



Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

Gabinete da Reitoria

Ouvidoria da UFVJM

Plano de Trabalho da Ouvidoria UFVJM 2019 - 2023

Prof. Erinaldo Barbosa da Silva
SIAPE 1780975

Diamantina/2019

PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA

Reitor:
Janir Alves Soares

Vice-Reitor:
Marcus Henrique Canuto

Chefe de Gabinete:
Fernando Borges Ramos

Órgãos de Deliberação Superior Consu e Consepe:
Presidente: Janir Alves Soares

Pró-Reitoria de Administração (Proad):
Patrick Wander Endlich

Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (Proace):
Marcelo Luiz de Laia

Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (Proexc):
Thiago Fonseca Silva

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep):
Maria de Fátima Afonso Fernandes

Pró-Reitoria de Graduação (Prograd):
Adriana Nascimento Bodolay

Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG):
Marcus Vinícius Carvalho Guelpeli

Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento (Proplan):
José Geraldo das Graças

APRESENTAÇÃO

Nas acertadas palavras da Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal, Rose Meyre Cyrillo, “se todo poder emana do povo e, em seu nome é exercido, tem-se que numa visão sistêmica de democracia **OUVIR** esse mesmo povo é o primeiro passo para a concretização desse poder”. Ademais, exige-se que esse **OUVIR** esteja acompanhado de respostas concretas dos agentes públicos e, mais ainda, tais devoluções a comunidade geral objetivem o máximo atendimento do interesse público e social da entidade. A ouvidoria é locus do **OUVIR** e buscar o aprimoramento dos serviços públicos.

As Ouvidorias como a Lei de Acesso à Informação constituem engrenagens contemporâneas que vêm possibilitando resgatar os ideais constituintes, expressados na Constituição Federal de 1988, lançando luz sobre a importância da *accountability*, sem dissociá-la da transparência, da publicidade, do controle, da fiscalização e da participação (Oliveira et al, 2019).

A ouvidoria deve funcionar como um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, garantindo uma prestação de serviços públicos de qualidade, de forma a garantir direitos. Em resumo, é um instrumento a serviço da democracia, pois só nos países democráticos é que o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos (CGU, 2012)

A Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Mucuri e Jequitinhonha vinculada ao Gabinete da Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, sendo um órgão que 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 suas relações com a UFVJM, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas. A Ouvidoria exerce papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.

A partir do relacionamento com o cidadão a Ouvidoria pode identificar situações discrepantes, propor mudanças, apontar melhorias e contribuir para o pleno desenvolvimento e aprimoramento da UFVJM.

Ressalta-se que a Ouvidoria UFVJM é um espaço aberto para a comunidade, que recebe e responde manifestações relacionadas às atividades da Universidade, sendo uma unidade vinculada à Reitoria com regimento interno aprovado pela Resolução CONSU N.º 02 DE 04 DE FEVEREIRO DE 2010, com alterações realizadas pelas Resoluções de 09 DE ABRIL DE 2010 e a N.º 07 DE 12 DE JUNHO DE 2015, tendo atualmente as seguintes atribuições:

I – receber, apurar a procedência e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões ou demais

manifestações que lhe forem dirigidas por membros das comunidades universitária e externa, referentes às atividades da UFVJM;

II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolatividade e mantendo o(s) interessado(s) informado(s) do trâmite dos processos;

III – propor aos Órgãos da Administração da UFVJM a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico e administrativo da Instituição, nos termos da legislação vigente;

IV – promover e divulgar suas ações, visando a melhor consecução de seus objetivos;

V – encaminhar semestralmente ao Conselho Universitário (CONSU), relatório das atividades praticadas;

VI – prestar informações, esclarecimentos e assessoria ao Conselho Universitário (CONSU) e ao Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE), quando solicitada ou convocada para tal fim;

VII – promover, após prévia autorização do CONSU, pesquisa de opinião nos segmentos da comunidade universitária, com o fim precípua de subsidiar as ações referidas nos itens V e VI deste artigo, excetuando-se as sondagens que envolvam explicitamente o nome de qualquer membro da comunidade, bem como aquelas concernentes à matéria sobre a qual já tenha ocorrido deliberação dos Órgãos Colegiados Superiores, ou esteja sob apreciação judicial.

Ademais, cumpre reconhecer que é de fundamental importância para a Ouvidoria desempenhar efetivamente o seu papel, a parceria e o apoio institucional da Reitoria, Órgãos Vinculados e Unidades Acadêmicas e de todos os atores sociais da comunidade universitária comprometida com uma educação de qualidade, que por meio do ensino, pesquisa e extensão contribuem ao desenvolvimento regional e nacional.

1 PROPOSTAS DE TRABALHO

1.1 Pressupostos

Neste ponto, apresentamos ações a serem desenvolvidas com vistas ao dinamismo e prestação de serviços da Ouvidoria às comunidades interna e externa. Para que o plano de trabalho seja eficaz e, portanto, tenha efetividade organizacional a atuação do Ouvidor deverá contar com uma equipe mínima¹, bem como será necessário que a Alta Administração/UFVJM juntamente com a comunidade interna estejam cientes que envolvimento de todos é primordial para a melhoria dos serviços públicos prestados pela UFVJM.

¹Por equipe mínima entende-se, inicialmente, o corpo técnico constituído de um Ouvidor, um Assistente Administrativo, dois estagiários remunerados do Curso de Direito e dois estagiários de Sistemas de Informação. À medida que a estruturação avançar para os campi, haverá necessidade de pelo menos mais um servidor atuando no suporte à Ouvidoria no seu Campus.

Ressalta-se que as ações são pautadas pelas orientações da “Cartilha da OGU (2012)” de modo que a **Ouvidoria não se reveste** de órgão cujas finalidades sejam:

- a) Apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplina e processo administrativo) ou realizar auditorias;**
- b) Desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;**
- c) Agir com imediatismo (resolução apenas do caso apresentado);**
- d) Atuar como central de atendimento.**

O plano de trabalho procura estar intimamente vinculado ao processo de **participação social** para que seja real e concatenado aos interesses do público-alvo. Em outros termos, a legitimidade das intervenções da Ouvidoria dar-se-á quando o modo de sentir/pensar/agir de todos os participantes são tomados em consideração na resolução das demandas.

Assim, outro pressuposto é a determinação inequívoca que sem compreender a cultura organizacional e suas subculturas a mudança organizacional desejada torna-se mais complexa ou inatingível. Os aspectos fortes e positivos da cultura organizacional considerados mais importantes para o sucesso geralmente inclui: dar autonomia aos servidores, privilegiar o trabalho em equipe, ter uma direção e intenção estratégica clara e objetiva, possuir uma visão forte e reconhecível (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Frise-se que o plano ora proposto poderá ser alterado durante o seu período de vigência devido à necessidade de adaptação a novos cenários, exigências da legislação e alterações na estrutura organizacional da Unidade e da própria universidade.

1.2 Finalidades da Ouvidora da UFVJM

As finalidades almeçadas pela Ouvidoria tem como ponto de partida as orientações da “Cartilha da Ouvidoria Geral da União - OGU (2012)”, podendo serem sintetizadas e agrupadas como: finalidade de facilitação social, finalidade informacional, finalidade de aprimoramento da gestão pública, finalidade de controles preventivo e corretivo.

Neste aspecto, a ouvidoria visa propor soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões a entidade em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de projetos e iniciativas públicas.

A qualidade dos serviços prestados pela gestão ao cidadão se aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, pois, ao auxiliar na identificação de pontos a serem aprimorados, ela contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

A experiência com a implantação de Ouvidorias tem mostrado que ao exercer seu papel de **porta-voz do cidadão na organização**, o ouvidor tem revelado ser um importante instrumento de interação entre o órgão e a sociedade, aliado na defesa dos direitos do usuário, na busca de soluções

de conflitos extrajudiciais e colaborador eficaz na mudança organizacional.

Por outro lado, o ouvidor atua também em defesa da administração, procurando subsidiar o atendimento de reivindicações de servidores, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias.

Para tanto, deverá ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição a que pertence, pois dessa forma poderá utilizar o trabalho da ouvidoria para subsidiar as políticas e os processos internos de trabalho do órgão. O conhecimento da estrutura e funcionamento da UFVJM será potencializado com uma série de reuniões e visitas de apresentação e coleta de sugestões/críticas ao plano de trabalho da Ouvidoria junto aos órgãos da UFVJM.

A participação aqui é entendida no sentido mais generalizado do termo: participação que envolve a todos, em todos os momentos da construção e implementação do plano de trabalho da Ouvidoria.

1.3 Vinculação da Ouvidoria

A ouvidoria está vinculada ao dirigente máximo da entidade, no caso o Reitor da UFVJM. Tradicionalmente, todas as gestões da Reitoria tem garantido autonomia de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

1.4 Competências da Ouvidoria

Os poderes do ouvidor, na Administração Pública, são de inspeção e de persuasão. Tem-se clareza que o Ouvidor da UFVJM não detém nenhum poder coercitivo, mas pode se impor pela legitimidade de seus argumentos baseados, sobretudo na análise das manifestações dos cidadãos e pela agilidade no acionamento correto dos órgãos competentes (OGU, 2012).

Por não possuir poderes coercitivos, o ouvidor necessita do respaldo interno da organização, sob pena de ter sua aceitação, credibilidade e capacidade de resposta prejudicada (OGU, 2012).

1.5 Boas Práticas de Gestão da Ouvidoria

São ainda requisitos que colaboram com uma boa gestão:

- Trabalhar com planejamento e metas de médio e longo prazo, definindo as prioridades de trabalho;
- Não se fechar em suas próprias atividades, mas sim manter diálogo constante com as demais unidades da instituição, bem como os outros órgãos e ouvidorias e outras instituições de participação social;
- Acompanhar as mudanças na legislação da área e o direcionamento das políticas públicas do órgão.

2 METODOLOGIA

O plano de trabalho terá como princípios básicos a participação ativa, a cooperação e a realidade como ponto de partida da construção do conhecimento e a capacitação, quando realizada

pela Ouvidoria, como meio e não como fim em si mesma.

A capacitação dos servidores da equipe da Ouvidoria também é aspecto relevante no sentido de reforçar a conscientização interna de que a Ouvidoria assume, no ordenamento jurídico pátrio, ***um papel proativo e de protagonismo***. Esse mesmo entendimento deve ser expandido, num segundo momento, a toda organização, uma vez que a finalidade das ações é proporcionar uma mudança de cultura, não somente na Ouvidoria, mas em todo o órgão (Bastos e Pereira, 2019).

Ressalta-se que toda e qualquer atividade de formação, informação e treinamento com o propósito de alcançar mudanças positivas aproveitará sempre o lado lúdico que homens e mulheres têm para a aprendizagem.

Para consolidar a mudança é necessário um plano de comunicação robusto interno e externamente que transmita aos servidores seus deveres como prestadores do serviço e aos usuários o papel de beneficiários das inovações legislativas do atendimento ao público (Bastos e Pereira, 2019).

Esclarecidas as questões da forma de atuação Ouvidoria, apresentamos a seguir, no quadro abaixo, as principais ações a serem desenvolvidas ao longo dos quatro anos.

Quadro 1. Matriz do plano de trabalho da Ouvidoria da UFVJM/2019.

OBJETIVOS	AÇÕES	PÚBLICO-ALVO	PERÍODO
1) Ampliar a estrutura de atendimento e divulgação dos serviços da ouvidoria na UFVJM	<ul style="list-style-type: none"> a) Integração entre a Ouvidoria e demais Campis, com visitas semestrais para atendimento presencial da Ouvidoria; b) Participação em eventos acadêmicos repassar informações sobre a Ouvidoria; c) Fortalecimento e ampliação dos canais de comunicação com as comunidades internas e externa; d) Realização de ações preventivas e de esclarecimento do papel da Ouvidoria; e) Contratação de estagiários para dar suporte aos trabalhos da Ouvidoria e proporcionar situações aprendizagem para os mesmos. f) Constituir grupo de trabalhos ou comissões a fim de apoiar processos de melhoria interna relacionados à Ouvidoria e/ou questões disciplinares; e) Criar horário de atendimento noturno presencial. 	Comunidades interna e externa	Ação contínua
2) Realizar Benchmarking e endomarketing	<ul style="list-style-type: none"> a) Visitar pelo menos três ouvidorias de entidades do serviço público federal para troca de experiências. b) Participar de capacitação sobre Ouvidoria através de palestras, cursos e treinamentos em conjunto com outros órgãos do serviço público federal; c) Realizar reuniões para troca de experiências com os principais canais de relacionamento com servidores, terceirizados e discentes da UFVJM e comunidade externa, como entidades de classe (OAB, ACID, dentre outras), Secretarias Acadêmicas, Comunicação Social, Pró-Reitorias, Gestão do SIC, Auditoria Interna e Procuradoria Jurídica. 	Ouvidoria da UFVJM	Setembro a Dezembro/19
3) Contribuir com	<ul style="list-style-type: none"> a) Participar de reuniões de gestores, conselhos superiores e acadêmicos para 	Comunidade interna	Ação contínua

<p>ações que visem a melhoria dos serviços prestados pela UFVJM</p>	<p>obter subsídios para as demandas da Ouvidoria;</p> <p>b) Participar de fóruns, junto aos servidores e estudantes, gabinetes itinerantes e de reuniões principalmente em início de semestres letivos com os novos alunos;</p> <p>c) Gerenciar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, e apresentar relatórios a reitoria, ao Conselho Superior e a Ouvidoria Geral da União contendo gráficos, indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e manifestações concluídas.</p> <p>d) Sugerir às unidades da UFVJM medidas de aprimoramento na organização e funcionamento da Universidade.</p>		
<p>4) Fortalecimento da imagem institucional da Ouvidoria</p>	<p>a) Produzir em conjunto com a Comunicação Social, material de divulgação, tipo cartazes, banners, panfletos e folder sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria na instituição;</p> <p>b) Desenvolver um trabalho de sensibilização e divulgação dos serviços de Ouvidoria junto à comunidade interna e a externa;</p> <p>c) Realizar divulgação do serviço de Ouvidoria da UFVJM junto à mídia local em jornais, programas de rádio e TV;</p> <p>d) Divulgar no portal da UFVJM os resultados das manifestações e ações da Ouvidoria;</p> <p>e) Promover a atualização da página da Ouvidoria no novo portal da UFVJM.</p> <p>f) Criar e administrar as redes sociais (Páginas do Instagram, Facebook e Twitter) da Ouvidoria.</p>	<p>Comunidades interna e externa</p>	<p>2019/2 à 2020/2</p>
<p>5) Manter um bom relacionamento com as comunidades interna e</p>	<p>a) Manter atenção constante no relacionamento da UFVJM com a comunidade em geral;</p> <p>b) Realizar o atendimento ao público interno e externo, bem como o</p>	<p>Comunidades interna e externa</p>	<p>Ação contínua</p>

<p>externa</p>	<p>acompanhamento das providências tomadas pela Administração para as manifestações recebidas pela Ouvidoria;</p> <p>c) Atuar na prevenção de conflitos, preservando as dimensões/instâncias formais da Universidade;</p> <p>d) Atuar, conforme a legalidade com integridade, ética e transparência, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários;</p> <p>d) 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>e) Assessorar a Reitoria e Vice-reitoria nos assuntos pertinentes à ouvidoria com foco na mitigação da insatisfação, adoecimento e punitivismo/denuncismo desnecessário na UFVJM.</p>		
<p>6) Constituir Grupos de Trabalho da Ouvidoria</p>	<p>a) Criar Grupo de Qualidade da Ouvidoria e Correição (bacharéis em direito e administração);</p> <p>b) Criar Grupo Direitos dos Universitários da UFVJM.</p> <p>C) Criar Grupo de Colaboradores e Defensores Dativos da UFVJM.</p>	<p>Comunidade Interna</p>	<p>Ação contínua</p>
<p>7) Reformular as normativas internas, a fim de adequá-las às orientações da CGU/OGU e democratizar a participação</p>	<p>a) Constituir Grupo de trabalho re revisão normativa.</p>	<p>Servidores da UFVJM</p>	<p>2019/2</p>

A previsão das atividades, objetivos e atores relevantes baseou-se na perspectiva macroprocessual e que, por isso, não julgamos conveniente introduzir no planejamento as tarefas e demandas rotineiras referentes às atividade-meios da ouvidoria e/ou de menor repercussão no uso dos recursos disponíveis.

As entradas, o processamento e as saídas das manifestações dirigidas a Ouvidoria são tratadas conforme expresso no *Apêndice I - Fluxograma de Tratamento de Manifestações da Ouvidoria/UFVJM – 2019*.

3 RESULTADOS ESPERADOS

Dentro das perspectivas de atuação de uma unidade de ouvidoria pública, a Ouvidoria-Geral da União espera que se consiga alcançar os seguintes resultados, independentemente do órgão público que se implante, a saber:

- a) Melhorar o desempenho e a imagem da instituição;
- b) Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição;
- c) Facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- d) Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- e) Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- f) Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da instituição;
- g) Incentivar a participação social na modernização dos processos e procedimentos da Instituição;
- h) Sensibilizar os dirigentes das unidades da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público; e
- i) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

Essas também são nossas expectativas. Acreditamos que a Ouvidoria, embora com recursos parcos, esteja relativamente estruturada na UFVJM, tendo a tradição de servir bem a comunidade interna e a externa, seja pela celeridade de suas ações, seja pelo seu zelo em melhorar os procedimentos internos. Contudo, o objetivo deste plano de trabalho é contribuir para que se eleve ainda mais os índices de satisfação dos usuários e de aprovação da imagem institucional, contribuindo assim para o aperfeiçoamento do atendimento e da valorização do cidadão, seja ele usuário externo ou interno.

Muitas observações dirigidas à Ouvidoria-Geral são, na realidade, ora resultado de ações de outros setores da Universidade ou do desconhecimento das funções de uma Ouvidoria (Benezath e Cunha, 2011). Diante disso, o presente plano busca também “Ouvir” à comunidade visando dar eficácia e eficiência às iniciativas da Ouvidoria com o foco no envolvimento e comprometimento dos interessados e na mitigação de inconformidades na prestação dos serviços públicos da UFVJM.

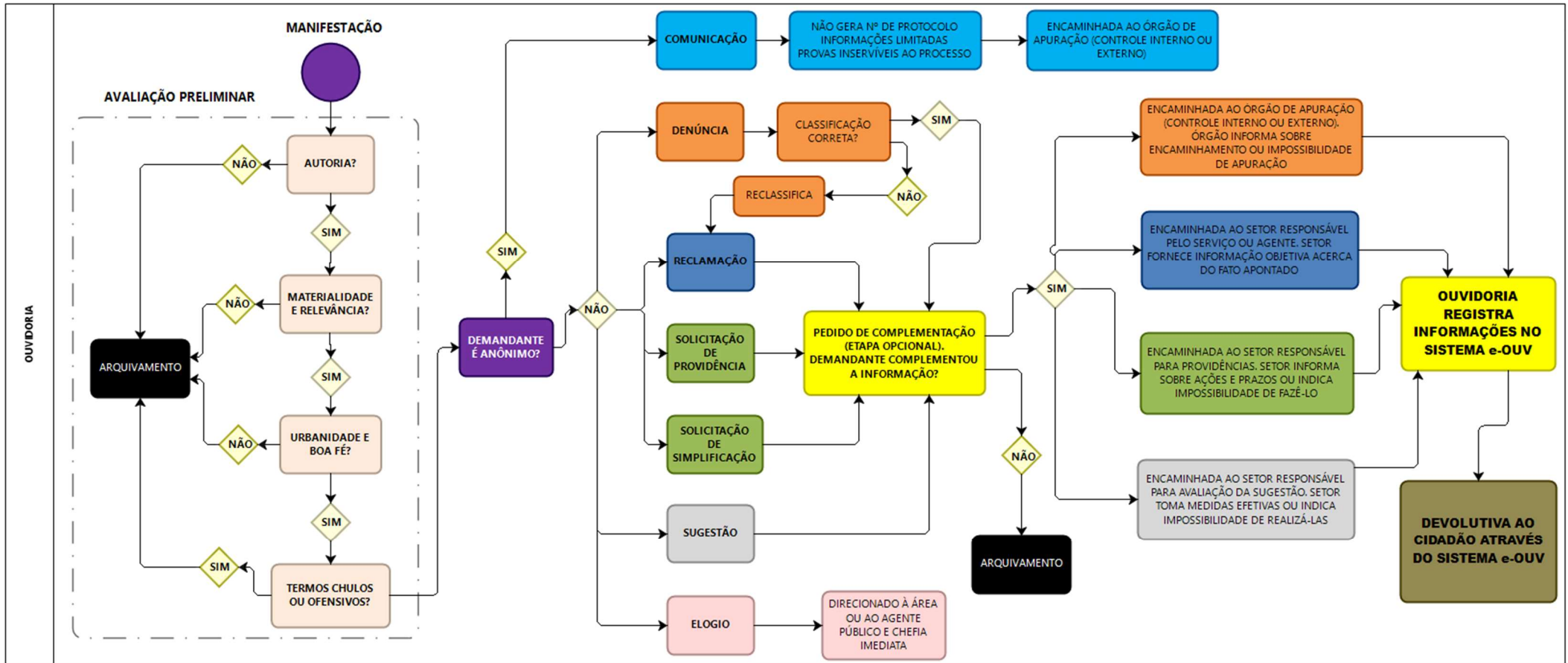
REFERÊNCIAS

Bastos, C. S. P; Pereira, C.L.C. **O fortalecimento das Ouvidorias como instrumento de controle social: análise e impactos para a aplicação da Lei 13.460/2017.** *In: Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) Ano 2 - n° 2 – 2019.*

Benezath, T; Cunha, S. B. **Relatório de Pesquisa Satisfação do Usuário da Ouvidoria-Geral da UFRJ/2011.** Ouvidoria Geral da UFRJ, 2011.

Oliveira et al, **Mecanismos de participação política, fiscalização e controle: o papel das Ouvidorias e da Lei de Acesso à Informação como instrumentos de comunicação governamental, transparência e publicidade.** *In: Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) Ano 2 - n° 2 – 2019.*

Apêndice I - Fluxograma de Tratamento de Manifestações da Ouidoria/UFVJM – 2019



Fonte: Adaptado de UFMS/2019

Apêndice II – Matriz de Macroprocessos e Riscos da Ouvidoria UFVJM/2019

Objetivo estratégico	Melhorar a prestação de serviços ao cidadão da Ouvidoria						Grau de Risco para fins de Auditoria	
Objetivo operacional	Cliente	Risco	Avaliação de risco inerente			Controles já implementados	Controles ainda não implementados	
			Probabilidade	Impacto	Vulnerabilidade			
Ampliar a estrutura de atendimento e divulgação dos serviços da ouvidoria na UFVM	Comunidades Internas e Externas	Baixa produtividade e no atendimento de manifestações do Cidadão	3	3	3	1) Contratação permanente de estagiários – modalidade estágio obrigatório - do Curso de Sistemas de Informação/UFVJM; 2) Contratação de estagiários remunerados do Curso de Direito/UEMG; 3) Solicitação ao Gestor da UFVJM disponibilização de servidores para a Unidade. 4) Criação de horário de	1) Atendimento à solicitação ao Gestor para disponibilização de mais servidores à Ouvidoria. 2) Atendimento à solicitação ao Gestor para contratação de estagiários do Curso de Direito UEMG.	9

						atendimento noturno presencial.		
Manter um bom relacionamento com a comunidades interna e externa	Comunidades Interna e Externa	Resistência quanto ao trabalho da Ouvidoria	2	3	2	<p>1) Realizar o atendimento ao público interno e externo, bem como o acompanhamento das providências tomadas pela Administração oriundas das manifestações recebidas pela Ouvidoria;</p> <p>2) Atuar, conforme a legalidade com integridade, ética e transparência, sempre respeitando o sigilo nos casos, principalmente aqueles que tramitam no SEI;</p> <p>3) Assessorar a Reitoria e</p>	<p>1) Atuar na prevenção de conflitos, preservando as dimensões/instâncias legais e legítimas da Universidade;</p> <p>2) Criar mecanismos de acompanhamento do relacionamento da UFVJM com a comunidade em geral.</p>	6

						Vice-reitoria nos assuntos pertinentes à ouvidoria com foco na mitigação da insatisfação, adoecimento e punitivismo desnecessário na UFVJM.		
Objetivo estratégico	Fortalecimento da Imagem Institucional da Ouvidoria							
Desenvolver e Promover a Identidade Visual da Ouvidoria	Comunidades externa e Interna	Formação de Imagem negativa da Ouvidoria	1	3	2	1) Contratação de estagiários de Sistemas de Informação para criação e arte da identidade visual.	1) Exposição pública do estado da arte.	3
Desenvolver trabalho de sensibilização e divulgação dos serviços da Ouvidoria	Comunidade e Interna	Baixa demanda pelos serviços e compreensão inadequada do papel da ouvidoria	4	3	2	1) Elaboração do plano de trabalho da Ouvidoria contemplando atividades formativas.	1) Realização de palestras informativas em conjunto com a Assessoria de Assuntos Estratégicos/UFVJM.	12
Objetivo estratégico	Contribuir com ações que visem a melhoria dos serviços prestados pela UFVJM							
Participar de reuniões de gestores, conselhos superiores e	Comunidade e interna	Indiferença Institucional para com a Ouvidoria	2	4	2	1) Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria contemplando visitas e reuniões com órgãos da	1) Construção da agenda positiva com a participação das pro-reitorias, assessorias e demais interessados.	8

acadêmicos para ouvir as demandas.						UFVJM.		
Participar de fóruns, junto aos servidores discentes.	Comunidade interna	Falta de acolhimento frente aos trabalhos da Ouvidoria	2	5	2	1) Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria contemplando visitas e reuniões com órgãos da UFVJM.	1) Construção da agenda positiva com a participação dos servidores e discentes.	10
Apresentar relatórios a Reitoria, ao Conselho Superior e a Ouvidoria Geral da União contendo gráficos, indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e manifestações concluídas.	Comunidades interna e Externa	Intermitência da Ouvidoria e Falta de transparência	2	3	2	1) Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria contemplando visitas e reuniões com órgãos da UFVJM; 2) Atualização da página da Ouvidoria; 3) Reorganização dos processos e procedimentos internos da Ouvidoria.	1) Atualização atos normativos referentes à Ouvidoria.	6
Sugerir às órgãos/unidades da UFVJM medidas para o aprimoramento na	Comunidade interna	Percepção equivocada da Ouvidoria como um poder paralelo	2	3	2	2) Promover ações para a compreensão dos serviços de ouvidoria, contribuindo	1) Socializar os casos da ouvidoria, visando à troca de experiências e divergências/	6

prestação dos serviços					com a gestão institucional e com a atitude cidadã da comunidade acadêmica.	convergências das soluções adotadas; 2) Inserir conteúdos sobre ouvidoria nos treinamentos e nivelamentos de servidores	
------------------------	--	--	--	--	--	--	--