



PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE

Ouvidoria/UNIFESSPA

2024

ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

REITOR

FRANCISCO RIBEIRO DA COSTA

VICE-REITORA

LUCÉLIA CARDOSO CAVALCANTE

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO

RAIMUNDO NONATO SANTOS DA SILVA

PRÓ-REITORA DE DESENVOLVIMENTO E GESTÃO DE PESSOAS

JULIANA DE SALES SILVA

PRÓ-REITOR DE ENSINO DE GRADUAÇÃO

DENILSON DA SILVA COSTA

PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO E ASSUNTOS ESTUDANTIS

LÚCIA CRISTINA CAVALCANTE DA SILVA

PRÓ-REITORA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

GILMARA REGINA LIMA FEIO

SECRETÁRIO DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

MANOEL ENIO ALMEIDA AGUIAR

SECRETÁRIO DE INFRAESTRUTURA

LEANDRO DE OLIVEIRA FERREIRA

CHEFE DE GABINETE

MANOEL SOUSA DA SILVA JUNIOR

PROCURADOR-GERAL

JOSÉ JÚLIO GADELHA

ELABORAÇÃO

MARIA ROSÁRIO PEREIRA DE LIMA SUBSTITUTA EVENTUAL DA OUIDORA-GERAL NO PERÍODO DE ELABORAÇÃO DO PDU.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E COMPETÊNCIAS	6
OUVIDORIA-GERAL	7
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	8
ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E COMPETÊNCIAS - OBSERVAÇÃO	9
DETALHAMENTO TÁTICO DO PDI 2020-2024 NO ÂMBITO DA OUVIDORIA	10

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA

LISTA DE SIGLAS E ABRAVIAÇÕES

UNIFESSPA

**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO SUL E
SUDESTE DO PARÁ**

PDU

**PLANO DE
DESENVOLVIMENTO DA
UNIDADE**

PDI

**PLANO DE
DESENVOLVIMENTO
INSTITUCIONAL**

SIC

**SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO**

LAI

**LEI DE
ACESSO À
INFORMAÇÃO**

RAA

**RELATÓRIO
ANUAL DE
ATIVIDADES**

SEPLAN

**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO
E DESENVOLVIMENTO
INSTITUCIONAL**

APRESENTAÇÃO

A OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ (UNIFESSPA), APRESENTA O PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE (PDU PARA O ANO DE 2024, CUJA ELABORAÇÃO ESTÁ NORTEADA NOS PARÂMETROS DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI) - 2020-2024 DA UNIFESSPA.

DESSA FORMA, O DOCUMENTO EM REFERÊNCIA ALINHA-SE À MISSÃO E À VISÃO DA UNIFESSPA, DADA SUA OBSERVÂNCIA AO REFERIDO PLANO, DIRECIONADO-SE AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROJETOS ESTRATÉGICOS; AÇÕES, INDICADORES; LINHAS DE BASE E METAS LÁ ELENCADOS.

AS AÇÕES PRIORITÁRIAS A SEREM DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA EM 2024, EXPLANADAS NO QUADRO DO DETALHAMENTO TÁTICO DO PRESENTE DOCUMENTO, ALÉM DE SUA CONFORMIDADE COM À ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL, TRADUZEM SUA CONTRIBUIÇÃO, EM NÍVEL DE UNIDADE, PARA A REALIZAÇÃO DA UNIFESSPA NO SEU OBJETIVO MAIOR INSTITUCIONAL E SOCIAL, A PARTIR DO ALCANCE DOS RESULTADOS E DOS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO ALMEJADOS.

ANTE AO EXPOSTO, DENOTA-SE , A PARTIR DA ELABORAÇÃO DO PDU, A IMPORTÂNCIA DA COLABORAÇÃO E DO COMPROMETIMENTO DE CADA SERVIDOR PARA O SUCESSO DA INSTITUIÇÃO.

Ouvidoria Geral

Figura 1 - Organograma da Ouvidoria



A Ouvidoria geral da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará - Unifesspa é uma instância informal, neutra e independente à qual membros da comunidade Unifesspiana e os cidadãos em geral que não se considerarem atendidos de forma satisfatória pelos canais usuais podem recorrer para solicitar acesso à informação e ainda podem registrar denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E COMPETÊNCIAS - OUVIDORIA-GERAL - NA FIGURA DA OUVIDORA-GERAL

- Fortalecer a interlocução entre as comunidades interna e externa e a Instituição;**
- Estimular a contribuição da comunidade interna e externa, visando garantir transparência organizacional e contribuir para a melhoria contínua da Unifesspa;**
- Executar o monitoramento do Sistema Eletrônico do Serviço do Cidadão (SIC) e gerência do Sistema Fala.BR na Unifesspa;**
- Executar tarefas direcionadas ao atendimento ao cidadão com base nas demandas da Plataforma Fala.BR;**
- Atuar no monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI;**
- Realizar a gestão do sistema e-Agendas na Unifesspa (Decreto nº 10.889/2021);**
- Exercer a gestão administrativa da Ouvidoria;**
- Exercer outras atividades inerentes à área de atuação da Ouvidoria.**

ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E COMPETÊNCIAS - SECRETARIA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA - NA FIGURA DA SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA

- Gerenciar os pedidos de Acesso à Informação na Plataforma Fala.BR;**
- Manter levantamento geral das manifestações em planilha, para mapeamento de dados e relatório de gestão;**
- Preenchimento do relatório de monitoramento trimestral e elaboração do RAA da Seplan;**
- Atualizações contínuas do site da Ouvidoria, visando melhoramento do acesso às informações dos sistemas e da Ouvidoria;**
- Gerenciamento das informações para o site da Ouvidoria e publicações no site da Transparência, relacionadas a agendas e currículo;**
- Execução de ações e procedimentos do setor administrativo da Ouvidoria;**
- Elaborar o plano de desenvolvimento de pessoal da Unidade;**
- Assessoramento e Suporte em atividades da Ouvidoria Geral, quando necessário.**

ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E COMPETÊNCIAS OBSERVAÇÃO

Para a realização das atribuições informadas, as servidoras da Ouvidoria realizam várias atividades de entrega cuja descrição não será informada aqui, para não ficar muito extenso.

DETALHAMENTO TÁTICO DO PDI 2020-2024 NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

Plano de Desenvolvimento da Unidade - Ouvidoria - exercício 2024

O Plano de Desenvolvimento da Ouvidoria visa desdobrar as ações a serem executadas em 2024, para melhor atender os objetivos elencados no Plano de Desenvolvimento Institucional no PDI 2020-2024. Convém ressaltar que a missão e visão da Unifesspa, ao lado, foram basilares para a construção do presente documento.

Missão: Produzir, sistematizar e difundir conhecimentos filosófico, científico, artístico, cultural e tecnológico, ampliando a formação e as competências do ser humano na perspectiva

Visão: Ser uma universidade inclusiva e de excelência na produção e difusão de conhecimentos de caráter filosófico, científico, artístico, cultural e tecnológico

OUVIDORIA	1	2	3	4	5	6
	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PDI 2020-2024	PROJETO ESTRATÉGICO DO PDI 2020-2024	AÇÃO A SER EMPREENDIDA PELA OUVIDORIA	INDICADOR	LINHA DE BASE	META
Ouvidoria-Geral e Secretaria Administrativa	OE.PDI.7 Fortalecer o planejamento com ênfase na integração e avaliação das ações, orçamento e indicadores	PE.PDI.23 Aprimoramento do planejamento organizacional em todas as suas instâncias	OE.7.PE.23.AC.OUVIDORIA.1 Contribuir para o alcance das metas do PDI, mensuradas pelo "Indicador IN.PDI.59 - Índice de metas do PDI atingidas", por meio do alcance da meta do indicador da Ouvidoria.	Índice de metas da Em que: MAP é o número de metas da Ouvidoria atingidas no ano de análise; TMEP é o número total de metas estipuladas para a Ouvidoria no		

DETALHAMENTO TÁTICO DO PDI 2020-2024 NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

Plano de Desenvolvimento da Unidade - Ouvidoria - exercício 2024

<p>Secretaria Administrativa</p>	<p>OE.PDI.7 Fortalecer o planejamento com ênfase na integração e avaliação das ações, orçamento e indicadores</p>	<p>PE.PDI.23 Aprimoramento do planejamento organizacional em todas as suas instâncias</p>	<p>OE.7.PE.23.AC.OUVIDORIA.1.1 Monitorar e fazer gestão do desempenho do indicador IN.PDI.62 - Capacidade de resposta às demandas da Ouvidoria, alimentando o sistema de monitoramento institucional trimestralmente.</p>	$= \frac{MAP}{TMEP} \times 100$	<p>....</p>	<p>Alcançar o mesmo nível de cumprimento das metas institucionais estipuladas para 2024 (99%), por meio do alcance das meta projetada para o indicador IN.PDI.62, pelo qual a Ouvidoria é responsável.</p>
<p>Ouvidoria-Geral e Secretaria Administrativa</p>	<p>OE.PDI.7 Fortalecer o planejamento com ênfase na integração e avaliação das ações, orçamento e indicadores</p>	<p>PE.PDI.23 Aprimoramento do planejamento organizacional em todas as suas instâncias</p>	<p>OE.7.PE.23.AC.OUVIDORIA.1.2 Explicitar e orientar a necessidade de que as respostas das unidades que foram acionadas a responder manifestações registradas no final cada trimestre (principalmente as solicitações de acesso à informação, solicitação e reclamação), respondam para a Ouvidoria antes do final do trimestre, de modo a não prejudicar a apuração do indicador IN.PDI.62.</p>		<p>....</p>	
<p>Secretaria Administrativa</p>	<p>OE.PDI.7 Fortalecer o planejamento com ênfase na integração e avaliação das ações, orçamento e indicadores</p>	<p>PE.PDI.23 Aprimoramento do planejamento organizacional em todas as suas instâncias</p>	<p>OE.7.PE.23.AC.OUVIDORIA.2 Formular o PDU da Ouvidoria para 2024, contribuindo para o alcance da meta do indicador IN.PDI.60 - Taxa de unidades com plano de gestão alinhado ao PDI.</p>	<p>Taxa de unidades com plano de gestão alinhado ao PDI em 2024</p>	<p>....</p>	<p>Contribuir para o alcance, em 2024, da meta institucional do indicador "IN.PDI.60 - Taxa de unidades com plano de gestão alinhado ao PDI", com o alinhamento do PDU do Nuade ao PDI 2020-2024.</p>

DETALHAMENTO TÁTICO DO PDI 2020-2024 NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

Plano de Desenvolvimento da Unidade - Ouvidoria - exercício 2024

Ouvidoria-Geral e Secretaria Administrativa	OE.PDI.7 Fortalecer o planejamento com ênfase na integração e avaliação das ações, orçamento e indicadores	PE.PDI.23 Aprimoramento do planejamento organizacional em todas as suas instâncias	OE.7.PE.23.AC.OUVIDORIA.2.1 Implementar as ações previstas no PDU 2024.	Índice de metas do PDU da Ouvidoria alcançadas no exercício.	Alcançar 80% de sucesso nas metas do PDU em 2024.
Secretaria Administrativa	OE.PDI.7 Fortalecer o planejamento com ênfase na integração e avaliação das ações	PE.PDI.23 Aprimoramento do planejamento organizacional em todas as suas instâncias	OE.7.PE.23.AC.OUVIDORIA.2.2 Monitorar e fazer a gestão do desempenho dos indicadores do PDU da Ouvidoria de 2024.			
Ouvidoria Geral e Secretaria Administrativa	OE.PDI.7 Fortalecer o planejamento com ênfase na integração e avaliação das ações, orçamento e indicadores	PE.PDI.23 Aprimoramento do planejamento organizacional em todas as suas instâncias	OE.7.PE.23.AC.OUVIDORIA.4 Elaborar o PDU da Ouvidoria para 2025, contribuindo para o alcance da meta do indicador IN.PDI.60 - Taxa de unidades com plano de gestão alinhado ao PDI.	Taxa de unidades com plano de gestão alinhado ao PDI em 2025	Contribuir para o alcance, em 2025, da meta institucional do indicador "IN.PDI.60 - Taxa de unidades com plano de gestão alinhado ao PDI", com o alinhamento do PDU do Nuade ao PDI 2020-2024.
Ouvidoria-Geral e Secretaria Administrativa	OE.PDI.8 Fortalecer as atividades de controle interno e a transparência ativa	PE.PDI.24 Fortalecimento da interlocução entre as comunidades interna e externa e a Instituição.	OE.8.PE.24.AC.OUVIDORIA.5 Acompanhar e dar tratamento às manifestações recebidas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).		01% das	

DETALHAMENTO TÁTICO DO PDI 2020-2024 NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

Plano de Desenvolvimento da Unidade - Ouvidoria - exercício 2024

<p>Secretaria Administrativa</p>	<p>OE.PDI.8 Fortalecer as atividades de controle interno e a transparência ativa</p>	<p>PE.PDI.24 Fortalecimento da interlocução entre as comunidades interna e externa e a Instituição.</p>	<p>OE.8.PE.24.AC.OUVIDORIA.5.1 Responder anualmente, no mínimo, 99% das solicitações de acesso a informação.</p>	<p>IN.PDI.62 Capacidade de resposta às demandas da Ouvidoria.</p>	<p>94% das demandas encaminhadas à Ouvidoria foram respondidas em 2019.</p>	<p>Ampliar a capacidade de resposta da Ouvidoria para 99% das demandas recebidas.</p>
<p>Ouvidoria-Geral e Secretaria Administrativa</p>	<p>OE.PDI.8 Fortalecer as atividades de controle interno e a transparência ativa</p>	<p>PE.PDI.24 Fortalecimento da interlocução entre as comunidades interna e externa e a Instituição.</p>	<p>OE.8.PE.24.AC.OUVIDORIA.6 Elaborar e publicar o Relatório da Ouvidoria como um instrumento de apoio à tomada de decisão da Alta Administração quanto à recepção e tratamento das manifestações recebidas na Unifesspa por meio de sua Ouvidoria, serviço tomado como ferramenta indispensável ao aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pela Universidade aos cidadãos.</p>	<p>Frequência de emissão do Relatório da Ouvidoria.</p>	<p>....</p>	<p>Publicar anualmente o documento.</p>
<p>Ouvidoria-Geral e Secretaria Administrativa</p>	<p>OE.PDI.8 Fortalecer as atividades de controle interno e a transparência ativa</p>	<p>PE.PDI.24 Fortalecimento da interlocução entre as comunidades interna e externa e a Instituição.</p>	<p>OE.8.PE.24.AC.OUVIDORIA.7 Elaborar e publicar o Relatório de Atividades, para prestação de contas e conta da Unidade, que alimenta o Relatório de Gestão da Unifesspa.</p>	<p>Frequência de emissão do Relatório de Atividades.</p>	<p>....</p>	<p>Publicar anualmente o documento.</p>

DETALHAMENTO TÁTICO DO PDI 2020-2024 NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

Plano de Desenvolvimento da Unidade - Ouvidoria - exercício 2024

Ouvidoria Geral	OE.PDI.8 Fortalecer as atividades de controle interno e a transparência ativa	PE.PDI.24 Fortalecimento da interlocução entre as comunidades interna e externa e a Instituição.	OE.8.PE.24.AC.OUVIDORIA.8 Elaborar e publicar no site da Ouvidoria o Relatório de Transparência, em atendimento à demanda da CGU.	Frequência de emissão do Relatório de Transparência.	Publicar anualmente o documento.
Ouvidoria Geral	OE.PDI.8 Fortalecer as atividades de controle interno e a transparência ativa	PE.PDI.24 Fortalecimento da interlocução entre as comunidades interna e externa e a Instituição.	OE.8.PE.24.AC.OUVIDORIA.9 Acompanhar as recomendações emitidas pela Ouvidoria às diversas unidades da Unifesspa, dando conhecimento à Alta Administração sobre as situações de não-atendimento de alta repercussão.	Percentual de recomendações acompanhadas. $= \frac{\text{N}^\circ \text{ de recomendações atendidas no exercício}}{\text{N}^\circ \text{ total de recomendações emitidas no exercício}} \times 100$	Acompanhar 100% das recomendações emitidas.
Secretaria Administrativa	OE.PDI.8 Fortalecer as atividades de controle interno e a transparência ativa	PE.PDI.24 Fortalecimento da interlocução entre as comunidades interna e externa e a Instituição.	OE.8.PE.24.AC.OUVIDORIA.10 Desenvolver procedimento de meta-avaliação para qualificação do processo de atendimento prestado pela Ouvidoria aos seus diversos públicos e publicá-la à comunidade servida.	Percentual de satisfação.	Obter 80% ou mais de manifestação de satisfação.
Ouvidoria-Geral e Secretaria Administrativa	OE.PDI.8 Fortalecer as atividades de controle interno e a transparência ativa	PE.PDI.25 Adequação institucional	OE.8.PE.25.AC.OUVIDORIA.11 Induzir melhorias na performance da Ouvidoria com a entrega de resultados e com riscos bem geridos.	IGG - Índice elaborado e apurado anualmente pelo TCU.	Contribuir para o alcance da meta institucional do indicador IN.PDI.63 - Índice Integrado de Governança e Gestão Públicas (IGG).

DETALHAMENTO TÁTICO DO PDI 2020-2024 NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

Plano de Desenvolvimento da Unidade - Ouvidoria - exercício 2024

Ouvidoria-Geral e Secretaria Administrativa	OE.PDI.8 Fortalecer as atividades de controle interno e a transparência ativa	PE.PDI.25 Adequação institucional	OE.8.PE.25.AC.OUVIDORIA.12 Acompanhar a atualização da legislação e os atos deliberados pelos órgãos colegiados superiores e Gabinete da Reitoria relacionados à área de atuação, analisando suas repercussões e adotando os encaminhamentos devidos.	Nível de desempenho na eliminação de riscos associados à não identificação de matérias que repercutam no desempenho da Ouvidoria.	Eliminar 100% desses riscos.
Ouvidoria-Geral e Secretaria Administrativa	OE.PDI.8 Fortalecer as atividades de controle interno e a transparência ativa	PE.PDI.25 Adequação institucional	OE.8.PE.25.AC.OUVIDORIA.13 Dar transparência ao atendimento das recomendações nos canais competentes.	Frequência da divulgação.	Trimestral.
Ouvidoria-Geral	OE.PDI.9 Fomentar a qualificação e a capacitação dos servidores, bem como consolidar um ambiente de trabalho democrático, acolhedor, com respeito à diversidade e à liberdade de cátedra	PE.PDI.26 Adequação, desenvolvimento e valorização do quadro de pessoal da Unifesspa	OE.9.PE.26.AC.OUVIDORIA.14 Diligenciar junto à Progep com vistas à adequação quantitativa da equipe da Ouvidoria, com base em critérios técnicos e disponibilidade.	Quadro de TAEs necessários para realizar as atividades.	2 TAEs (2023)	Articular com a Progep a ampliação, conforme disponibilidade e critérios técnicos de dimensionamento.

DETALHAMENTO TÁTICO DO PDI 2020-2024 NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

Plano de Desenvolvimento da Unidade - Ouvidoria - exercício 2024

<p>Ouvidoria-Geral</p>	<p>OE.PDI.9 Fomentar a qualificação e a capacitação dos servidores, bem como consolidar um ambiente de trabalho democrático, acolhedor, com respeito à diversidade e à liberdade de cátedra</p>	<p>PE.PDI.26 Adequação, desenvolvimento e valorização do quadro de pessoal da Unifesspa</p>	<p>OE.9.PE.26.AC.OUVIDORIA.15 Incentivar e apoiar os técnicos administrativos em suas iniciativas de capacitação voltadas para o desenvolvimento de competências institucionais e individuais.</p>	<p>Índice de capacitação do corpo técnico-administrativo da Ouvidoria (ICCTA). Ver as notas metodológicas na ficha-técnica do indicador para apuração do índice.</p> $= \frac{\text{Nº de servidores técnico-administrativo capacitados no exercício}}{\text{Nº total de técnicos-administrativos no exercício}} \times 100$	<p>....</p>	<p>Alcançar 100% de participação dos TAEs da Ouvidoria em cursos de capacitação do PAC anual, em consonância com a meta da Progep para a Instituição do indicador IN.PDI.66.</p>
<p>Ouvidoria-Geral e Secretaria Administrativa</p>	<p>OE.PDI.11 Dinamizar a comunicação interna e externa das atividades e conquistas acadêmicas e administrativas</p>	<p>PE.PDI.30 Dinamização e aprimoramento da comunicação interna e externa das atividades e conquistas acadêmicas e administrativas</p>	<p>OE.11.PE.30.AC.OUVIDORIA.16 Melhorar e maximizar as ações de difusão das iniciativas da Ouvidoria por meio dos principais canais de comunicação interna e externa, aferindo a quantidade de matérias, banners, postagens de áudios, vídeos, fotos etc.</p>			<p>Incrementar em 5% o número de ações de difusão das iniciativas da Ouvidoria em sites, perfis, páginas em plataformas de mídias digitais, incluindo comunicados, boletins, banners, postagens de áudios, vídeos, fotos, réplicas e compartilhamentos, contribuindo para o atingimento da meta</p>
<p>Secretaria Administrativa</p>	<p>OE.PDI.11 Dinamizar a comunicação interna e externa das atividades e conquistas acadêmicas e administrativas</p>	<p>PE.PDI.30 Dinamização e aprimoramento da comunicação interna e externa das atividades e conquistas acadêmicas e administrativas</p>	<p>OE.11.PE.30.AC.OUVIDORIA.16.1 Atualizar continuamente o site da Ouvidoria, os perfis e as páginas de mídias digitais ligados à Ouvidoria.</p>	<p>Número de publicações e das inserções geradas pela Ouvidoria para postagem pela Ascom.</p>	<p>....</p>	

DETALHAMENTO TÁTICO DO PDI 2020-2024 NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

Plano de Desenvolvimento da Unidade - Ouvidoria - exercício 2024

<p>Ouvidoria-Geral e Secretaria Administrativa</p>	<p>OE.PDI.11 Dinamizar a comunicação interna e externa das atividades e conquistas acadêmicas e administrativas</p>	<p>PE.PDI.30 Dinamização e aprimoramento da comunicação interna e externa das atividades e conquistas acadêmicas e administrativas</p>	<p>OE.11.PE.30.AC.OUVIDORIA.16.2 Implantar o whatsapp da ouvidoria como canal de diálogo, informação e mediação de conflitos, para continuidade do atendimento durante a jornada em trabalho remoto.</p>			<p>atingimento da meta institucional do indicador IN.PDI.82.</p>
---	--	---	---	--	--	--

NOTA: Por OE, entenda-se objetivo estratégico do PDI; PE, projeto estratégico do PDI; IN.PDI, indicador do rol do PDI; e AC.OUVIDORIA, ação que a Ouvidoria vai executar em 2024 para a implementação de um ou mais projeto estratégico e, conseqüentemente, de um ou mais objetivo. Ex.: OE.11.PE.30.AC.OUVIDORIA.16 refere-se à ação de nº 16, incluída pela Ouvidoria no seu planejamento tático de 2024, vinculada à implementação do Projeto Estratégico de nº 30 e ao Objetivo Estratégico de nº 11.