

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA GERAL 2025



Reitora

Joana Angélica Guimarães da Luz

Vice-Reitor

Francisco José Gomes Mesquita

Pró-Reitor de Gestão Acadêmica

Francesco Lanciotti Junior

Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Nadson Ressye Simões da Silva

Pró-Reitor de Ações Afirmativas

Sandro Augusto Silva Ferreira

Pró-Reitor de Planejamento

Franklin Matos Silva Junior

Pró-Reitora de Extensão e Cultura

Grasiely Faccin Borges

Pró-Reitora de Administração

Francismery Alves da Silva

Ouvidora

Innas Silva Papalardo

Sumário

Objetivo Geral.....3

Força de trabalho.....3

Planejamento operacional.....3

Tabela 1.....4

Capacitações Prioritárias.....6

Recursos Necessários.....6

Indicadores de desempenho.....6

Riscos e Mitigação.....7

Considerações Finais.....7

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA UFSB 2025

1. Objetivo Geral

Organizar e nortear as atividades da Ouvidoria-Geral da UFSB em 2025, garantindo atendimento ágil, transparente e alinhado às diretrizes legais, com foco na melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade universitária.

2. Força de Trabalho

A Ouvidoria-Geral da UFSB possui como ouvidora a servidora pública, assistente em Administração, Innas Silva Papalardo designada pela [portaria nº 437 de 31 de maio de 2023](#) e tem como sua substituta a servidora pública assistente em administração Evelin Dayana Alves de Santana Oliveira, designada pela portaria nº 399 de 03 de dezembro de 2024, que exerce a função em casos de afastamento da ouvidora geral. Além dos trabalhos da ouvidoria, a ouvidora faz o serviço operacional do SIC recebendo e tratando as solicitações de acesso a informação.

3. Planejamento Operacional

O planejamento da Ouvidoria UFSB para 2025 está alinhado às diretrizes legais que regulamentam as atividades das unidades de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Governo Federal, considerando ainda o fluxo dinâmico de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, que apresenta variações sazonais conforme os ciclos acadêmicos e administrativos da universidade. Entre os fatores que influenciam a demanda destacam-se os períodos de maior movimentação institucional, como a divulgação de editais de bolsas, processos seletivos e concursos públicos, o período de matrículas e ajustes curriculares, além de eventos como eleições para reitoria. Tematicamente, as manifestações costumam envolver solicitações de informação baseadas na Lei de Acesso à Informação (LAI), denúncias relacionadas a conduta ética e assédio, e reclamações sobre processos acadêmicos e administrativos. O cronograma operacional para 2025 foi estruturado para abranger tanto o atendimento contínuo às

manifestações via Ouvidoria, quanto o processamento de pedidos de acesso à informação e recursos vindos do SIC, além de ações estratégicas como campanhas de divulgação, capacitações e parcerias institucionais. Essa abordagem permite que a Ouvidoria atue de forma proativa, antecipando demandas sazonais, e reativa, garantindo respostas ágeis e transparentes. As atividades incluem o tratamento contínuo de manifestações na Plataforma Fala.BR durante todo o ano, o gerenciamento permanente de pedidos de acesso à informação, campanhas de divulgação programadas, capacitações em comunicação, gestão de crise, assédio, LGPD, controle social e análise de dados, para melhoria contínua dos serviços.

Na Tabela 1, são apresentadas as atividades previstas para o ano de 2025, os prováveis períodos em que serão realizadas, contemplando tanto as atividades da ouvidoria quanto as atividades de tratamento do SIC, por serem ambas executadas pela ouvidora.

Tabela 1 – Períodos e atividades previstas para a Ouvidoria-Geral e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

	Período	Atividade	Status	Indicador de conclusão	Responsável
1	Ação contínua, mediante demandas	Recepção, tramitação e tratamento das manifestações de Ouvidoria via Plataforma FalaBr	Em execução	Manifestações respondidas dentro do prazo de 14 dias	Ouvidora
2	Ação contínua, mediante demandas	Recepção, tramitação e tratamento das manifestações de acesso à informação	Em execução	Manifestações respondidas dentro do prazo de 10 dias	Ouvidora
3	Ação contínua	Resposta/retorno aos e-mails recebidos pela Ouvidoria Geral	Em execução	E-mails respondidos	Ouvidora
4	Ação contínua	Resposta/retorno aos e-mails recebidos pelo SIC	Em execução	E-mails respondidos	Ouvidora
5	Ação contínua, mediante demandas	Inclusão e atualização dos cadastros dos(as) colaboradores(as) no Fala.BR	Em execução	Cadastro realizado	Ouvidora
6	Ação contínua, conforme Plano de Capacitação	Capacitação da ouvidora e substituta	Em execução	Certificado de conclusão	Ouvidora/ Substituta

7	Ação contínua, conforme oferta de cursos pela CGU	Capacitação da ouvidora	Em execução	Certificado de conclusão	Ouvidora
8	Mediante demandas	Participação em reuniões	Planejamento	Atas, publicação na página da ouvidoria/instituição	Ouvidora/parceiros
9	Janeiro 2025	Elaboração do Relatório Anual da ouvidoria 2024	Finalizado	Relatório publicado	Ouvidora
10	Março 2025	Apresentação do Relatório Anual da ouvidoria 2024 para a gestão	Finalizado	Relatório apresentado	Ouvidora
11	Abril 2025	Publicação do Relatório Anual da ouvidoria 2024	Finalizado	Relatório publicado	Ouvidora
12	Março 2025	Preenchimento do autodiagnóstico inicial da etapa do 3º Ciclo de Avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	Finalizado	Autodiagnóstico enviado para CGU	Ouvidoria
13	Maio 2025	Produção e publicação de material de divulgação do papel da ouvidoria visando alcançar todos/as discentes	Em execução	Material divulgado	Ouvidoria
14	Maio 2025	Publicação de material em cartaz com explicativos sobre a ouvidoria, SIC, transparência	Em execução	Material divulgado	Ouvidoria/SIC/DIT
15	Maio 2025	Elaboração e Publicação de Plano de Trabalho da Ouvidoria	Em execução	Documento publicado no portal institucional	Ouvidoria
16	Maio 2025	Elaboração e Publicação de Plano de Trabalho da Ouvidoria	Em execução	Documento publicado no portal institucional	Ouvidoria
17	Junho 2025	Atualização de Regimento	Planejado	Regimento republicado	Ouvidoria
18	Junho 2025	Elaboração de Manual de atendimento da Ouvidoria	Planejado	Manual de atendimento Publicado	Ouvidoria
19	Junho 2025	Elaboração de Informe de Conflito de interesse na ouvidoria	Planejado	Informe Publicado	Ouvidoria
20	2º Semestre de 2025	Produção, em parceria com a Progepe, DIT, Comissão de Ética de campanha de combate ao assédio moral, sexual e instituição (no segundo semestre, visando alcançar toda a comunidade.	Planejado	Campanha implementada	Ouvid, progep, CET, DIT
21	2º Semestre de 2025	Elaborar enquetes por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UFSB que possibilite o levantamento de perfil dos usuários de serviços da UFSB	Planejado	Dados coletados e analisados	Ouvidoria
22	Agosto	Elaboração de campanhas nas redes sociais da instituição e na página eletrônica da Ouvidoria; produção de cartazes explicativos para serem afixados em pontos estratégicos e produção de vídeos com animação	Planejado	Campanhas divulgadas	Ouvidoria, ACS

23	Dezembro 2025	Elaboração do Planejamento Anual 2026 da Ouvidoria	Planejado	Planejamento aprovado e publicado	Ouvidoria
----	---------------	--	-----------	-----------------------------------	-----------

4. Capacitações Prioritárias

Eixos Temáticos e Cursos:

Eixo	Cursos	Período	Carga Horária	Instituição
Conformidade Legal	LGPD, Assédio Moral, Prevenção a Assédio Sexual	2º Trimestre	47h (total)	ENAP/UPCursos
Transparência e Controle	Lei de Acesso à Informação (LAI), Controle Social	3º Trimestre	40h	CGU/ENAP
Gestão Estratégica	Atuação Gerencial, Gestão do Conhecimento	4º Trimestre	40h	ENAP

5. Recursos Necessários

- **Humanos:** Ouvidora, colaboradores dos setores parceiros.
- **Materiais:** Plataforma Fala.BR, e-mail institucional, materiais de divulgação (cartazes, vídeos).
- **Financeiros:** Cursos gratuitos (ENAP, CGU).

6. Indicadores de Desempenho

- **Tempo médio de resposta:** Manter abaixo de 14 dias.
- **Resolutividade:** Manter acima de 97% (meta 2024).
- **Satisfação do usuário:** Aumentar taxa de "muito satisfeitos" (atual: 16%).
- **Divulgação:** Alcance de 80% da comunidade acadêmica com campanhas.

7. Riscos e Mitigação

Risco	Ação de Mitigação
Atraso em respostas por dependência de outros setores	Estabelecer prazos claros e acompanhamento semanal com setores.
Baixa adesão à pesquisa de satisfação	Incentivo e divulgação ativa dos resultados.
Limitação de recursos humanos	Priorizar manifestações

8. Considerações Finais

A execução do plano de ação da Ouvidoria UFSB para 2025, embora cuidadosamente elaborado para aprimorar os serviços prestados à comunidade universitária, poderá enfrentar desafios significativos que merecem consideração. A dependência de outros setores da universidade para a resolução de manifestações cria um potencial gargalo, onde eventuais atrasos nos fluxos de trabalho podem aumentar o tempo de resposta da ouvidoria. A falta de conscientização por parte da comunidade acadêmica sobre o uso adequado dos canais oficiais e a frequente omissão de informações essenciais nas manifestações representam outro obstáculo, dificultando o atendimento ágil e preciso. O contexto institucional mais amplo também pode impor desafios, como greves, mudanças na gestão superior ou restrições orçamentárias que afetem a priorização e alocação de recursos necessários para a plena implementação das atividades planejadas. Apesar desses desafios estruturais e operacionais, a Ouvidoria mantém firme seu compromisso com a excelência no atendimento, buscando continuamente otimizar seus processos através da automação onde possível, fortalecendo parcerias internas estratégicas e investindo na capacitação contínua da ouvidora. Em 2025, a Ouvidoria UFSB reafirma seu papel fundamental como canal de diálogo, mediação e promoção da integridade institucional, transformando desafios em oportunidades de melhoria e reforçando seu compromisso com uma universidade mais ética, transparente e orientada para o serviço público de qualidade.