

**PLANO DE AÇÃO**  
**Universidade do Distrito**  
**Federal Professor Jorge**  
**Amaury Maia Nunes -**  
**UnDF**  
**2021**

**Brasília, DF**

**Setembro/ 2021**

**GOVERNADOR**

IBANEIS ROCHA

**CONTROLADOR-GERAL**

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

**OUVIDORA-GERAL**

CECÍLIA SOUZA DA FONSECA

**REITORA PRO TEMPORE**

SIMONE PEREIRA COSTA BENCK

**CHEFE DE OUVIDORIA**

ANDYARA DA GAMA WOLNEY

**CONTATOS DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL  
PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES – UnDF**

Telefone: (61) 3462-8866/8865

E-mail: [ouvidoria@undf.edu.br](mailto:ouvidoria@undf.edu.br)

Endereço: Parque Tecnológico de Brasília, Lote 4, Edifício de Governança,  
Bloco “B” 2º Andar. Brasília – DF.  
70635-815

## Sumário

1. Apresentação .....	4
2. Ouvidoria .....	5
3. Os Parceiros Chave .....	6
4. A Estrutura Organizacional .....	6
5. Os Objetivos e metas .....	6
6. Conclusão .....	9

## 1. Apresentação

Em atendimento às competências regimentais da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e à Lei nº 4.896/2012, apresentamos o Plano de Ação do Sistema de Gestão de Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF, referente ao exercício do segundo semestre de 2021.

A Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes- UnDF constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e esta Instituição, visando ao fortalecimento dos mecanismos de participação social. A Ouvidoria, vinculada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, tem como finalidade a interlocução das questões que envolvem a comunidade universitária e a comunidade externa, garantindo o acesso, a promoção, a defesa dos direitos individuais e coletivos em nas relações com a UnDF, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas. Para tanto, faz-se necessária a implementação de uma Ouvidoria com a concepção de gestão participativa e democratização da informação, que propicie um atendimento eficaz, capaz de buscar a solução das manifestações.

À Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e de demais normas internas.

Compete, também, à Ouvidoria desempenhar efetivamente o seu papel, a parceria e o apoio institucional da UnDF e de toda a comunidade universitária, comprometida com uma educação de qualidade, que por meio do ensino, pesquisa e extensão contribuem ao desenvolvimento da região local e do país.

Neste cenário, dado que a Ouvidoria é uma ferramenta para a Gestão Estratégica, sua atuação objetiva subsidiar as ações de controle externo, servindo de instrumento para mudanças positivas, contribuindo para o aprimoramento da gestão da Instituição.

Este Plano de Ação aqui apresentado visa à implementação de ações proativas no sentido de fomentar o Controle Social, através da participação da sociedade e do incentivo ao exercício da cidadania. Em face de tais atribuições, o presente Plano foi criado com a finalidade de estabelecer as ações prioritárias a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da UnDF, no segundo semestre do ano de 2021.

## 1. Ouvidoria

A Ouvidoria atua na qualificação, na participação social, na democratização das rotinas e processos de decisão institucional, a fim de proporcionar canal de diálogo entre o cidadão e a Instituição.

A qualidade dos serviços prestados pela reitoria e as unidades administrativas, se aperfeiçoa com a atuação da Ouvidoria, uma vez que auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos e acadêmicos.

O Plano de Ação objetiva a aproximação do cidadão a UnDF, sendo esta exercida à partir do momento em que o cidadão dirige-se à Ouvidoria enviando solicitações, informações, reclamações, elogios, críticas e sugestões com vistas à correção e ao cumprimento e aprimoramento dos atos de gestão praticados no âmbito da Universidade.

Ressaltamos que as metas e indicadores previstos para o segundo semestre 2021, foram elaborados levando-se em consideração, a fase de implementação em que a Instituição se encontra atualmente, nos termos do Decreto nº 42.344, de 26 de julho de 2021.

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria serão priorizadas neste Plano de Ação, as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e ações de fomento ao Controle Social e a Transparência.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria da UnDF seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:

- I. promover um canal oficial de recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, assegurando gestão articulada e compartilhada com as comunidades interna e externa da Instituição, visando qualificar as ações desenvolvidas;
- II. promover o acesso aos direitos da comunidade universitária, incluindo estudantes, técnicos administrativos em educação, professores e demais

- trabalhadores, bem como os da comunidade externa;
- III. promover junto às instâncias acadêmicas e administrativas medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
  - IV. encaminhar às devidas autoridades as demandas acolhidas relativas ao funcionamento administrativo e acadêmico da Universidade, a fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente, de excelência acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão;
  - V. contribuir para o monitoramento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais através da coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios.

## **2. Os Parceiros Chave**

A atuação e desenvolvimento das atividades da Ouvidoria contará com a parceria e pró-ação das unidades envolvidas com o desempenho das ações da UnDF, que deverão atuar com efetividade e agilidade no *feedback* aos solicitantes, em prol de uma prestação de serviço com qualidade.

## **3. A Estrutura Organizacional**

A Ouvidoria é composta pelo ocupante do cargo de Chefe da Ouvidoria, a autoridade responsável pelo Sistema de Informações.

## **4. Os objetivos e metas**

Os objetivos e metas do Plano de Trabalho da Ouvidoria – UnDF constituem-se em ações a serem implementadas de forma contínua e durante o ano de 2021, cumprindo com os objetivos da Ouvidoria e suas competências, conforme Tabela 1.

**Tabela 1: objetivos, metas e prazos**

OBJETIVOS	METAS	PRAZOS
<p>1- Ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria da UnDF.</p>	<p>I. Fortalecimento e ampliação dos canais de comunicação com a comunidade interna e com a sociedade;</p> <p>II. Realização de ações preventivas sobre o papel da Ouvidoria.</p>	<p>Ação Contínua</p>
<p>2- Receber e tratar as demandas provenientes da comunidade interna e externa.</p>	<p>I. Atendimento ao manifestante com cortesia e respeito, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade;</p> <p>II. Adesão ao Sistema OUV/DF e E-SIC – Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal;</p> <p>III. Realização do trabalho da Ouvidoria com o apoio das Unidades Acadêmicas e Administrativas da UnDF.</p>	<p>Ação Contínua</p>
<p>3- Capacitar continuamente a Ouvidoria.</p>	<p>I. Incentivo à participação nos cursos, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria Geral do DF por meio da Política de Formação Continuada em Ouvidorias, bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.</p>	<p>Ação Contínua</p>
<p>II. Manter um bom relacionamento</p>	<p>I. Manter atenção constante no relacionamento da</p>	

<p>com a Comunidade interna e externa</p>	<p>Universidade com a comunidade acadêmica e com a sociedade;</p> <p>II. Realizar o atendimento ao público interno e externo, bem como o acompanhamento das providências tomadas pela Reitoria oriundas das manifestações recebidas pela Ouvidoria;</p> <p>III. Atuar na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas da Universidade;</p> <p>IV. Atuar, conforme a legalidade com integridade, ética e transparência, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários;</p> <p>V. Preservar o direito constitucional de acesso à informação, independente das solicitações dos cidadãos (interesse geral ou coletivo), salvo os casos de sigilos previstos em lei;</p> <p>VI. Atualizar a Carta de Serviços ao Cidadão da UnDF em conjunto com a Assessoria de Comunicação- ASCOM e com as demais unidades da Universidade.</p>	<p>Ação Contínua</p>
<p>III. Divulgar o trabalho da Ouvidoria.</p>	<p>I. Conscientização dos servidores: chefias e gerências, otimizando a integração com os demais setores da UnDF.</p> <p>II. Divulgação de eventos e outras informações pertinentes na página da UnDF;</p>	<p>Ação Contínua Dezembro/2021</p>



	III. Disponibilização de relatórios das atividades e rotinas da ouvidoria.	
IV. Contribuir com ações que visem a melhoria dos serviços prestados pela UnDF.	I. Definição de espaço físico para funcionamento.	

	<p>II. Confecção de placas de sinalização para o espaço físico.</p> <p>III. Contribuir para a efetividade e eficiência das políticas institucionais, bem como, dos serviços prestados ao cidadão;</p> <p>IV. Encaminhar relatório à Reitoria e aos demais órgãos;</p> <p>V. Participar das reuniões dos Conselhos Superiores da UnDF, com o intuito de acompanhar questões relevantes.</p>	<p>Ação Contínua Dezembro/2021</p>
--	--	--

## 5. Conclusão

A Ouvidoria tem o propósito de aprimorar o exercício do Controle Social e ser mais um instrumento efetivo de gestão e transformação Institucional. Sua principal atribuição é promover um diálogo entre a UnDF e a sociedade.

Portanto, visando a um retorno tempestivo, cada manifestação recebida será registrada, analisada e, após sua triagem, encaminhada às unidades competentes desta Universidade para as providências cabíveis, de forma a buscar o comprometimento e a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria da UnDF.

