



ouvidoria

UFRPE

PLANO  
DE  
TRABALHO  
2024

RURALINDA  
111 ANOS

ABRIL  
2024



ouvidoria  
UFRPE

# PLANO DE TRABALHO

EXERCÍCIO 2024  
(01 DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO)



## UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

### **Reitor**

Marcelo Brito Carneiro Leão

### **Vice-reitor**

Gabriel Rivas de Melo

### **Chefia de Gabinete**

Janaina Melo

### **Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PREG**

Flávia Carolina Lins da Silva

### **Pró-Reitoria de Pós-Graduação - PRPG**

Maria Madalena Pessoa Guerra

### **Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Cidadania - PROEXC**

Moisés de Melo Santana

### **Pró-Reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão - PROGESTI**

Severino Mendes de Azevedo Júnior

### **Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE**

Renata Andrade de Lima e Souza

### **Pró-Reitoria de Administração - PROAD**

Mozart Alexandre Melo de Oliveira

### **Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica - PROPLAN**

Romilson Cabral

### **Ouidora**

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

### **Coordenador do SIC**

Rodrigo Lima de Souza

### **Autoridade de Monitoramento da LAI na UFRPE**

Rodrigo Lima de Souza

### **Elaboração e Revisão textual**

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
METODOLOGIA	6
EQUIPE DA OUVIDORIA	7
RISCOS	8
BASE LEGAL	9
AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR	10
PLANO DE TRABALHO 2024	11
RESULTADOS ESPERADOS	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
REFERÊNCIAS	19

# APRESENTAÇÃO

O presente Plano de Trabalho objetiva, de forma clara e transparente, orientar as ações e etapas a serem realizadas pela Ouvidoria da UFRPE durante o ano de 2024.

Ressaltamos que as ações mais típicas, contínuas e rotineiras não foram abordadas neste Plano de Trabalho.

As atividades planejadas neste Plano de Trabalho encontram-se alinhadas ao proposto pelo Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP desenvolvido pela Controladoria-Geral da União - CGU para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública.

O MMOuP é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria, de apoio aos gestores, dentro de uma lógica de aperfeiçoamento contínuo da unidade. É de uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), ou seja, deve ser observado pela Ouvidoria da UFRPE.

Considerando o início do 2º Ciclo de Avaliação da Maturidade, em 18/03/24, o presente Plano de Trabalho poderá sofrer ajustes ao longo do ano, para adequação, elevação e efetivação da melhoria da maturidade da Ouvidoria da UFRPE, ou conforme demandas apresentadas pelos órgãos de controle.

No processo de elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria para o exercício de 2024 foram levados em conta as atribuições previamente definidas pela Lei nº 13.460/17 e pelo Regimento Interno da Ouvidoria, assim como:

1. O Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria de 2023, que registra as principais ações da unidade no exercício anterior, e no qual é possível identificar ações que demandam continuidade em sua execução;
2. O autodiagnóstico de maturidade e avanço do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, conforme metas estabelecidas no Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, cujo processo de implantação foi iniciado na UFRPE no final de 2022; e
3. As novas demandas para o presente ano, que para a sua abordagem deverão contar com o reforço da equipe da Ouvidoria.

# EQUIPE DA OUVIDORIA

PÁGINA 7

A Ouvidoria da UFRPE possui apenas uma servidora pública, Norma Nancy E. S. da Silva, ocupante do cargo de Assistente em Administração, designada para a função de Ouvidora pela Portaria nº 1527/2022-GR/UFRPE. A Ouvidora não possui substituto legalmente instituído e conta também com o apoio de uma colaboradora terceirizada a realizar serviços de recepcionista.



**Norma Nancy**

Ouvidora

---

Servidora técnica administrativa. Graduada em direito, especialista em políticas públicas, mestre e doutora em educação em ciências.



**Bruna Cristina**

Recepcionista

---

Terceirizada

A reduzida composição da equipe da Ouvidoria e as múltiplas atribuições que compete a unidade, torna necessária a ampliação da sua força de trabalho, de modo que, por exemplo, licenças, afastamentos ou treinamentos, não prejudiquem a execução ágil e eficiente das atividades. Tal situação representa risco operacional ao cumprimento integral do presente plano de trabalho.

A Ouvidoria da UFRPE é órgão de apoio e assessoramento, diretamente vinculado à Reitoria, criada pela Resolução CONSU nº 148/2005, atualizada através da Resolução CONSU nº 351/2023. Atua como um canal de comunicação e interlocução entre o usuário de serviços públicos e a Universidade, viabilizando que anseios sejam acolhidos com urbanidade, cordialidade, ética, respeito, privacidade, imparcialidade e impessoalidade, contribuindo com a promoção democracia participativa e controle social.

A Ouvidoria é responsável pelo recebimento e tratamento de manifestações do tipo DENÚNCIA, RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES e ELOGIOS, relacionadas a qualquer serviço prestado pela UFRPE, fazendo-as chegar aos setores competentes.

A Ouvidoria atua em cumprimento ao disposto em todo o ordenamento jurídico brasileiro, especialmente, aos seguintes normativos:

- O art. 37 da Constituição Federal de 1998, com destaque para o §3º, que garante a participação dos cidadãos na gestão da Administração pública;
- A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- O Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460/2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, entre outros;
- O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, entre outros;
- O Decreto nº 10.153/2019, que 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;
- Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

# AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR

Para efeito de continuidade das atividades, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento do plano de trabalho anterior, referente ao exercício de 2023, para que, a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento. Tal avaliação foi realizada e está registrada no Plano de Trabalho de 2023, divulgado no site da Ouvidoria ([www.ouvidoria.ufrpe.br](http://www.ouvidoria.ufrpe.br)). Na figura a seguir, consta a síntese da avaliação, com a indicação de duas ações não executadas (5.7 e 5.16).

Ação	Prazo	Situação
5.1	Fevereiro de 2023.	Concluído em 17/02/23.
5.2	Até primeiro dia útil de abril.	Concluído em 27/01/23.
5.3	31/12/23.	Concluído em 27/12/23.
5.4	Abril de 2023.	Concluído em 22/03/23.
5.5	Abril de 2023.	Concluído em 15/08/23.
5.6	Agosto de 2023.	Concluído em 16/06/23.
5.7	Agosto de 2023.	Inexequível.
5.8	Ação contínua.	Concluída.
5.9	Ação contínua.	Concluída.
5.10	Ação contínua.	Concluída.
5.11	Ação contínua.	Concluída.
5.12	Ação contínua.	Concluída.
5.13	Agosto de 2023.	Concluída.
5.14	Agosto de 2023.	Concluído em 07/11/23.
5.15	Ação contínua.	Concluída.
5.16	Mai de 2023.	Falta de recursos.

A ação 5.7 se refere a “Reforçar junto à Alta Administração a ativação do módulo Ouvidoria no Sistema Integrado de Gestão (SIG)”. Tornou-se inexequível pelo fato de não ter sido contratado pela instituição o módulo ouvidoria do SIG, bem como pela intenção de se implementar o Fala.BR em todos os seus módulos junto aos gestores da UFRPE.

A ação 5.16 se refere a implementação do projeto “Ouvidoria Itinerante”, que depende de recursos financeiros de diárias e deslocamentos para as unidades acadêmicas e campi avançados. Foi realizada divulgação por meios digitais e junto aos gestores, sobre a Ouvidoria e suas atividades.

# PLANO DE TRABALHO 2024

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano de 2024 estão descritas a seguir e são consideradas essenciais para alcançar a maturidade necessária (MMOuP), aprimorar cada vez mais os serviços prestados e consolidar a Ouvidoria da UFRPE como órgão permanente de interlocução entre o usuário e a Universidade, promovendo a participação e o controle social.

Destaca-se que, por se tratar de um planejamento, as atividades e os períodos de execução podem sofrer ajustes. O planejamento da Ouvidoria para 2024 inclui as ações, etapas e os prováveis períodos de realização.

AÇÃO Nº 1												
RELATÓRIO DE GESTÃO												
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar o Relatório Anual de Gestão, exercício 2023, com informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria, como quantitativo, tempo médio de resposta e assuntos demandados. Encaminhar ao dirigente máximo da UFRPE e publicar no site da Ouvidoria.											
<b>ETAPAS</b>	✓ Levantamento das informações através dos sistemas utilizados.											
	✓ Planejamento e compilação das informações.											
	✓ Elaboração do relatório.											
	✓ Encaminhar para a Reitoria, para conhecimento, e divulgação no site da Ouvidoria.											
<b>PERÍODO</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

AÇÃO Nº 2												
PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA												
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar Plano de Trabalho com informações sobre as principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano de 2024.											
<b>ETAPAS</b>	✓ Avaliação de planos anteriores.											
	✓ Planejamento das ações.											
	✓ Elaboração do Plano de Trabalho.											
	✓ Divulgação no site da Ouvidoria.											
	✓ Ajustes e atualização durante a execução do Plano de Trabalho, quando necessário.											
<b>PERÍODO</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

# PLANO DE TRABALHO 2024

## AÇÃO Nº 3

### GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES

<b>OBJETIVO</b>	Gerenciar as manifestações registradas pelos usuários, de modo a serem respondidas no prazo, de acordo com as legislações.											
<b>ETAPAS</b>	✓ Atendimento ao público (presencial, e-mail, telefone e <u>WhatsApp</u> ). Orientações sobre formalização de manifestação no <u>Fala.BR</u> e sua tramitação.											
	✓ Realizar acompanhamento diário das manifestações recebidas pela Ouvidoria no sistema <u>Fala.BR</u> .											
	✓ Recepção, análise, triagem e tratamento das manifestações de Ouvidoria no <u>Fala.BR</u> .											
	✓ Tramitar as manifestações para aos setores responsáveis, visando resolutividade das demandas dos cidadãos.											
	✓ Realizar o controle e acompanhamento dos prazos de atendimento às manifestações de ouvidoria.											
	✓ Analisar os esclarecimentos prestados pelos respectivos setores, assegurando uma linguagem cidadã nas respostas e apresentá-las, dentro do prazo, aos cidadãos, via <u>Fala.BR</u> .											
	✓ Implementar a utilização da Plataforma <u>Fala.BR</u> no módulo completo junto a todas as unidades gestoras.											
	✓ Realizar a gestão das ferramentas de controle interno das manifestações de Ouvidoria ( <u>Trello</u> e planilhas).											
	✓ Acompanhar a resolutividade dos processos apuratórios decorrentes das denúncias e comunicações de irregularidade.											
	✓ Acompanhar a avaliação de satisfação do usuário da Ouvidoria e, sempre que possível, realizar <u>feedback</u> ao usuário e setor envolvido na manifestação.											
✓ Emitir recomendações aos setores demandados, a partir das manifestações recebidas, objetivando o aprimoramento dos serviços ofertados.												
<b>PERÍODO</b>	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>

AÇÃO Nº 4												
DIVULGAR OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA												
<b>OBJETIVO</b>	Tornar acessível a todos os usuários as formas de contato com a Ouvidoria.											
<b>ETAPAS</b>	✓ Divulgar no site institucional da UFRPE, no site da Ouvidoria, mídias sociais e materiais produzidos, as diversas formas de contato/comunicação com a Ouvidoria.											
	✓ Manter atualizadas as informações sobre a Ouvidoria nos sites e mídias sociais.											
	✓ Fazer divulgação permanente da Plataforma <u>Fala BR</u> .											
	✓ Consolidar a Ouvidoria como canal exclusivo para recebimento de denúncias dirigidas à UFRPE.											
<b>PERÍODO</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

AÇÃO Nº 5												
FORTALECER A IMAGEM INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA												
<b>OBJETIVO</b>	Promover divulgação da importância, funcionamento e atribuições da Ouvidoria junto à comunidade interna e a externa.											
<b>ETAPAS</b>	✓ Divulgar informações sobre o funcionamento e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no site institucional da UFRPE, no site da Ouvidoria, mídias sociais e nas participações em eventos.											
	✓ Produzir material de divulgação (cartazes, <u>banners</u> , <u>panfletos</u> , <u>folder</u> e <u>postagens</u> nas mídias sociais) sobre o papel da Ouvidoria na instituição.											
<b>PERÍODO</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

# PLANO DE TRABALHO 2024

## AÇÃO Nº 6

### CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

<b>OBJETIVO</b>	Realizar permanente capacitação e treinamento da equipe da Ouvidoria, com estudos sobre a legislação que rege as atividades do setor, assim como buscar a Certificação em Ouvidoria.											
<b>ETAPAS</b>	✓ Elaborar e executar plano de capacitação dos servidores da Ouvidoria, exercício 2024											
	✓ Participar de cursos oferecidos pela <u>CGU/OGU</u> e outras instituições.											
	✓ Obter certificação em ouvidoria junto ao <u>PROFOCO</u> e/ou <u>ENAP</u> .											
	✓ Participar de eventos, seminários, congressos, reuniões, lives, promovidas pela <u>CGU/OGU</u> e outras instituições.											
<b>PERÍODO</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

## AÇÃO Nº 7

### ATENDIMENTO AOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

<b>OBJETIVO</b>	Cumprir as solicitações dos órgãos de controle.											
<b>ETAPAS</b>	✓ Analisar as solicitações dos órgãos de controle, bem como estudar os normativos correlatos.											
	✓ Fornecer informações e cumprir as solicitações dos órgãos de controle, no prazo definido.											
<b>PERÍODO</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

## AÇÃO Nº 8

### CARTAS DE SERVIÇOS

<b>OBJETIVO</b>	Acompanhar a implementação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/17.											
<b>ETAPAS</b>	✓ Monitorar o processo de atualização da carta de serviços junto à Administração Superior da UFRPE.											
	✓ Criar rotina de revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços.											
	✓ Manter a Carta de Serviços da Ouvidoria atualizada.											
<b>PERÍODO</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

# PLANO DE TRABALHO 2024

## AÇÃO Nº 9

### PARTICIPAR DE REUNIÕES

<b>OBJETIVO</b>	Contribuir com ações que visem a melhoria dos serviços prestados pela UFRPE											
<b>ETAPAS</b>	✓ Convocar ou participar de reuniões junto aos gestores sobre demandas dos usuários dos serviços públicos da UFRPE.											
	✓ Realizar diligências e visitas técnicas.											
	✓ Participar de reuniões diversas.											
<b>PERÍODO</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

## AÇÃO Nº 10

### PARTICIPAR DE COMISSÕES/COMITÊS

<b>OBJETIVO</b>	Realizar as ações designadas pela Administração Superior.											
<b>ETAPAS</b>	✓ Participar de comissões para elaboração de normativos.											
	✓ Participar de comitês de gestão estratégica.											
<b>PERÍODO</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

## AÇÃO Nº 11

### NORMATIZAÇÃO DA OUVIDORIA

<b>OBJETIVO</b>	Elaborar e revisar normativos internos da Ouvidoria											
<b>ETAPAS</b>	✓ Elaborar normativo sobre: a) as condutas desejáveis e vedadas aos agentes de ouvidoria; b) regras de proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo de titular da unidade de ouvidoria; c) critérios objetivos para seleção de titular da unidade de ouvidoria.											
	✓ Elaborar normativo sobre resolução pacífica de conflito.											
	✓ Elaborar roteiros e orientações para condução dos atendimentos presencial, carta, telefônico e por meio eletrônico.											
	✓ Revisar os normativos internos, adequando-os à Portaria Normativa CGU nº 116/24.											
<b>PERÍODO</b>	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

# PLANO DE TRABALHO 2024

AÇÃO Nº 12												
AÇÕES EDUCATIVAS												
<b>OBJETIVO</b>	Promover ações educativas e informativas sobre exercício de direitos, objetivando a construção de um ambiente saudável, respeitoso e seguro na universidade.											
<b>ETAPAS</b>	✓ Elaborar materiais educativos e informativos.											
	✓ Criação de arte para diversos formatos de mídias (impressas e digitais).											
	✓ Divulgação dos materiais.											
	✓ Participar de ações e eventos institucionais, divulgando a Ouvidoria.											
<b>PERÍODO</b>	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>

AÇÃO Nº 13												
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO												
<b>OBJETIVO</b>	Criar ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria.											
<b>ETAPAS</b>	✓ Estudar e selecionar melhor ferramenta para realização de satisfação.											
	✓ Implementar ferramenta de avaliação de satisfação.											
<b>PERÍODO</b>	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>

# RESULTADOS ESPERADOS

A Ouvidoria da UFRPE tem como objetivo proporcionar aos usuários um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, através da busca pela excelência no atendimento das demandas recebidas, aliada a todas as ações citadas neste plano de trabalho.

A execução do plano de trabalho permitirá a promoção da sensibilização interna e externa sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, tendo em vista que o plano de trabalho está alinhado com as diretrizes estabelecidas no MMOuP da Ouvidoria da UFRPE de forma a buscar o comprometimento e a melhoria dos serviços prestados pela unidade.

Dentro das perspectivas de atuação, bem como, da realidade da unidade de ouvidoria, em processo de fortalecimento dos recursos humanos, espera-se que se consiga alcançar os resultados elencados abaixo, independentemente das ações já atendidas sob o controle interno e externo:

1. Melhora contínuos indicadores de eficiência e da imagem da instituição;
2. Aumento da maturidade da Ouvidoria no contexto do MMOuP;
3. Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição;
4. Contribuir com bom e permanente relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
5. Sensibilizar os gestores da UFRPE quanto ao ajuste e aperfeiçoamento da prestação do serviço público; e
6. Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Objetiva-se com o presente Plano de Trabalho ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades da Ouvidoria da UFRPE e melhoria dos serviços ofertados pela UFRPE.

Destaca-se que as ações descritas neste planejamento podem sofrer alterações tanto nas suas etapas, quanto nos períodos a serem executados, tendo em vista novas demandas que surjam no decorrer do ano, demandas dos órgãos de controle, ajustes relativos ao 2º Ciclo avaliativo do MMOuP, bem como atualizações e edições de atos normativos.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. Disponível em:  
[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)

CGU. **Portaria normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.** Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-normativa-cgu-n-116-de-18-de-marco-de-2024-549091878>

OGU. **Guia de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).** Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup/implementacao#oqueeomodelo>

UFRPE. **Resolução CONSU/UFRPE nº 299, de 6 de junho de 2023.** Estabelece procedimentos para recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito da UFRPE. Disponível em: <http://seg.ufrpe.br/content/res-no-2992023>

UFRPE. **Resolução CONSU/UFRPE nº 351, de 15 de agosto de 2023.** Aprova alteração da Estrutura Organizacional, bem como do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Disponível em: [https://drive.google.com/file/d/1y478tjUTvEAF\\_DoXnTyi5wOiOParq4zA/view](https://drive.google.com/file/d/1y478tjUTvEAF_DoXnTyi5wOiOParq4zA/view)



ouvidoria  
UFRPE