

PLANO DE AÇÃO da Ouvidoria – 2022-2023.

Em cumprimento ao Relatório de Avaliação pela Ouvidoria Geral da União, 2022.

(atualizado em 29/02/24)

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL EXECUÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO
Recomendação 01: 1.1. Atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização.	Mapear os processos de manifestações de ouvidoria.	Dezembro/2022.	Ouvidoria	Concluída.	Fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria da UFRPE.
	Elaborar normativos (Resolução ou Instrução Normativa) definindo os fluxos processuais para o tratamento de cada uma das manifestações de ouvidoria, instituindo-as formalmente.	Dezembro/2022	Ouvidoria	Concluída. Proc nº 23082.035263/22-96	Dar transparência às informações relativas às atividades exercidas pela OUV/UFRPE, especialmente, quanto ao fluxo processual das manifestações de ouvidoria.
	Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria, caso necessário, adequando-o aos novos normativos quanto ao fluxo processual de tramitação das manifestações de ouvidoria.	Abr/2023	Ouvidoria	Concluída. Resolução CONSU/UFRPE nº 351, de 15 de agosto de 2023.	Dar transparência às informações relativas às atividades exercidas pela OUV/UFRPE, especialmente, quanto ao fluxo processual das manifestações de ouvidoria.
1.2. Implementar ainda fluxos internos de encaminhamento das denúncias recebidas em outras unidades da UFRPE, para registro na Plataforma Fala.BR e encaminhamento à área apuratória, exclusivo pela Ouvidoria, consoante Decreto nº 10.153/2019.	Enviar Ofício à Administração Superior solicitando que seja disseminado entre os gestores da UFRPE quanto a importância da OUV/UFRPE como canal oficial para recebimento de denúncias, promovendo a divulgação dos cartazes e pôster informativos (disponibilizados no site institucional) nas múltiplas estruturas acadêmicas e administrativas da universidade.	Abr/2023.	Ouvidoria	Concluída.	Fortalecimento institucional da Ouvidoria da UFRPE. Dar transparência às informações relativas às atividades exercidas pela OUV/UFRPE, especialmente, quanto ao fluxo processual das manifestações de ouvidoria.
	Participar do Encontro dos Técnicos em Educação da UFRPE – ENTEDUC para fortalecer a ação educativa das atividades da OUV/UFRPE, especialmente, no que se refere à denúncia.	Previsão NOV/2022 (Data a ser agendada pela PROGEPE).	PROGEPE	Evento cancelado em razão da pandemia.	Dar transparência às informações relativas às atividades exercidas pela OUV/UFRPE, especialmente, quanto ao fluxo processual das manifestações de ouvidoria.

PLANO DE AÇÃO da Ouvidoria – 2022-2023.

Em cumprimento ao Relatório de Avaliação pela Ouvidoria Geral da União, 2022.

(atualizado em 29/02/24)

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL EXECUÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO
<p>Recomendação 02: Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SISOUV;</p>	<p>Toda manifestação de ouvidoria recebida por outros canais de comunicação será registrada obrigatoriamente na plataforma Fala.BR.</p>	<p>Fevereiro de 2022.</p>	<p>Ouvidoria</p>	<p>Concluída.</p>	<p>Promover segurança da informação.</p>
<p>Recomendação 03: Promover o adequado preenchimento do campo assunto e do tipo de manifestação, responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17, elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação e solicitar complementação de informações quando aquelas apresentadas pelo cidadão não se mostrarem suficientes para tratamento da manifestação.</p>	<p>Realizar o tratamento adequado das manifestações de ouvidoria, conforme recomendação apontada.</p>	<p>Dez/2022</p>	<p>Ouvidoria</p>	<p>Concluída.</p>	<p>Criação dos painéis estatísticos para promover a gestão adequada de tomadas de decisão.</p>
<p>Recomendação 04: Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade,</p>	<p>Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. OBS: Neste momento, não é exequível tal recomendação, embora importantíssima para a gestão da informação. Uma vez que não temos condições, diante do cenário atual de falta de recursos humanos e financeiros, para atuarmos junto a todos os setores da UFRPE, no sentido</p>	<p>Agosto/2023.</p>	<p>STD e Ouvidoria.</p>	<p>Concluída.</p>	<p>Segurança da Informação. Facilitação do acompanhamento da manifestação.</p>

PLANO DE AÇÃO da Ouvidoria – 2022-2023.

Em cumprimento ao Relatório de Avaliação pela Ouvidoria Geral da União, 2022.

(atualizado em 29/02/24)

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL EXECUÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO
minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.	de acessarem e utilizarem a Plataforma Fala.BR para o tratamento e tramitação das manifestações de ouvidoria. Foi implementada apenas em relação às manifestações do tipo denúncia e comunicações de irregularidade, pela peculiaridade e riscos inerentes, e pela tramitação restrita entre a Ouvidoria e Gabinete da Reitoria (fluxo construído conforme ação prevista nas recomendações nº 01 e nº 05).				
Recomendação 05: Reavaliar o encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades diretamente para as unidades apuratórias da proreitorias, abstendo-se do envio para agentes ou áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados, consoante art. 17 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021, de forma que esteja garantida a proteção ao denunciante prevista no Decreto nº 10.153/2019;	Realizar o tratamento e tramitação das denúncias na Plataforma Fala.BR.	Dezembro/2022	Ouvidoria e Reitoria	Concluída.	Garantir a proteção dos direitos do denunciante, conforme determina o Decreto nº 10.153/2019, as leis correlatas e os normativos instituídos pela CGU.
	Elaborar normativo (Resolução ou Instrução Normativa) definindo o fluxo processual para o tratamento de denúncias, conforme indicado na ação prevista na recomendação nº 01.	Dezembro/2022	Ouvidoria	Concluída. Proc nº 23082.035263/22-96	
Recomendação 06: Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual	Elaborar mecanismos internos de controle de rastreabilidade da conclusão e dos resultados dos processos de denúncia e comunicações de irregularidade.	Dezembro/2022	Ouvidoria	Concluída.	Fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria da UFRPE.

PLANO DE AÇÃO da Ouvidoria – 2022-2023.

Em cumprimento ao Relatório de Avaliação pela Ouvidoria Geral da União, 2022.

(atualizado em 29/02/24)

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL EXECUÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO
publicação de novas informações relevantes, conforme Portaria CGU nº 581/2021.	Solicitar à Pró-reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica – PROPAN, uma licença para uso da ferramenta Trello, para gerenciamento e gestão de processos internos.	Dezembro/2022	Ouvidoria e PROPLAN	Concluída.	
Recomendação 07: Criar estruturas descentralizadas ou pontos de interlocução para a Ouvidoria nos campi, facilitando o acesso presencial pelos usuários de todas as localidades.	Criar o projeto “Café com o Ouvidor”, almejando aproximação com o usuário. OBS: esta ação depende da liberação de recursos financeiros e orçamentários.	Agosto/2023	Ouvidoria	Ação cancelada.	Descentralização do serviço, com acesso facilitado aos usuários do serviço público, nos campi.
	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.			Concluída.	
	Desenvolver ações educativas (eventos, palestras, cartilha, orientações, fôlder, cartaz), divulgando as ações da OUV/UFRPE em todo campus, de forma presencial e/ou online.			Concluída.	
	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.			Ação cancelada.	
Recomendação 08: Participar na elaboração e/ou atualização da carta de serviços da UFRPE, de forma que ela apresente os principais serviços da Instituição, conforme parâmetros definidos pelo Ministério da Economia.	Reiterar e acompanhar o processo de elaboração e atualização da carta de serviços à Administração Superior, conforme as recomendações da AMLAI e Ouvidoria quanto a importância e implementação da Carta de Serviços no âmbito da UFRPE.	Agosto/2023	Ouvidoria e Reitoria	Concluída.	Facilitar as formas de acesso serviços, bem como os respectivos compromissos estabelecidos e padrão de qualidade esperado no

PLANO DE AÇÃO da Ouvidoria – 2022-2023.

Em cumprimento ao Relatório de Avaliação pela Ouvidoria Geral da União, 2022.

(atualizado em 29/02/24)

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL EXECUÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO
					atendimento aos cidadãos.
<p>Recomendação 09: Mapear a evolução do volume de demandas da ouvidoria e estratégias a fim de garantir a execução das atividades de forma mais eficiente, com atendimento aos prazos legais e qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria;</p>	<p>Criar Mapa com as manifestações de Ouvidoria. Cobrar as Unidades responsáveis pelas respostas das manifestações quanto ao cumprimento dos prazos, com o apoio do Gabinete da Reitoria.</p>	Dezembro/2022	Ouvidoria e Gabinete da Reitoria	Concluída.	Atendimento dos prazos para respostas às manifestações de Ouvidoria.
<p>Recomendação 10: Disponibilizar banner do Fala.BR na página inicial da UFRPE e na página da Ouvidoria.</p>	<p>Solicitar a Secretaria de Tecnologias Digitais - STD/UFRPE, a disponibilização do banner.</p>	Julho/2022	Ouvidoria e STD	<p>Concluído. Implementado no site da UFRPE, link: http://www.acessoainformacao.ufrpe.br/ e Ouvidoria: http://www.ouvidoria.ufrpe.br/</p>	Acesso facilitado a Plataforma Fala.BR, pelos usuários dos serviços.