



# **PLANO DE DESENVOLVIMENTO 2018-2022**



**UFBA** | 70 ANOS  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA



**Ouvidoria  
UFBA**



**Ouvidoria**  
UFBA

---

**PLANO DE DESENVOLVIMENTO**  
**2018-2022**



**Ouvidora Geral**

Iole Macedo Vanin

**Técnicos Administrativos em Educação**

Juliana Marta Oliveira  
Mateus Tavares Pinto Santos  
Sandra Cavalcante  
Thiara Matos

**Auxiliares Administrativos**

Naiara Barbosa  
Tássia Nascimento

**Bolsista**

Saman Ferreira

A Ouvidoria Geral da UFBA foi criada em 2014 pelo reitor João Carlos Salles, como um órgão que busca ser um canal democrático de participação social da comunidade interna e externa.

Desta sorte, é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, técnico-administrativos, terceirizados e comunidade extra universitária em suas relações com a UFBA, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

Exerce um papel mediador das relações que envolvem a universidade, a comunidade acadêmica, cidadãos e demais interessados. Sua atuação visa mediar conflitos que surgem no cotidiano das atividades acadêmicas e administrativas da UFBA, buscando o diálogo e o entendimento entre as partes.

Como órgão da administração central é uma importante ferramenta de apoio no aprimoramento da governança da instituição, uma vez que colabora na identificação de problemas que podem impactar negativamente no êxito da missão institucional.

Suas ações e atuação na instituição é transversal na medida em que procura efetivar, de maneira ética e em colaboração com outros setores da universidade, o objetivo estratégico 9 do Plano de Desenvolvimento Institucional da Universidade Federal da Bahia/PDI-UFBA: “Fomentar a convivência universitária em ambientes de aprendizagem e de trabalho saudáveis e inclusivos, que favoreçam a realização dos potenciais individuais e coletivos existentes na comunidade universitária” (UNIVERSIDADE..., 2017, p.114)

Em relação à Ouvidoria, o objetivo estratégico 9 se materializa na diretriz estratégica que visa “fortalecer a ação da Ouvidoria como canal de acolhimento de demandas dos diversos segmentos universitários”. (UNIVERSIDADE..., 2017, p. 116)

Em consonância com a sua missão, seus valores, sua finalidade, seus objetivos e com a diretriz estratégica apresentada no PDI-UFBA, para o quinquênio 2018-2022, a ouvidoria divulga para a comunidade o seu Plano de Desenvolvimento.

## **MISSÃO**

Promover um canal democrático de participação social e pelo estímulo ao desenvolvimento de projetos institucionais, capazes de operar na realidade transformando-a na direção do exercício pleno dos direitos humanos, da ética do serviço público e da cidadania.

## **FINALIDADE**

Estimular a participação e a conscientização da comunidade universitária para uma convivência saudável e inclusiva.

## **VALORES**

*Empatia* – Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação.

*Respeito à cidadania e diversidade* - Reconhecer os integrantes internos e externos da comunidade universitária, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito.

*Transparência* – De acordo com preceitos éticos e constitucionais promover o acesso à informação.

*Ética* – Qualificar as expectativas de forma adequada, preservando o sigilo necessário, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que a instituição possa interpreta-las como oportunidades de melhoria.

## **DIRETRIZES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA OUVIDORIA**

1. Ampliar a capacidade de atendimento da comunidade universitária.
2. Apoiar uma cultura universitária de respeito à diversidade.
3. Fortalecer a atuação da ouvidoria junto à comunidade universitária.
4. Produzir e divulgar dados e informações capazes de subsidiar a gestão universitária.

## DIRETRIZ 1

Ampliar a capacidade de atendimento da comunidade universitária.

AÇÕES	META	INDICADOR	CRONOGRAMA				
			2018	2019	2020	2021	2022
Aumentar a equipe da Ouvidoria	Servidores do quadro permanente atuando na ouvidoria	Servidor lotado e em exercício na ouvidoria	1	3	3	4	4
Ampliar a rede de escuta e acolhimento de demandas nas unidades universitárias	Núcleos setoriais da ouvidoria em pelo menos 3/4 das unidades universitárias	% de núcleos setoriais criados e funcionando	20	40	60	80	100
		Reuniões semestrais realizadas, por área de conhecimento, com os núcleos	1	2	4	5	5

## DIRETRIZ 2

Apoiar uma cultura universitária de respeito à diversidade

AÇÕES	META	INDICADOR	CRONOGRAMA				
			2018	2019	2020	2021	2022
Apoiar eventos acerca de direitos humanos e diversidade nas unidades acadêmicas	Participar dos eventos	% de participação em eventos promovidos	20	40	60	80	100
		% de divulgação realizada dos eventos com comunicação enviada a ouvidoria	100	100	100	100	100
Promover e apoiar campanhas de respeito à diversidade	Promoção de campanhas	Número de campanhas promovidas por temática	1	1	1	1	1
		% de campanhas apoiadas	20	40	60	80	100

## DIRETRIZ 3

Fortalecer a atuação da ouvidoria junto à comunidade universitária

AÇÕES	META	INDICADOR	CRONOGRAMA				
			2018	2019	2020	2021	2022
Ampliar os canais de acesso aos serviços da ouvidoria	Criar site da ouvidoria com possibilidade de registro de manifestação	Site criado e funcionando		01			
Normatizar a atuação da Ouvidoria na instituição	Ter o regimento interno aprovado e em vigor	Documento em vigor	01				
Implementar sistema permanente de avaliação dos serviços da ouvidoria	Disponibilizar formulário on-line por meio do site da ouvidoria	Pesquisa de avaliação anual realizada	01	01	01	01	01
		Relatório de pesquisa divulgado	01	01	01	01	01
Criar espaços de estímulo à reflexão e discussão de temas relacionados a atuação da ouvidoria, bem como da comunidade universitária	Realizar projetos e atividades para discussão das temáticas de interesse	Projetos e atividades realizadas	01	01	01	01	01
Divulgar as atividades exercidas pela ouvidoria	fazer reuniões com setores, grupos da comunidade universitária	% de integrantes da comunidade, setores e unidades universitárias participantes das reuniões	20%	40%	60%	80%	100%

#### DIRETRIZ 4

Produzir e divulgar dados e informações capazes de subsidiar a gestão universitária.

AÇÕES	META	INDICADOR	CRONOGRAMA				
			2018	2019	2020	2021	2022
Encaminhar a gestão relatórios	Produzir relatório anual	Frequencia anual	01	01	01	01	01
Publicizar os dados e informações produzidos no âmbito da ouvidoria	Publicar relatórios anuais, informativos, minopses produzidas pela ouvidoria	% de material produzido divulgado	100	100	100	100	100





**Ouvidoria**  
UFBA



**UFBA | 70 ANOS**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA