

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

OUVIDORIA - UFVJM

PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

UFVJM



Diamantina/2024

Apresentação

A Ouvidoria é um órgão que tem como finalidade a interlocução entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, alta gestão e os serviços que a instituição oferece. Objetiva mediar as relações, garantindo o acesso, promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos nas instâncias acadêmicas e administrativas.

O contato com o cidadão permite que a Ouvidoria possa contribuir com a melhoria, desenvolvimento e aprimoramento da universidade. No ano de 2024, a Ouvidoria intensificou o olhar para o combate ao assédio sexual, assédio moral e demais violências no âmbito da UFVJM, bem como intensificou as atividades referentes às mediações de conflitos, pois acredita que determinadas questões podem ser superadas a partir da interferência de um setor impessoal e técnico.

O serviço de Ouvidoria da UFVJM recebe manifestações via Sistema de Ouvidorias do governo federal (FalaBr), gerido pela Controladoria-Geral da União, além de e-mail, telefone e pessoalmente no atendimento presencial. Em todos os atendimentos são adotados procedimentos padrões recomendados pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU).

Atribuições básicas da Ouvidoria

A Ouvidoria da UFVJM recebe manifestações, analisa, identifica os elementos necessários, tramita aos setores competentes, solicita informações e responde às demandas, levando-se em consideração a Resolução – Consu nº 7, de 12, de junho de 2015 e a Portaria nº 116, de 18 de março de 2024, tendo atualmente as seguintes atribuições típicas:

Art. 4º A Ouvidoria/UFVJM deverá:

- I- Elaborar plano de trabalho anual;
- II- Monitorar o cumprimento das respostas;
- III- Promover a conciliação e mediação na resolução de conflitos entre a Comunidade Universitária e seus órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Federal;
- IV- Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados no site da Ouvidoria/UFVJM, disponível no site da Universidade;
- V- Produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- VI- Promover sempre que possível articulação em caráter permanente com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

Em suma, o papel da Ouvidoria envolve também o apoio a todos os atores alinhados em oferecer serviços de qualidade na UFVJM, atuando como condutor de soluções, mediação, respeito ao cidadão/usuário.

Seguindo-se a nova Portaria nº 116, de 18 de março de 2024, a Ouvidoria preza por uma atuação técnica mais empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos.

Todas as atividades referentes ao ano de 2024 serão pautadas na tentativa de uma aproximação do setor com as Pró-Reitorias, as Unidades Acadêmicas e a Alta Gestão, focando sempre na melhoria dos serviços da UFVJM.

1- Vinculação

A Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM está vinculada à Reitoria e possui competência para atuar junto a todas instâncias administrativas e acadêmicas da instituição. Além de sua função de receber, tratar e responder a manifestações, o setor atua também como unidade de apoio e acolhimento administrativo para o aperfeiçoamento das ações da administração pública.

2- Gestão da Ouvidoria

Interessa-nos criar uma gestão de Ouvidoria participativa e mais próxima ao cidadão. A vinculação de suas atividades ao pleno atendimento dos que necessitam de auxílio fará com que seja criado o perfil do local e das atividades, que prezarão sempre pela legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

3- Metodologia

Como forma de se traçar um caminho para a execução do plano de trabalho que será apresentado posteriormente, salientamos que planejamos ações que terão resultados a curto, médio e longo prazo.

A intenção é obter resultados de qualidade e com eficiência, além de manter e aprimorar as ações que já apresentam resultados positivos.

Assim, como forma de alcançar os objetivos traçados pelo plano de trabalho, demonstraremos que a Ouvidoria é uma unidade parceira das demais estruturas organizacionais. A partir deste reconhecimento, almejamos alcançar os propósitos de uma Ouvidoria acessível e participativa.

4- Plano de Trabalho

Apresentamos o plano de trabalho da Ouvidoria/UFVJM para o ano de 2023, porém, registramos que as ações propostas podem ser modificadas ou acrescentadas ao longo das atividades, dependendo das necessidades e do que foi possível realizar no ano anterior. O Plano de trabalho tende a criar uma maior facilidade para a participação social na organização e construção da cultura organizacional da UFVJM, não podendo

ser enxergado como algo rígido, imutável e obrigatório, sendo apenas um importante norte para a demonstração das propostas de trabalho para o setor.

Plano de Trabalho da Ouvidoria UFVJM/2024

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanco do ano
Melhorar os atendimentos relativos às atribuições de recepção de demandas, tratamento das informações e respostas.	A) Ampliar a Ouvidoria a partir do recebimento de mais um servidor; objetivando a celeridade das análises e auxiliando a titular na realização das demais atividades; B) Efetivar a visita aos demais <i>campi</i> , aumentando o contato com o público acadêmico, com atendimentos mais específicos, campanhas in loco.	Comunidade interna e externa	Atividade contínua	Não conseguimos mais um servidor para o setor, por falta de pessoal. As visitas aos demais <i>campi</i> não foram possíveis por falta de verba, mas esta questão será verificada com mais atenção, junto à alta gestão.

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanco do ano
Ampliar o contato da Ouvidoria com setores, comissões ou conselhos que possam auxiliar no cumprimento das ações preventivas.	A) Realizar reuniões com apresentação de propostas de trabalhos em conjunto, visando ações preventivas; B) Alimentar as redes sociais da Ouvidoria, a partir de campanhas que abordem os principais temas de denúncias ou de interesses sociais, bem como a divulgação dos serviços e eventos da instituição.	Comunidade interna e externa	Atividade contínua	Realizamos atividades junto às atléticas; Realizamos, junto à COMVIDAS, palestra sobre assédio sexual, na qual participaram instituições como Ministério Público, Rede de Mulheres, Sindicato Docentes, Vice-Reitoria da UFVHM, Corregedoria e PGF; Participamos de atividades junto à Proace na Moradia Estudantil de recepção aos novos moradores, com café da manhã e bate papo; Participamos de atividade realizada pela Rede de Mulheres, chamado Roda de Conversa Mulherio: Redes que cuidam.

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanco do ano
Ampliar a estrutura de atendimento da Ouvidoria	<p>A) Solicitar estagiários do curso de Direito que possam auxiliar no tratamento das manifestações, via FalaBR.</p> <p>B) Criar estruturas de atendimentos presenciais nos demais <i>campi</i>, através de treinamento de representantes da Ouvidoria. A ideia é realizar um atendimento inicial mais humanizado.</p>	Comunidade interna e externa	Até Meados de 2024	<p>Não conseguimos estagiário pois só foi aberto processo seletivo para a Corregedoria.</p> <p>A estrutura está em andamento, pois a Ouvidoria está dialogando com possíveis interessados.</p>

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanco do ano
Promover ações que contribuam para a melhoria dos serviços da UFVJM	<p>A) Realizar o acompanhamento constante das informações colocadas na Carta de Serviços e seu efetivo cumprimento;</p> <p>B) Criar pesquisa de satisfação própria do setor e divulgar semestralmente;</p>	Comunidade interna e externa	Atividade contínua	<p>A Carta de Serviços é acompanhada de forma contínua. Todas as informações ali colocadas são analisadas e autorizadas pela Ouvidoria via email com a DICOM.</p> <p>A criação de pesquisa de satisfação não foi realizada e continuamos usando a própria da CGU.</p>

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanco do ano
Promover ações que contribuam para a melhoria dos serviços da UFVJM	<p>A) Realizar o acompanhamento constante das informações colocadas na Carta de Serviços e seu efetivo cumprimento;</p> <p>B) Criar pesquisa de satisfação própria do setor e divulgar semestralmente;</p>	Comunidade interna e externa	Atividade contínua	<p>A Carta de Serviços é acompanhada de forma contínua. Todas as informações ali colocadas são analisadas e autorizadas pela Ouvidoria via email com a DICOM.</p> <p>A criação de pesquisa de satisfação não foi realizada e continuamos usando a própria da CGU.</p>

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanco do ano
Fortalecer a imagem da Ouvidoria perante o público interno e público externo	<p>A) Utilizar as redes sociais para se comunicar com o público, repassando informações sobre o funcionamento e atribuições da Ouvidoria;</p> <p>B) Atualizar a página da Ouvidoria no Portal constantemente.</p>	Comunidade interna e externa	Atividade contínua	<p>A redes social foi usada para o cumprimento do propósito citado, mas entendemos que há uma necessidade de haver maior frequência.</p> <p>A atualização da página é realizada sempre que necessário.</p>

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanco do ano
Fortalecer o contato com a alta gestão, objetivando o crescimento dos setores e da Instituição em si.	A) Criar momentos de diálogos e parcerias junto a alta gestão.	Ouvidoria e alta gestão	Atividade contínua	<p>A Ouvidoria traçou contatos e diálogo com determinadas Pró-Reitorias, dependendo da demanda que surgia.</p> <p>A ideia seria a realização de atividades preventivas e conjuntas, porém este ponto ainda precisa ser alinhado de uma maneira mais adequada.</p> <p>A Ouvidoria traçou diálogo constante com a Chefia de Gabinete em prol de resoluções mais céleres de questões pontuais.</p>

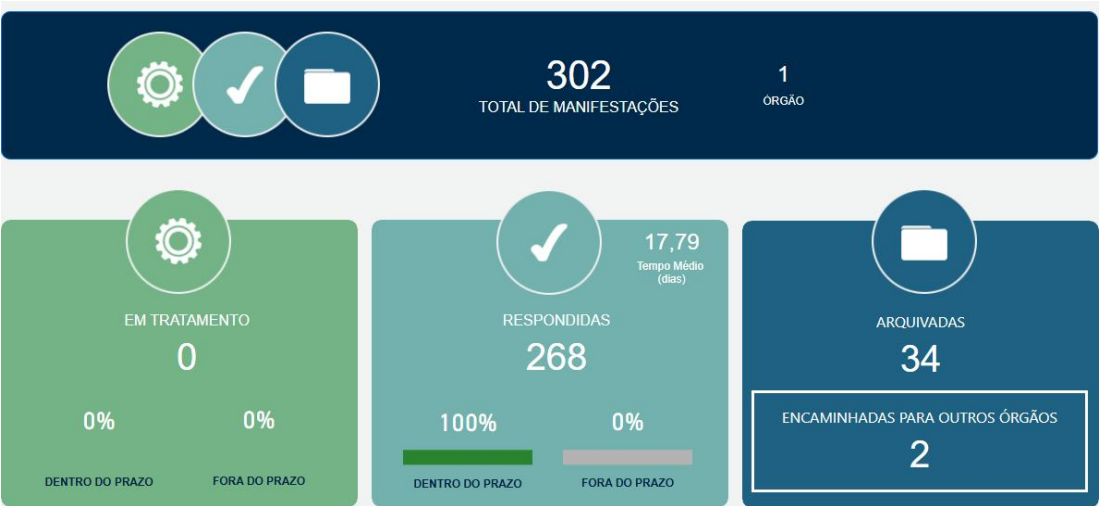
Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanco do ano
Realização de campanhas, visitas in loco, objetivando a prevenção de irregularidades.	<p>A) As campanhas serão realizadas junto aos setores da Integridade;</p> <p>B) As visitas in loco serão realizadas de acordo com o surgimento de demandas.</p>	Comunidade interna	Atividade contínua	<p>A Ouvidoria realizou campanhas dentro do tema assédio sexual, porém há a necessidade de se criar uma agenda de temas e atividades.</p> <p>A Ouvidoria realizou viagem a determinado Quilombo, objetivando orientar a comunidade sobre seus direitos dentro das vagas nos cursos da Instituição.</p>

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanco do ano
Regulamentação das atividades de mediação da Ouvidoria	A) Criação de resolução que compreenda as atividades de mediação.	Comunidade interna	Final de 2024	A minuta está pronta, dependendo de revisão e envio à Reitoria para ciência e análise.

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período	Balanco do ano
Continuidade com as atividades de aproximação da Ouvidoria e discentes, levando informações importantes.	A) Visitas nas salas de aulas falando sobre o trabalho da Ouvidoria e sobre tema escolhido. B) Ampliação do diálogo junto às unidades acadêmicas.	Comunidade interna	Atividade contínua	A Ouvidoria visitou salas de aulas de alguns cursos e verificou sucesso nesta atividade, pois levar informações sobre os trabalhos da Ouvidoria e sobre algum tema relevante aproximou o setor e construiu intimidade e confiança entre as partes.

5. Resultados das atividades da Ouvidoria

De acordo com <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, no ano de 2024 foram recebidas pelo FalaBr, 302 manifestações.



Os tipos de manifestações recebidas na UFVJM, no ano de 2024 abarcam, em sua maioria, denúncias e comunicações, dentre outras, conforme quadro abaixo retirado <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>:



Todas as reclamações recebidas foram enviadas aos setores responsáveis, objetivando a tentativa da solução dos problemas e melhoria da oferta dos serviços da UFVJM, bem como foram realizadas mediações nas situações em que foram possíveis e aceitas pelas partes.

Os setores, em sua grande maioria, contribuíram de forma ativa e solícita aos chamados da Ouvidoria e procuraram se adequar às reclamações enviadas.

As solicitações e sugestões foram enviadas aos responsáveis para ciência, análise e verificação da possibilidade de atendimento.

As denúncias, que possuíam o mínimo de elementos de materialidade, autoria e relevância foram enviadas para a área de correição, para a devida apuração.

Os elogios, sempre bem vindos, foram enviados para ciência do elogiado e de sua chefia imediata.

Relacionado à pesquisa de satisfação, obtivemos o seguinte resultado, de acordo com <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu:>



6. Resumo das atividades desempenhadas pela Ouvidoria e dificuldades enfrentadas

Todas as manifestações receberam o tratamento adequado e os encaminhamentos dispensáveis a cada tipo, levando-se em consideração a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. As redes sociais da Ouvidoria foram alimentadas com campanhas de combate ao assédio sexual e demais tipos de violência.

Tentamos manter através das campanhas e das participações em comissões um contato mais próximo com a sociedade e com a comunidade acadêmica, objetivando a ampliação de um contato mais íntimo e acolhedor.

A Ouvidoria ainda não conseguiu estagiários e nem servidores que pudessem auxiliar nas propostas de um acompanhamento mais próximo aos demais *campi*, mas esta é uma proposta importante e urgente que será olhada com mais afinco neste ano de 2025, junto a alta gestão.

A Ouvidoria participa ativamente na Comissão de Combate à Violência, Crimes contra a Dignidade e Assédio Sexual na UFVJM - COMVIDAS e trabalha em prol ao combate a todos os tipos de violência dentro da Instituição.

Pretende-se continuar com os trabalhos nas salas de aula, aproximando-se dos discentes e levando informações relevantes que garantam uma estadia na Instituição da forma mais tranquila e proveitosa.

7. Informações gerais

A Ouvidoria conta com apenas uma servidora titular. Ela possui uma servidora eventual que é representada pela servidora Gestora do SIC, que atua em momentos de afastamentos necessários e legais.

No ano de 2023, a Ouvidoria recebeu 348 manifestações, conforme relatório de gestão do ano de 2023, publicado na página da Ouvidoria/UFVJM.

As manifestações de tipo denúncia e reclamação foram a maioria neste ano de 2023. As denúncias que apresentaram elementos de materialidade, autoria e relevância foram enviadas ao setor correcional e as reclamações foram enviadas aos setores para a busca de soluções.

Interessante citar que houve uma queda na quantidade de manifestações de 2023 para 2024.

A Ouvidoria atuou na mediação de vários conflitos, objetivando facilitar a solução de imbróglis mais simples do cotidiano, bem como procurou dialogar com os setores na tentativa de auxiliar na melhoria da prestação dos serviços.

A Carta de Serviços é acompanhada mensalmente e a Ouvidoria atua junto à DICOM em sua transformação, atualização e construção.

A Ouvidoria da UFMG vem ganhando espaço junto à comunidade acadêmica e aceitação como um setor que auxilia na melhoria da UFMG, mudando a percepção de que é um local apenas de recebimento de denúncias. As campanhas realizadas contra os tipos de assédios e sobre as atividades da Ouvidoria abriram espaço junto aos cidadãos e criaram conforto e confiança para a realização de denúncias.

8. Exemplos de atividades publicadas no instagram

<https://www.instagram.com/ouvidoriaufvm/>



O COMBATE AO ASSÉDIO SEXUAL NA UFVJM

18/07/2024
14 HORAS
AUDITÓRIO
DA REITORIA

APRESENTAÇÃO DA COMVIDAS

COMISSÃO PERMANENTE DE COMBATE A VIOLÊNCIA,
CRIMES CONTRA A DIGNIDADE E ASSÉDIO SEXUAL

PALESTRA COM JÚLIO CÉSAR FRANCISCO

PROCURADOR FEDERAL JUNTO À UFVJM



COMVIDAS



Ouvidoria



CITec
Centro de Inovação Tecnológica



EaD
Educação a Distância



Roda de Conversa na MEU

Diálogo com moradores para
recepção de novos estudantes



9. Referências

PORTARIA NORMATIVA CGU nº116, de 18 de março de 2024. Estabelece orientações para o exercício das atividades de Ouvidoria desenvolvidas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo SisOuv de que trata o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal.

UFVJM. Conselho Universitário. Resolução nº 7, de 12 de junho de 2015. Altera o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFMG.