




**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO AMAZONAS**

A large, green speech bubble with a white outline and a white drop shadow, pointing downwards and to the left. It contains the title text in bold, black, sans-serif font.

**PLANO DE  
TRABALHO DA  
OUVIDORIA e SIC**

**2022 - 2023**



**Poder Executivo  
Ministério da Educação  
Universidade Federal do Amazonas  
Ouvidoria Geral**

**REITOR**

Sylvio Mário Puga Ferreira

**Ouvidor-Geral**

Carlos Moisés Medeiros

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	4
2. OBJETIVOS .....	6
Geral:.....	6
Específicos: .....	6
3. PROPOSTA DE TRABALHO .....	7
1.0 Finalidades da Ouvidora da UFAM .....	7
1.2 Vinculação da Ouvidoria .....	8
1.3 Competências da Ouvidoria.....	8
1.4 Boas Práticas de Gestão da Ouvidoria.....	9
4. PROGRAMAÇÃO.....	10
5. RESULTADOS ESPERADOS.....	12
REFERENCIAS .....	13

## 1. APRESENTAÇÃO

A CF/88, em seu art. 37, § 3º, I, estabelece que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de “participação” na Administração Pública. Assim, uma das formas de participação é a possibilidade de fazer manifestações a respeito da qualidade dos serviços públicos. Para regulamentar esse dispositivo constitucional, foi sancionada a Lei nº 13.460/2017. Do mesmo modo o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC foi normatizado por meio da Lei nº 12.527/2011.

Na UFAM, a Ouvidoria-Geral foi instituída através da Resolução Nº 15/2010, do Conselho Superior de Administração – CONSAD, com a finalidade de gerenciar as demandas provenientes de reclamações, denúncias, comunicação de irregularidades, sugestões, elogios e solicitações de informações.

A Ouvidoria é o órgão responsável por aproximar a instituição do cidadão objetivando a melhoria na qualidade dos serviços prestados pela UFAM, de modo preventivo e corretivo, assegurando o respeito aos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária e da comunidade externa. Dessa forma, a Ouvidoria acolhe, analisa e encaminha as manifestações recebidas aos setores competentes, aguarda as respostas e as publica através da Plataforma Fala.BR para ciência do manifestante.

Outra forma de atender com eficiência e efetividade às demandas da sociedade é proporcionado pela Carta de Serviços que a instituição oferece aos usuários. A Carta de Serviços, é o primeiro passo e o pilar de apoio de toda estrutura que o setor público deverá organizar em decorrência da Lei nº13.460. É um documento elaborado por cada órgão, informando quais são os serviços oferecidos, qual a forma de acesso a cada um deles e quais são seus compromissos com o atendimento, além de padrões de qualidade estabelecidos. A Carta de Serviços deve ser publicada no site institucional e atualizada regularmente.

A lei 13.460/2011 trouxe consigo os Conselhos de Usuários de Serviços públicos, que são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da

Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos. Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais: (i) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria e (ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Além disso, a qualquer momento, os conselheiros poderão inserir ideias de aprimoramento de serviços públicos no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados a realidade dos seus usuários.

## 2. OBJETIVOS

A Ouvidoria é mais um canal condutor das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da sociedade e da comunidade acadêmica da UFAM, que visa garantir os direitos dos cidadãos, concretizando, dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.

Ela é uma atividade institucional de representação autônoma, imparcial e de caráter mediador, pedagógico e estratégico, que acolhe manifestações não concluídas por outros meios de atendimento para análise e atuação na busca de soluções. Serve para defender os direitos individuais e coletivos, para minimizar demandas jurídicas, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa. É por meio das manifestações gerenciais e sugestões que ocorre o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Diante do exposto, o presente plano de trabalho tem como objetivo:

Geral:

Estabelecer ações a serem implementadas nos anos de 2022 e 2023 que visem o cumprimento das competências e atribuições da Ouvidoria-Geral da UFAM, de acordo com o disposto na Resolução 015/2010 – CONSAD, Lei 13.460/2017 e Decreto 9.492/2018.

Específicos:

Melhorar o atendimento aos cidadãos que procuram os serviços da Ouvidoria-Geral da UFAM;

Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria-Geral da UFAM;

Recompor o quadro de servidores da Ouvidoria;

Melhorar a infraestrutura da Ouvidoria;

Divulgar em toda a Universidade Federal do Amazonas os serviços prestados pela Ouvidoria e esclarecer as competências do órgão.

### 3. PROPOSTA DE TRABALHO

O presente trabalho elenca um rol de ações a serem desenvolvidas com vistas ao aumento da eficiência e da prestação de serviços da Ouvidoria às comunidades interna e externa da UFAM. Para que este plano de trabalho seja eficaz, a atuação do Ouvidor deverá contar com uma equipe mínima, bem como será necessário que a gestão superior da UFAM juntamente com a comunidade interna esteja consciente que o envolvimento de todos é primordial para a melhoria dos serviços públicos prestados pela UFAM.

Destacamos que pelas orientações da “Cartilha da OGU (2012)” e pela Lei 13.460/2017 as ações da Ouvidoria não se reveste de órgão cujas finalidades sejam:

- a) Apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplina e processo administrativo) ou realizar auditorias;
- b) Desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;
- c) Agir com imediatismo (resolução apenas do caso apresentado);
- d) Atuar como central de atendimento ao usuário.

O plano de trabalho procura estar intimamente vinculado ao processo de participação social para que seja real e concatenado aos interesses do público-alvo. Em outros termos, a legitimidade das intervenções da Ouvidoria dar-se-á quando o modo de sentir/pensar/agir de todos os participantes for levado em consideração na resolução das demandas.

Assim, a determinação inequívoca que sem compreender a cultura organizacional e suas subculturas a mudança organizacional desejada torna-se mais complexa ou inatingível. Os aspectos fortes e positivos da cultura organizacional considerados mais importantes para o sucesso geralmente inclui: dar autonomia aos servidores, privilegiar o trabalho em equipe, ter uma direção e intenção estratégica clara e objetiva, possuir uma visão forte e reconhecível (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Frise-se que o plano ora proposto poderá ser alterado durante o seu período de vigência devido à necessidade de adaptação a novos cenários, exigências da legislação e alterações na estrutura organizacional da Unidade e da própria universidade.

#### 1.0 Finalidades da Ouvidora da UFAM

De um modo geral as finalidades almejadas pela Ouvidoria têm como ponto de partida as orientações da “Cartilha da Ouvidoria Geral da União - OGU (2012)”, podendo ser sintetizadas e agrupadas como: finalidade de facilitação social, finalidade informacional, finalidade de aprimoramento da gestão pública, finalidade de controles preventivo e corretivo.

Neste aspecto, a ouvidoria visa propor soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões a entidade em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de projetos e iniciativas públicas.

A qualidade dos serviços prestados pela gestão ao cidadão se aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, pois, ao auxiliar na identificação de pontos a serem aprimorados, ela contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

A experiência com a implantação de Ouvidorias tem mostrado que ao exercer seu papel de porta-voz do cidadão na organização, o ouvidor tem revelado ser um importante instrumento de interação entre o órgão e a sociedade, aliado na defesa dos direitos do usuário, na busca de soluções de conflitos extrajudiciais e colaborador eficaz na mudança organizacional.

Por outro lado, o ouvidor atua também em defesa da administração, procurando subsidiar o atendimento de reivindicações de servidores, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias.

Para tanto, deverá ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição a que pertence, pois dessa forma poderá utilizar o trabalho da ouvidoria para subsidiar as políticas e os processos internos de trabalho do órgão. O conhecimento da estrutura e funcionamento da UFAM será potencializado com uma série de reuniões e visitas de apresentação e coleta de sugestões/críticas ao plano de trabalho da Ouvidoria junto aos órgãos da UFAM.

A participação aqui é entendida no sentido mais generalizado do termo: participação que envolve a todos, em todos os momentos da construção e implementação do plano de trabalho da Ouvidoria.

## 1.2 Vinculação da Ouvidoria

A ouvidoria está vinculada ao dirigente máximo da entidade, no caso o Reitor da UFAM. Tradicionalmente, todas as gestões da Reitoria têm garantido autonomia de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

## 1.3 Competências da Ouvidoria

As competências da Ouvidoria e as atribuições do Ouvidor estão disciplinadas na Lei 13.460, resumidamente, podemos afirmar que elas são de inspeção e de persuasão. O Ouvidor da UFAM não detém nenhum poder coercitivo, mas pode se impor pela legitimidade de seus argumentos baseados, sobretudo na análise das



manifestações dos cidadãos e pela agilidade no acionamento correto dos órgãos competentes (OGU, 2012).

Por não possuir poderes coercitivos, o ouvidor necessita do respaldo interno da organização, sob pena de ter sua aceitação, credibilidade e capacidade de resposta prejudicada (OGU, 2012).

#### 1.4 Boas Práticas de Gestão da Ouvidoria

São ainda requisitos que colaboram com uma boa gestão:

- Trabalhar com planejamento e metas de médio e longo prazo, definindo as prioridades de trabalho;
- Não se fechar em suas próprias atividades, mas sim manter diálogo constante com as demais unidades da instituição, bem como os outros órgãos e ouvidorias e outras instituições de participação social; e
- Acompanhar as mudanças na legislação da área e o direcionamento das políticas públicas do órgão.

## 4. PROGRAMAÇÃO

O presente plano de trabalho tem como princípios básicos a participação ativa, a cooperação e a realidade como ponto de partida da construção do conhecimento e a capacitação, quando realizada pela Ouvidoria, como meio e não como fim em si mesma.

A capacitação dos servidores da equipe da Ouvidoria também é aspecto relevante no sentido de reforçar a conscientização interna de que a Ouvidoria assume, no ordenamento jurídico pátrio, um papel proativo e de protagonismo. Esse mesmo entendimento deve ser expandido, num segundo momento, a toda organização, uma vez que a finalidade das ações é proporcionar uma mudança de cultura, não somente na Ouvidoria, mas em todo o órgão (Bastos e Pereira, 2019).

Ressalta-se que toda e qualquer atividade de formação, informação e treinamento com o propósito de alcançar mudanças positivas aproveitará sempre o lado lúdico que homens e mulheres têm para a aprendizagem. 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).

Apresenta-se a seguir, no quadro abaixo, as principais ações a serem desenvolvidas ao longo dos anos 2022 a 2023.

Objetivo	Ação	Prazo
Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	Publicar plano de ação da Ouvidoria no e-Aud	Abril 2022
Garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita às informações que lhe forem devidas pela Administração Pública, exceto as informações sigilosas previstas na legislação vigente.	Disponibilizar meios de acesso <i>online</i> para o registro das manifestações no sistema <Fala.BR>	Ação contínua
	Fazer triagem das manifestações e encaminhá-las aos setores competentes para a oferta de respectivas respostas.	Ação contínua
	Reduzir a termo e inserir no, Fala. BR, as manifestações oriundas de e-mails.	Ação contínua
	Responder imediatamente as manifestações improcedentes coma devida fundamentação.	Ação contínua
	Reduzir, os prazos estabelecidos por leis, para ofertar as devidas respostas às manifestações.	Ação contínua
Atuar com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.	Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública.	Ação contínua
	Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade.	Ação contínua
	Atuar na prevenção e mediação de conflitos entre a Administração Pública e o administrado, preservando as dimensões legais e legítimas da Universidade	Ação contínua
Capacitar os membros da Ouvidoria.	Incentivar a participação dos membros da Ouvidoria nos eventos e cursos oferecidos pela	2º semestre 2022

	Ouvidoria-Geral da União (OGU) e demais órgãos, com o apoio da Reitoria da UFAM.	
Apoiar o Relacionamento com a Sociedade	Manter atenção constante no relacionamento da Universidade com a comunidade acadêmica e com os setores organizados da sociedade local.	Ação contínua
	Gerir o Conselho de Usuários e estimular a participação de qualquer cidadão.	Ação contínua
Divulgar as rotinas e atividades da Ouvidoria	Encaminhar relatório anual da Ouvidoria, SIC e Autoridade de Monitoramento da LAI ao Reitor.	Dez. 2022 Dez. 2023
	Divulgar no site da Ouvidoria relatório anual da Ouvidoria, SIC e Autoridade de Monitoramento da LAI.	Jan. 2022 Jan. 2023
Divulgar as rotinas e atividades da Ouvidoria	Distribuir cartazes e folders de divulgação da Ouvidoria no Campus.	Ação contínua
	Fazer palestras nas Unidades Acadêmicas e Pró-Reitorias	Ação contínua
	Divulgar a Ouvidoria na TV UFAM.	2º semestre 2023
Contribuir com ações que visem o aperfeiçoamento da Gestão Pública na UFAM	Sugerir às unidades administrativas da UFAM medidas de aprimoramento na organização e no funcionamento da Universidade.	Ação contínua
	Propor às unidades administrativas da UFAM a edição, alteração e/ou, revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo da Universidade.	Ação contínua
Regimento Interno	Propor a minuta do Regimento Interno da Ouvidoria e do SIC	2º semestre 2022
	Submeter a minuta do Regimento Interno à avaliação do Conselho de Administração.	2º semestre 2022

## 5. RESULTADOS ESPERADOS

Como a Ouvidoria da UFAM é membro integrante do Sistema de Ouvidorias da União e que por sua vez é dirigida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU). A OGU espera que com este plano de trabalho se consiga alcançar os seguintes resultados:

- 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 prestados o acesso às informações;
- d) Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- e) Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- f) Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da instituição;
- g) Incentivar a participação social na modernização dos processos e procedimentos da Instituição;
- h) Sensibilizar os dirigentes das unidades da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol de uma boa prestação do serviço público; e
- i) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

Diante do exposto, essas também são nossas expectativas. Acreditamos que a Ouvidoria, embora com recursos escassos, esteja relativamente estruturada na UFAM, tendo a tradição de servir bem a comunidade interna e a externa, seja pela celeridade de suas ações, seja pelo seu zelo em melhorar os procedimentos internos. Contudo, o objetivo deste plano de trabalho é contribuir para que se elevem ainda mais os índices de satisfação dos usuários e de aprovação da imagem institucional, contribuindo assim para o aperfeiçoamento do atendimento e da valorização do cidadão, seja ele usuário externo ou interno.

Muitas observações dirigidas à Ouvidoria-Geral são, na realidade, ora resultado de ações de outros setores da Universidade ou do desconhecimento das funções de uma Ouvidoria (Benezath e Cunha, 2011).

Diante disso, o presente plano busca também “Ouvir” à comunidade visando dar eficácia e eficiência às iniciativas da Ouvidoria com o foco no envolvimento e comprometimento dos interessados e na mitigação de inconformidades na prestação dos serviços públicos da UFAM.

## REFERENCIAS

Bastos, C. S. P; Pereira, C.L.C. O fortalecimento das Ouvidorias como instrumento de controle social: análise e impactos para a aplicação da Lei 13.460/2017. In: **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO)** Ano 2 - nº 2 – 2019.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Orientações para a implantação de uma unidade de Ouvidoria**. 5. ed. Brasília-DF, 2012. Disponível no sítio [www.cgu.gov.br/ouvidoria](http://www.cgu.gov.br/ouvidoria).

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional: Teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.