PLANO DE AÇÃO Universidade do Distrito Federal Professor Jorge

Amaury Maia Nunes - UnDF

2022

**Brasília, DF**

**Janeiro/ 2022**

**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

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

70635-815

**SUMÁRIO**

[Apresentação](#_443w1r7nkqol)4

[A Ouvidoria](#_focfsehy3cc6) 5

[Os Parceiros Chave](#_u4h4kqermn9x) 6

[A Estrutura Organizacional](#_du2y4o50prza) 6

[Os objetivos e metas](#_l1bgxnvywhep) 7

[Projetos](#_kud3emimy6kz) 11

Conclusão 11

# 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 primeiro semestre de 2022.

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 primeiro semestre de 2022.

## A 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 primeiro semestre de 2022, 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.

### 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.

#### A Estrutura Organizacional

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

##### 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 2022, cumprindo com os objetivos da Ouvidoria e suas competências, conforme Tabela 1.

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

| **OBJETIVOS** | **METAS** | **PRAZOS** |
| --- | --- | --- |
| 1- Ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria da UnDF. | I. Fortalecimento e ampliação dos canais de comunicação com a comunidade interna e com a sociedade;  II. Realização de ações preventivas sobre o papel da Ouvidoria. | Ação Contínua |
| 2- Receber e tratar as demandas provenientes da comunidade interna e  externa. | I. Atendimento ao manifestante com cortesia e respeito, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade;  II. Adesão ao Sistema OUV/DF e E-SIC – Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal;  III. Realização do trabalho da Ouvidoria com o apoio das Unidades Acadêmicas e Administrativas da UnDF. | Ação Contínua |
| 3- Capacitar  continuamente a  Ouvidoria. | 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. | Ação Contínua |
| 4. Manter um bom relacionamento com a comunidade interna e externa | I. Manter atenção constante no relacionamento daUniversidade com a comunidade acadêmica e com a sociedade;  II. Realizar o atendimento ao público interno e externo,  bem como o  acompanhamento das providências tomadas pela Reitoria oriundas das  manifestações recebidas pela Ouvidoria;  III. Atuar na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas da Universidade;  IV. Atuar, conforme a legalidade com integridade, ética e transparência, sempre respeitando o sigilo nos  casos necessários;  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;  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. | Ação Contínua |

| 5. Divulgar o trabalho da Ouvidoria. | I. Conscientização dos servidores: chefias e gerências, otimizando a integração com os demais setores da UnDF. ( Ação realizada)  II. Divulgação de eventos e outras informações pertinentes na página da UnDF;  III. Disponibilização de relatórios das atividades e rotinas da ouvidoria | Ação Contínua  Trimestral/Anual |
| --- | --- | --- |
| 6. Contribuir com ações  que visem a  melhoria dos  serviços prestados  pela UnDF. | II. Confecção de placas de sinalização para o espaço físico.  III. Contribuir para a efetividade e eficiência das políticas institucionais, bem como, dos serviços prestados ao cidadão;  IV. Encaminhar relatório à Reitoria e aos demais órgãos;  V. Participar das reuniões dos Conselhos Superiores da UnDF, com o intuito de acompanhar questões relevantes. | Ação Contínua  Junho/2022 |

###### Projetos

Como uma proposta inovadora, o Projeto Queremos Ouvir UnDF e as Políticas Afirmativas da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes-UnDF, desenvolve ações que buscam fortalecer a humanização dentro da universidade, além de incentivar a transmissão de conceitos da Cultura de Paz, mostrando novas possibilidades de práticas e experiências vivenciais. Em busca de uma sociedade humanizada e que respeite todos os direitos humanos, desenvolveremos esse projeto acreditando ser fundamental para o crescimento e desenvolvimento humano diário dentro e fora da universidade.

Em “Queremos ouvir'', busca-se mostrar que a paz deve ser um sinônimo de ação como afirma a UNESCO em seu texto Cultura de Paz: da reflexão à ação 2010 “[...] cultura de paz está intrinsecamente relacionada à prevenção e à resolução não violenta dos conflitos. É uma cultura baseada em tolerância e solidariedade, uma cultura que respeita todos os direitos individuais, que assegura e sustenta a liberdade de opinião e que se empenha em prevenir conflitos, resolvendo-os em suas fontes, que englobam novas ameaças para a paz e para a segurança, como a exclusão, a pobreza extrema e a degradação ambiental.” Vemos isso como um grandioso desafio a ser alcançado, alterando essa cultura de violência e fomentando as boas relações entre a comunidade interna e externa.

O objetivo deste projeto dentro da UnDF é fomentar a convivência harmoniosa, pacífica e humanitária, tendo como base os pilares da Cultura de Paz mundial, buscando uma interação sustentável entre a Paz Interior, a Paz Social e a Paz Ambiental.

A princípio, o projeto idealizado pela Ouvidoria terá duas frentes de trabalho: o Grupo de Escuta e o Humanizar-se. O “Grupo de Escuta” oferecerá aos estudantes da UnDF um espaço de permanente expressão, diálogo e reflexão sobre a vida universitária. Este se reunirá com a ouvidoria trimestralmente, durante o ano letivo, a fim de desenvolver atividades específicas e avaliar seu desenvolvimento para planejamento de novas ações. Para participar do projeto, será necessário realizar inscrição por formulário Google, disponibilizado e divulgado antecipadamente pelo site e por e-mail institucional. O “Humanizar-se” é uma iniciativa que busca estabelecer um trabalho colaborativo desenvolvendo os seguintes eixos temáticos: (I) Cultura de Paz, (2) Identificação de situações de desumanização para intervenção; (III) Intervenção e práticas restaurativas e integrativas;e (IV) Rede Humanizar. Para tanto, serão trabalhadas dinâmicas, simulações, atividades em grupos de trabalho, oficinas, com carga-horária e datas a serem previamente definidas.

1. 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. Oferecer espaço para a criação de soluções construtivas para conflitos é uma das atribuições que fazem da ouvidoria um importante instrumento de participação social. Acredita-se que trazendo o conceito de atendimento humanizado, além de satisfação, hoje busca-se o encantamento, um atendimento que acolhe, utilizando-se as novas tecnologias, os dados abertos, as redes sociais e o tratamento pessoal para a efetivação e fortalecimento do trabalho.

Portanto, visando 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.



 