



UNIVERSIDADE  
FEDERAL RURAL  
DE PERNAMBUCO



UFRPE  
**Ouvidoria**



**PLANO DE TRABALHO  
OUVIDORIA/UFRPE  
EXERCÍCIO 2022**

## ÍNDICE

	Pág
A Ouvidoria	03
Estrutura Administrativa	04
Objetivo do Plano de Trabalho	04
Planejamento de Atividades para 2022	05
Mapa Estratégico	06
Resultados Esperados	08
Referências	08

## 1. A OUVIDORIA

Tendo como ferramenta principal o diálogo, a Ouvidoria é instrumento de democracia participativa que promove a conscientização, a mobilização da sociedade e a transformação das estruturas vigentes. É certo que as ouvidorias têm proporcionado um contato direto de cidadãos/cidadãs com a estrutura governamental, fazendo uso da persuasão racional para resolver problemas.

A Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco - OUV/UFRPE é órgão de apoio e assessoramento, diretamente vinculado à Reitoria, criada pela Resolução nº148/2005 do Conselho Universitário, atualizada através da Resolução nº 134/2021, tendo por finalidade a adoção de medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela UFRPE, promovendo os direitos de:

I - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e

II - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

São objetivos da Ouvidoria:

I - ser um canal gratuito de comunicação entre os(as) estudantes, os(as) docentes, os técnicos administrativos e os integrantes da comunidade em geral, garantindo ética e transparência dos serviços públicos;

II - a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III - o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos(as) usuários(as) e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição;

IV - promover a participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a); e

V - atuar na mediação de conflitos.

A Resolução nº 134/21 de 05/11/21, em seu Art. 2º definiu que o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC deixa de ser Órgão de Assessoria da Reitoria, passando a integrar a estrutura organizacional da Ouvidoria com as seguintes finalidades:

- atender e orientar o usuário quanto ao procedimento e tramitação do pedido de acesso à informação;
- receber e controlar os pedidos de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação disponível em transparência ativa da Universidade;
- encaminhar os pedidos de acesso à informação às instâncias administrativas e acadêmicas responsáveis pelo fornecimento da informação;
- controlar os prazos de respostas aos pedidos de acesso à informação e aos recursos;
- encaminhar ao usuário a resposta do pedido de acesso à informação; e
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e de acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor.

A ferramenta para registro de manifestações é o sistema Fala.BR – Plataforma Integridade Ouvidoria e Acesso a Informação (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>), que permite o acompanhamento das demandas protocoladas pelos usuários do serviço público. Além do sistema, a Ouvidoria disponibilizará, no exercício 2022, os seguintes canais de atendimento:

1. **Atendimento pessoal:** em horário de 8h as 12h e de 14h as 18h, das segundas às sextas-feiras, exclusivamente pelo e-mail: [ouvidoria.reitoria@ufrpe.br](mailto:ouvidoria.reitoria@ufrpe.br), enquanto durar a suspensão das atividades presenciais. Quando do retorno presencial, na sala da Ouvidoria e SIC, localizada no andar térreo do Prédio Central da Reitoria, ao lado do Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DRCA/UFRPE, fone: (81)3320.6015 (Ouvidoria) e 3320.6024 (SIC)
2. **E-mail:** dúvidas e solicitações de atendimento pessoal podem ser enviadas através do e-mail [ouvidoria.reitoria@ufrpe.br](mailto:ouvidoria.reitoria@ufrpe.br)

## 2. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

OUVIDORIA – RESOLUÇÃO 134/2021-CONSU		
CARGO	SERVIDOR(A)	SIAPE Nº
Ouvidor	Emerson Marinho Pedrosa	0383139
Gestora SIC	Norma Nancy E.S. da Silva	1653167
Secretario(a)	Aguardando lotação de servidor	

**Obs.** A atual equipe de Ouvidoria assumiu suas funções em Jan/21.

## 3. OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO

Com o intuito de melhor organizar e nortear as ações da Ouvidoria e do SIC, durante o ano de 2022, apresenta-se este Plano de Trabalho com metas, a serem implementadas de forma contínua, com o objetivo de auxiliar a atuação da unidade na intermediação entre a Instituição, a comunidade universitária e os usuários do serviço público, nos termos previstos no Regimento da Ouvidoria da UFRPE (Resolução nº 134/2021-CONSU).

O plano de trabalho da Ouvidoria da UFRPE para o Exercício 2022 tem por objetivo divulgar as ações a serem executadas para o melhor e correto cumprimento das determinações legais relacionadas as atividades das Ouvidorias Públicas conforme estabelecidas na Lei nº13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017, bem como ao atendimento ao princípio da publicidade e transparência na Administração Pública.

O plano de trabalho deverá estar intimamente relacionado ao processo de participação social, voltado a realidade local, para que seja real, estando conectado aos interesses do usuário do serviço. Assim, com legitimidade nas intervenções, a Ouvidoria terá um a melhor percepção do contexto proposto, observado sentimentos, pensamentos e ações de todos os envolvidos numa devida demanda para a construção da resolução eventuais embates.

#### 4. PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES PARA O EXERCÍCIO DE 2022.

EIXOS	AÇÃO	PRAZO
1. Garantir o acesso do cidadão aos serviços ofertados pela Ouvidoria e SIC.	Fornecer atendimento pessoal remoto.	Ação contínua
	Divulgar, na página oficial da Ouvidoria os canais de atendimento ao usuário do serviço público.	
	Receber, registrar e processar as demandas, dando-lhes o devido tratamento.	
	Acompanhar a tramitação das demandas visando garantir o caráter resoluto e informar ao demandante sobre a tramitação de sua demanda, a cada novo encaminhamento.	
	Divulgar ao usuário a necessidade de constar o CPF no registro de manifestações no FalaBr.	
2. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	Estudar, conhecer e implementar junto a administração superior da UFRPE, OGU e CGU, meios de implementar as ações pertinentes ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública da Universidade.	2º SEM/2022
3. Emitir recomendações aos demandados com o objetivo de melhorar os serviços ofertados pela UFRPE.	Propor às unidades administrativas recomendações para otimização dos serviços ofertados, de acordo com a análise de mérito de cada demanda.	Ação Contínua
4. Capacitar servidores da Ouvidoria e SIC.	Solicitar capacitação e Incentivar a participação dos membros da unidade em cursos e eventos oferecidos pela Ouvidoria Geral da União (OGU) por meio da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria	1º/2º SEM/2022
5. Divulgar as rotinas e atividades da Ouvidoria	Realizar divulgação nos campi, Unidades Acadêmicas, etc. .	Ação Contínua
6. Regimento Interno.	Atualizar consoante necessidades e novos dispositivos normativos.	2º SEM/2022

# Mapa Estratégico

## FUNÇÃO

Compreender as diferentes formas de manifestação dos usuários do serviço público.

## MISSÃO

Promover a realização da democracia, através da mediação dos conflitos apresentados e através do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

### OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

#### OBJETIVOS



- Garantir o acesso remoto aos serviços de Ouvidoria e Informação ao Cidadão.
- Operacionalizar dispositivos constantes na Lei nº 13.460/2017 e 12.527/2011
- Realizar pesquisa de satisfação do usuário.
- Emitir recomendações aos demandados com a finalidade de melhorar os serviços ofertados pela UFRPE.

#### VALORES

Transparência  
Ética  
Imparcialidade  
Equidade  
Eficácia  
Legalidade

### PROCESSOS INTERNOS / PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

#### AÇÕES



- Fornecer atendimento pessoal remoto.
- Melhorar a disponibilização de informações virtuais.
- Pesquisar a satisfação com os usuários da Ouvidoria do período 2021.
- Implementar Modelo de Maturidade de Ouvidoria-Pública.
- Implementar o Conselho de Usuários.
- Capacitar servidores.
- Atualizar o Regimento Interno.

#### PROCESSOS INTERNOS

Aprimorar o monitoramento do tempo de resolução da demanda;  
Reduzir o tempo de resolução da demanda.

## 5. RESULTADOS ESPERADOS

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

- a) Melhorar o desempenho e a imagem da instituição;
- b) Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição;
- c) Facilitar ao usuário dos serviços público o melhor acesso às informações produzidas pela instituição;
- d) Contribuir com bom e permanente relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- e) Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- f) Apoiar as unidades da UFRPE para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos institucionais;
- g) Incentivar a participação social na modernização dos processos e procedimentos da Instituição;
- h) Sensibilizar os dirigentes das unidades da UFRPE no ajuste e aperfeiçoamento de fluxos de processos em prol da boa prestação do serviço público; e
- i) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

## 6. REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm)

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços



ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019) Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. Disponível em:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm)

**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)

**UFRPE. Resolução consu/ufrpe nº 134, de 5 de novembro de 2021.** Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria (OUV) da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Disponível em:  
<http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/RESCONSU1342021%20REGIMENTO%20OUVIDORIA.pdf>

**UFRPE. Portaria GR/UFRPE Nº 28/2021, de 18 de janeiro de 2021.** Designação de Ouvidor da UFRPE. Disponível em:  
<http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/portaria%20ouvidor.pdf>

**UFRPE. Portaria GR/UFRPE Nº 254/2021, de 29 de março de 2021.** Designação de Substituto(a) Eventual para as faltas e impedimentos legais do Ouvidor. Disponível em:  
<http://www.ouvidoria.ufrpe.br/sites/ouvidoria.ufrpe.br/files/Files/PORTARIA%20SUBSTITUTA%20EVENTUAL%20OUVIDORIA.pdf>

**CGU. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública/MMOup – Guia de Implementação.** Brasília, 2021. Disponível em:  
<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/GUIADEIMPLEMENTAOMMOUPGUIADEIMPLEMENTAOMMOUP2.pdf>