanismos internos de controle de rastreabilidade da conclusão e dos resultados dos processos de denúncia.	Dez/2022	Ouvidoria

Legenda: 1 – Limitado 2 – Básico 3 – Sustentado 4 – Otimizado

3. Dimensão Prospectiva

A presente dimensão está voltada à aferição da maturidade dos projetos levados a cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos.

Objetivo	Elemento	Nível alvo de maturidade	Ações	Data limite de implementação	Área envolvida
3.2 Conselho de usuários	3.2.2 Engajamento de conselheiros	Básico (de 1 para 2)	Realizar campanhas anuais de chamamento de voluntários para o Conselho de Usuários. Incluir o chamamento nos materiais educativos elaborados pela Ouvidoria.	Mar/2023	Ouvidoria

Legenda: 1 - Limitado 2 - Básico 3 - Sustentado 4 - Otimizado

4. Dimensão específica

Esta dimensão corresponde às ações específicas da OUV/UFRPE, considerando suas características próprias.

Objetivo	Ações	Data limite de implementação	Área envolvida
Fortalecer o papel da Ouvidoria da UFRPE	Desenvolver ações educativas (eventos, palestras, cartilha, orientações, fôlder, cartaz), divulgando as ações da OUV/UFRPE em todo campus, de forma presencial e/ou online. OBS: estas ações, em parte, dependem da liberação de recursos financeiros e orçamentários.	Ago/2023	Ouvidoria
	Criar o projeto "Café com o Ouvidor", almejando aproximação com o usuário.	Ago/2023	Ouvidoria
	Criar o projeto "Ouvidoria no Campus", com rotina de visitas às Unidades Acadêmicas e campi avançados, almejando contemplar toda a comunidade acadêmica. OBS: esta ação depende da liberação de recursos financeiros e orçamentários.	Dez/2022	Ouvidoria

5. Acompanhamento do cronograma de ações⁴

⁴ Atualizado em 29/02/24.

Ação	Data limite de implementação	Data de Realização	Observações
Solicitar à Alta Administração a implementação do novo Regimento da Ouvidoria, no que tange aos recursos humanos, com o fortalecimento e recomposição da equipe da Ouvidoria.	Set/2022	Jan/23	Recomposição da equipe da Ouvidoria solicitada pelo Processo eletrônico nº 23082.000468/2023-31
Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria fazendo incluir as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores. Incluir no plano de capacitação da Ouvidoria cursos relacionados à temática de condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores.	Abr/2023	Fev/23	Processo nº 23082.014702/21-46 com minuta de nova resolução, encaminhado para a CMO/PROPLAN para análise.
Incluir no Regimento Interno da Ouvidoria a lista de competências desejáveis para a equipe da Ouvidoria, bem como o mapeamento e planejamento de capacitação contínua. Elaborar um Plano de Capacitação para o exercício de 2023.	Abr/2023	Ago/23	Regimento: Resolução CONSU/UFRPE nº 351, de 15 de agosto de 2023. Plano de capacitação: Proc. 23082.004960/2023-86
Mapear a evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de prestação de contas, a ser apresentada anualmente no Relatório de Gestão.	Dez/2022	Dez/22	Relatório de Gestão encaminhado para a Coord. de Informações Institucionais e Indicadores/PROPLAN
Mapear os processos e os seus respectivos riscos.	Ago/2023	Mai/23	Resolução CONSU/UFRPE nº 299/2023
Elaborar um plano de atividades para o exercício seguinte, indicando os custos financeiros das ações que exigirão orçamento, e enviá-la para a aprovação pela Reitoria e inclusão no orçamento da universidade. OBS: As atividades da Ouvidoria serão realizadas de acordo com a liberação de recursos financeiros e orçamentários.	Dez/2022	Cancelado.	-
Solicitar à Alta Administração a ativação do módulo Ouvidoria no Sistema Integrado de Gestão (SIG).	Ago/2023	Cancelado.	-
Mapear os processos de tratamento de manifestações de ouvidoria. Elaborar normativos definindo os fluxos para o tratamento das manifestações de ouvidoria, instituindo-os formalmente.	Dez/2022	Dez/22	Resolução CONSU/UFRPE nº 299/2023 Processo eletrônico nº 23082.035263/22-96
Criar mecanismos de monitoramento e revisão dos processos de tratamento de manifestações.	Dez/2022	Dez/22	Resolução CONSU/UFRPE nº 299/2023 Processo eletrônico nº 23082.035263/22-96
Realizar o tratamento de denúncias no módulo Ouvidoria do SIG e/ou FalaBR, garantindo a proteção do denunciante conforme determina o Decreto nº 10.153/2019, as demais leis e normativos instituídos pela CGU.	Dez/2022	Dez/22	Realizado no FalaBR
Elaborar mecanismos internos de controle de rastreabilidade da conclusão e dos resultados dos processos de denúncia.	Dez/2022	Dez/22	Implementação de acompanhamento dos processos mensalmente, com uso do Trello e planilha excel. Divulgação no site da Ouvidoria .
Realizar campanhas anuais de chamamento de voluntários para o Conselho de Usuários. Incluir o chamamento nos materiais educativos elaborados pela Ouvidoria.	Mar/2023	Mar/23	CHAMAMENTOS: 1º - 19/07/21 2º - 28/06/21 3º - 28/06/21 4º - 14/03/23 5º - 14/03/23 6º - 20/03/23
Desenvolver ações educativas (eventos, palestras, cartilha, orientações, fôlder, cartaz), divulgando as ações da OUV/UFRPE em todo campi, de forma presencial e/ou online. OBS: estas ações, em parte, dependem da liberação de recursos financeiros e orçamentários.	Ago/2023	Ação contínua.	Já foram elaboradas cartilhas, disponíveis de forma impressa e online.
Criar o projeto "Café com o Ouvidor", almejando aproximação com o usuário.	Ago/2023	Cancelado.	-
Criar o projeto "Ouvidoria Itinerante", com rotina de visitas às Unidades Acadêmicas e campi avançados, almejando contemplar toda a comunidade acadêmica. OBS: esta ação depende da liberação de recursos financeiros e orçamentários.	Dez/2022	Ago/22	Processo eletrônico nº 23082.20705/22-08