

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO
JEQUITINHONHA E DO MUCURI –UFVJM

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA
FEDERAL/UFVJM –2019

**RELATÓRIO DE 2019
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)

Flaviana Dornela Verli

Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PROACE)

Altamir Fernandes de Oliveira

Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PROEXC)

Marcus Vinicius Carvalho Guelpele

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP)

Maria de Fátima Afonso Fernandes

Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)

Cynthia Fernandes Ferreira Santos

Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG)

Lucas Franco Ferreira

Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento (PROPLAN)

Patrick Wander Endlich

APRESENTAÇÃO

Este relatório se propõe a apresentar as informações das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, bem como dar ciência e divulgar os dados estatísticos referentes às manifestações recebidas e o seu respectivo tratamento durante o período de 01/01/2019 à 31/12/2019.

Os campi da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM são compostos dos seguintes campus:

Campus de Diamantina

FACET –Faculdade de Ciências Exatas

FAMED –Faculdade de Medicina de Diamantina

FCA –Faculdade de Ciências Agrárias

FCBS –Faculdade de Ciências Biológicas e da Saúde

FIH -Faculdade Interdisciplinar em Humanidades

ICT –Instituto de Ciências e Tecnologias

Campus de Teófilo Otoni

FACSAE – Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas e Exatas

FAMMUC - Faculdade de Medicina do Mucuri

ICET –Instituto de Ciências, Engenharia e Tecnologia

Campi de Janaúba

IECT -Instituto de Engenharia, Ciências e Tecnologia

Campi de Unai

ICA –Instituto de Ciências Agrárias

Os ordenamentos internos que regulamentam a Ouvidoria/UFVJM são as Resoluções do Conselho Universitário n.º 02 de 04 de Fevereiro de 2010 que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria; a Resolução 09 de Abril de 2010, que altera o Capítulo IV das disposições Finais e Transitórias, do Regimento Interno da Ouvidoria; e a n.º 07 de 12 de Junho de 2015, que altera o Regimento Interno da Ouvidoria.

A Ouvidoria/UFVJM, externamente, segue as normas oriundas da **Ouvidoria Geral da União** Instrução Normativa n.º 5/2018, observa o Decreto n.º 9492/2018 e Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU n.º 7/2018, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade e as diretrizes para a salvaguarda de identidade do manifestante. Ainda obedece ao disposto na Lei n.º 13.460/2017 que dispõe acerca da

participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, e finalmente o Decreto n.º 9094/2017, que dispõe a respeito da simplificação do atendimento ao usuário.

1 Introdução

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, é 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.

Desse modo, tem-se que a Ouvidoria UFVJM é um espaço aberto para a comunidade, que recebe e responde manifestações relacionadas às atividades da Universidade, 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 resolutividade 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 precípuo 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 fundamental 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.

2 Análise da Execução das Atividades Previstas no Plano de Trabalho/2019-2023

O plano de trabalho elaborado para o quadriênio 2019-2023 procurou estar intimamente vinculado ao processo de participação social para que fosse concatenado aos interesses do público-alvo. Outro pressuposto foi a determinação inequívoca de que sem compreender a cultura organizacional e suas subculturas a mudança organizacional desejada torna-se mais complexa.

As finalidades almejadas pela Ouvidoria e materializada pelo plano tiveram como ponto de partida as orientações da “**Cartilha da Ouvidoria Geral da União - OGU (2012)**”, podendo ser 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 visou propor ações relacionadas e criação e ampliação do atendimento das demandas dos cidadãos, bem como oferecimento de informações gerenciais e sugestões, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de resoluções internas e estruturação da Unidade de Integridade da UFVJM.

Por outro lado, o ouvidor atuou 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 supostos abuso de poder no âmbito da UFVJM.

Para tanto, inicialmente procurou-se ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição da UFVJM, pois dessa forma poderia se 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 se deu através de reuniões e visitas de apresentação e coleta de sugestões e críticas dos órgãos da UFVJM.

Durante o exercício social de 2019 a gestão buscou implementar um modelo de gestão no qual privilegiava:

- O trabalho com planejamento e metas de médio e longo prazo, definindo as prioridades de atividades;
- O não fechamento 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;
- O acompanhamento das mudanças na legislação da área e o direcionamento das políticas públicas do órgão.

Esclarecidas as questões sobre o lugar e a forma de atuação da Ouvidoria, apresentamos a seguir, as principais ações que a ouvidoria se propôs a desenvolver com a devida análise e discussão.

Quadro 1. Relação Atividades Planejadas X Atividades Realizadas/2019

OBJETIVOS	AÇÕES PLANEJADAS	AÇÕES REALIZADAS
1) Ampliar a estrutura de atendimento e divulgação dos serviços da ouvidoria na UFVM	<p>a) Integração entre a Ouvidoria e demais Campis, com visitas para atendimento presencial da Ouvidoria;</p> <p>b) Participação em eventos acadêmicos para informar sobre a ouvidoria;</p> <p>c) Fortalecimento e ampliação dos canais de comunicação com as comunidades interna e externa;</p> <p>d) Realização de ações preventivas sobre o papel da Ouvidoria.</p> <p>e) Contratação de estagiários para dar suporte aos trabalhos da Ouvidoria e proporcionar situações aprendizagem para os mesmos.</p> <p>f) Constituir grupo de trabalhos ou comissões a fim de apoiar processos de melhoria interna relacionados à ouvidoria e/ou questões disciplinares;</p> <p>e) Criar horário de atendimento noturno presencial.</p>	<p>- Devido às restrições orçamentárias essa ação ficou inviabilizada em 2019;</p> <p>- Essa ação será implementada no início do semestre letivo/2020.</p> <p>- Foi produzido material de divulgação, reformulação do site e abertura de comunicação nas redes sociais.</p> <p>- Com a criação de páginas nas redes sociais a Ouvidoria pode realizar tais ações (em anexo).</p> <p>- Foram contratados dois estagiários de Sistemas de Informação para colaborar na criação do Banco de Dados da Ouvidoria;</p> <p>- Ação de planejamento ainda em curso para implementação em 2020.</p> <p>- A partir de 2019 um dia da semana de trabalho da Ouvidoria abrange o horário de 18h às 20h.</p>
2) Realizar Benchmarking e endomarketing	<p>a) Visitar pelo menos três ouvidorias de organizações do serviço público federal para troca de experiências.</p> <p>b) Participar de capacitação sobre Ouvidoria através de palestras, cursos e treinamentos em conjunto com</p>	<p>- Devido às restrições orçamentárias essa ação ficou inviabilizada em 2019;</p> <p>- O Ouvidor participou Curso de Capacitação em Governança, Gestão de Riscos, Controles Internos e</p>

	<p>outros órgãos do serviço público federal;</p> <p>c) Realizar reuniões para troca de experiências com os principais canais de relacionamento com servidores, terceirizados e estudantes da UFVJM e comunidade externa, como entidades de classe (OAB, ACID, dentre outras), secretarias acadêmicas, comunicação social, pró-reitorias, recursos humanos, auditorias interna e procuradoria.</p>	<p>Integridade ministrado na UFVJM em parceria com UFLA.</p> <p>- Foram realizadas reuniões com as pró-reitorias de Pós-Graduação e Pesquisa e a de Assuntos Comunitários, a Diretoria de Comunicação e Assuntos Estratégicos a fim de melhorar a comunicação com a Ouvidoria e melhorar os fluxos de informações.</p>
<p>3) Contribuir com ações que visem à melhoria dos serviços prestados pela UFVJM</p>	<p>a) Participar de reuniões de gestores, conselhos superiores e acadêmicos para 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>- Durante o ano de 2019, em razão do volume de trabalhos não possível realizar ação;</p> <p>- Durante o ano de 2019, em razão do volume de trabalhos não possível realizar ação;</p> <p>- A partir do desenvolvimento e implementação do sistema de informações, a ouvidoria pode produzir seus relatórios em tempo hábil;</p> <p>- Na produção de pareceres referentes ao tratamento das manifestações a ouvidoria produziu 07 pareceres com sugestão e encaminhamento para a Reitoria.</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</p>	<p>- Foram produzidos: nova placa de identificação da ouvidoria, desenvolvimento do logotipo da ouvidoria e cartazes de divulgação dos canais de contato com a</p>

	<p>importância do serviço de Ouvidoria na instituição;</p> <p>b) Desenvolver um trabalho de sensibilização, divulgação e marketing do serviço 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 do site da ouvidoria conectando ao FalaBr.</p> <p>f) Construir as redes sociais da Ouvidoria (Facebook, Twitter e Instagram).</p>	<p>ouvidoria que foram afixados em todo o Campi da UFVJM.</p> <p>- Através das redes sociais (Facebook, instagram e twitter) iniciou-se esse trabalho.</p> <p>- Devido às restrições orçamentárias essa ação ficou inviabilizada em 2019;</p> <p>- Houve, com auxílio dos estagiários, a atualização do site da Ouvidoria com divulgação de informações e ações da mesma;</p> <p>- Essa ação ainda depende da autorização do administrador do FalaBr.</p> <p>- Realizado com auxílio dos estagiários foi estabelecido essa modalidade de comunicação.</p>
<p>5) Manter um bom relacionamento com a comunidade interna e externa</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 acompanhamento das providências tomadas pela Administração oriundas das manifestações recebidas pela Ouvidoria;</p> <p>c) Atuar na prevenção de conflitos, preservando as dimensões/instâncias legais e legítimas da Universidade;</p> <p>d) Atuar, conforme a legalidade com integridade, ética e transparência, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários;</p>	<p>- Ação contínua</p> <p>- No ano de 2019 a ouvidoria adotou o uso do SEI! E gerou 485 processos internos para facilitar o acompanhamento e a tomada de providências pela Gestão da UFVJM;</p> <p>- Ação contínua;</p> <p>- Com a implantação do SEI! Foram gerados 105 processos permitindo mais transparência e segurança no tratamento dos dados</p>

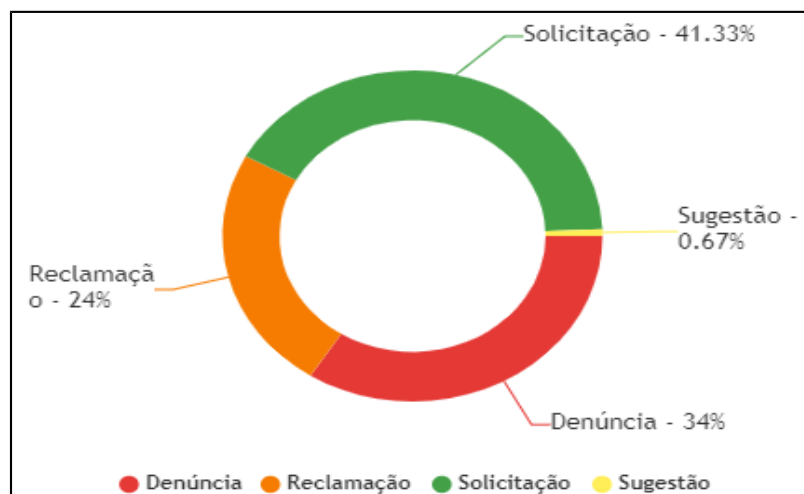
	<p>d) Preservar o direito constitucional de acesso à informação, independente das solicitações dos cidadãos (interesse geral ou coletivo), salvo os casos de sigilos previstos em lei.</p> <p>e) Assessorar a Reitoria e Vice-reitoria nos assuntos pertinentes à ouvidoria com foco na mitigação da insatisfação, adoecimento e punitivismo desnecessário na UFVJM.</p>	<p>- Durante o ano de 2019 a Ouvidoria assessorar a Reitoria materialmente com a produção de resoluções a fim de dotar a integridade de arcabouço normativo atualizado. Foram atualizadas a normativa da Ouvidoria e elaborada a da Corregedoria.</p>
<p>6) Constituir Grupos de Trabalho da Ouvidoria</p>	<p>a) Grupo de Qualidade da Ouvidoria e Correição (bacharéis em direito e administração);</p> <p>b) Grupo Direitos dos Universitários da UFVJM.</p> <p>C) Grupo de Colaboradores e Defensores Dativos da UFVJM.</p>	<p>- No exercício social de 2019, em razão do volume de trabalhos não foi possível realizar essas ações.</p>

Fonte: Sistema de Gestão da Ouvidoria/UFVJM

2.1 Manifestações Recebidas na Ouvidoria

Durante o período de 01/01/2019 a 31/12/2019, a Ouvidoria registrou o total de 300 manifestações, classificadas como se segue na *Fig. 1*.

Figura 1. Manifestações Recebidas no período de 2019



Fonte: Sistema de Gestão da Ouvidoria/UFVJM

Em termos quantitativos, a disposição das manifestações recebidas pela Ouvidoria se configura da forma apresentada no *Quadro 2*.

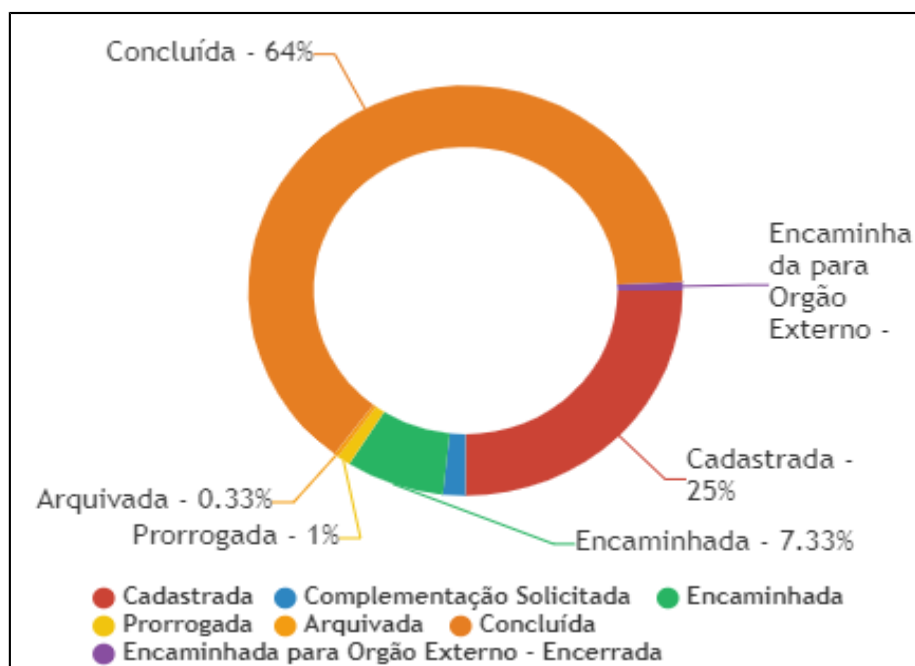
Quadro 2. Detalhes sobre Situação das Manifestações em 2019.

Situação	Quantidade
Cadastradas	75
Complementação Solicitada	5
Encaminhado por outra Ouvidoria	22
Prorrogado	3
Arquivadas	1
Concluído	192
Encaminhado para Órgão externo/encerrado	2
Total	300

Fonte: Sistema de Gestão da Ouvidoria/UFVJM

A ouvidoria tem adotado com princípio dar resolutividades (apurar) as manifestações e também proceder com a máxima celeridade na resolução das demandas conforme pode ser identificado no *Quadro 2*.

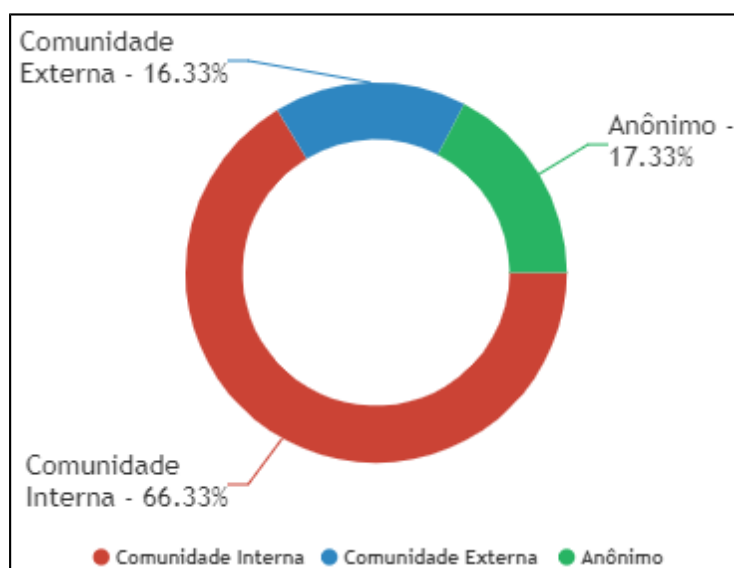
Figura 2. Situação das Manifestações Cadastradas em 2019



Fonte: Sistema de Gestão da Ouvidoria/UFVJM

Na data de elaboração deste relatório as manifestações se encontravam nas situações configuradas na *Fig 2* acima apresentada. Nota-se que a maioria delas estava com status de concluída e em apenas 1% dos casos houve prorrogação de prazos para atender o demandante.

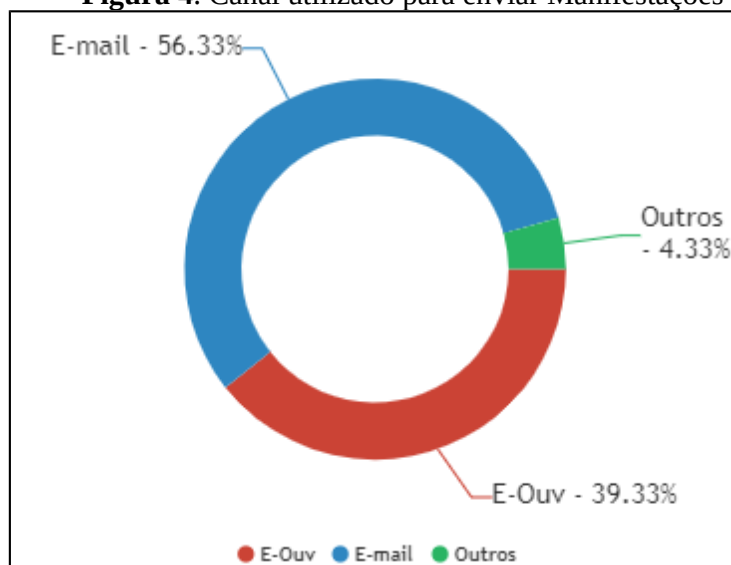
Figura 3. Origem das Manifestações em 2019



Fonte: Sistema de Gestão da Ouvidoria/UFVJM

Sobre a proveniência das manifestações, 66,33% foram registradas como originárias da comunidade interna, 16,33% da comunidade externa e 17,33% foram registradas anonimamente, fato que impossibilita a identificação de origem da manifestação.

Figura 4. Canal utilizado para enviar Manifestações em 2019



Fonte: Sistema de Gestão da Ouvidoria/UFVJM

Em relação aos canais de comunicação da Ouvidoria, das 300 manifestações registradas no período, foram recebidas: 56,33% via e-mail, 39,33% via **Ou** e 4,33% por outros meios que são considerados aqui como a presença dos manifestantes, envio de carta ou bilhete e telefone.

Ressalte-se que a Ouvidoria da UFVJM estimula o uso do Sistemas de Ouvidoria do Executivo Federal como sendo a forma preferencial de atendimento de demanda.

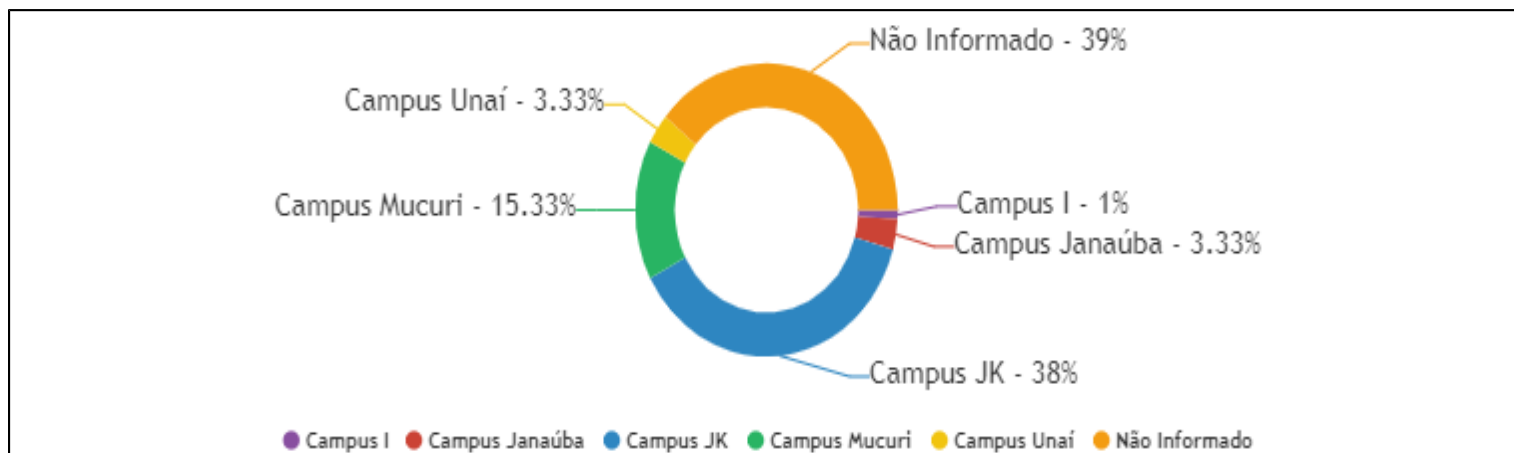
Quadro 3. Número de manifestações por ano – período de 2010 à 2019

Período	Quantidade	%
2010	7	0,88
2011	17	2,14
2012	6	0,76
2013	2	0,25
2014	3	0,38
2015	51	6,43
2016	99	12,48
2017	124	15,64
2018	184	23,2
2019	300	37,83
Total	793	100

Fonte: Sistema de Gestão da Ouvidoria/UFVJM

Conforme o *Quadro 3* houve uma tendência de crescimento nos recebimentos das denúncias no período de 2010-2019. As prováveis explicações para o fenômeno repousam na melhoria nos sistemas de contabilidade, registro e cadastrados das demandas, no aumento nos canais de comunicação do usuário com a Ouvidoria e no próprio crescimento institucional da UFVJM ampliando assim sua rede de atendimento e usuários internos e externos.

Figura 5. Manifestações por Campus em 2019



Fonte: Sistema de Gestão da Ouvidoria/UFVJM

A distribuição das manifestações pelos campi da UFVJM com se configurou como sendo 38% das manifestações estão relacionadas às demandas relacionadas ao Campus JK, 15,33% relacionadas ao Campus Mucuri, 3,33% ao Campus Janaúba, 3,33% no Campus Unai 1% ao campus I em Diamantina e 39% não informou ou não há como relacionar especificamente a um campus da UFVJM.

Em relação às respostas a pesquisa de satisfação do usuário disponibilizada pelo sistema **E-Ouv** no período compreendido entre 01/01/2019 à 31/12/2019, 19 cidadãos responderam ao questionário. A análise das respostas obtidas observando somente o critério de satisfação do usuário em relação à resolutividade dada pela gestão da UFVJM, computou-se o seguinte:

- 01 resposta de muito satisfeito. Registre-se que a manifestação tratava de solicitação de informações;
- 11 consideraram a resposta obtida como sendo regular. Destas 11 respostas, 10 delas se referiram à resolução das denúncias de fraude/burla ao sistema de cotas para estudantes no curso de medicina/odontologia;
- 03 cidadãos se declararam insatisfeitos. Novamente, a insatisfação está relacionada ao tratamento da gestão da UFVJM às denúncias de fraude/burla ao sistema de cotas.
- 04 cidadãos se disseram muito insatisfeitos. Sendo que, 03 destas manifestações de insatisfação relacionavam com as denúncias de fraude/burla ao sistema de cotas da medicina e odontologia e uma se referia à solicitação de providências de atuação da UFVJM em aspecto didático-pedagógico.

2.2 Criação e Divulgação da Imagem Institucional da Ouvidoria

Durante o período deste relatório a Ouvidoria empenhou-se em dar importância a atividade com o desenvolvimento de páginas nas redes sociais, na produção de pôsteres e publicações de material informativo e educativo sobre o papel do controle social na autarquia.

Dito isto, uma das primeiras ações em 2019 concentrou-se na criação da identidade visual que primeiramente foi trabalhada a identidade visual e institucional da Ouvidoria. Nessa etapa de trabalho foram produzidos cartazes, banners e imagens em forma de posts nas redes sociais (em anexo).

Concomitantemente foram criadas e administradas as redes sociais da Ouvidoria. Neste aspecto, foram criadas redes sociais (Instagram, Facebook e Twitter) para a divulgação da ouvidoria para a comunidade em geral.

3 Recomendações Gerais da Ouvidoria da UFVJM

- Instituição de uma comissão permanente para revisão e atualização de toda a legislação interna da UFVJM, principalmente o Regulamento Disciplinar Discente, Regulamento da Moradia Estudantil Universitária e Regimento da Comissão de Ética Pública.
- Constituição de um grupo de trabalho para edição de um guia sobre direitos e deveres da comunidade universitária;
- Atualização dos regulamentos de uso dos equipamentos desportivos e de lazer do campi (campo futebol, ciclovia, dentre outros) da UFVJM, visando permitir o uso para a comunidade externa.
- Desenvolvimento de atividades e mecanismos pedagógicos para debater e refletir sobre a Lei Federal nº 13.185, de 06 de novembro de 2015, que instituiu o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (bullying), promovendo palestras sobre comunicação não violenta.
- Implementação de uma ação institucional permanente para dirimir os transtornos causados pela presença de animais nos campi da UFVJM, com a criação de um setor responsável pelo monitoramento da população e pela orientação da comunidade em caso de ataque de animais;
- Adequação urgente de todos os prédios dos campi da UFVJM para garantir a acessibilidade plena das pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida;
- Identificação e melhoria dos pontos carentes de iluminação no campus JK, Diamantina-MG;
- Adoção de mecanismos de prevenção quanto ao uso indevido (em ambiente virtual ou físico) da logomarca da UFVJM;
- Imprimir celeridade no andamento dos processos administrativos disciplinares e dar ampla publicidade dos resultados das apurações, principalmente àqueles relacionados à apuração de fraudes contra no sistema de cotas e benefícios concedidos pela PROACE;
- Investimento em qualificação do capital humano nos setores administrativos de toda a UFVJM, principalmente nas áreas de gestão de pessoas, manejo de conflitos e relações humanas no trabalho;
- Constituir comissão permanente de humanização, conciliação e mediação de conflitos junto com a Ouvidoria/Corregedoria;
- Promover junto à PROGEP e Comissão de Ética Pública da UFVJM divulgação de campanhas e/ou seminários que difundam o dever de conduta ético-profissional dos docentes no desempenho de suas atividades;
- Estudar a possibilidade de horário de funcionamento noturno de protocolos, pró-reitorias secretarias, departamentos, divisões, seções das Unidades da UFVJM pelo menos um dia da

semana para atender os discentes de cursos noturnos.

- Investimento no treinamento/capacitação de servidores e estagiários, quanto ao atendimento de qualidade ao usuário/cidadão.
- Conscientização dos docentes quanto à importância da disponibilização e cumprimento dos planos de ensino e ementas das disciplinas;

4 Considerações finais

A partir da implantação de um novo sistema de gestão, desenvolvido pelos estagiários do curso de Sistemas de Informação da UFVJM, foi possível a Ouvidoria ter mais transparência na disponibilização dos seus resultados.

O sistema de gestão de manifestações da Ouvidoria está sendo utilizado praticamente por 6 meses. Durante esse período, as demandas foram organizadas e incluídas no sistema permitindo um maior controle sobre o que foi e está sendo resolvido pela Ouvidoria, proporcionando maior transparência e controle das demandas registradas. Para dar continuidade à melhoria da prestação de serviços da Ouvidoria para a Comunidade será preciso a contratação de novos estagiários da área de TI visando:

Apoiar a Organização eletrônica de documentos: A Ouvidoria da UFVJM recebe manifestações por E-mail, telefone, pessoalmente e pelo sistema **E-Ouv**, isso causava uma desorganização interna de documentos, para resolver o problema foi criado um banco de dados unificado que contém todos os documentos registrados, no entanto, ele precisa de constantes atualizações para potencializar sua usabilidade.

Atualizar o Sistema da Ouvidoria UFVJM: Para facilitar a utilização do banco de dados foi criado um sistema Web que faz as principais operações na base de dados (listar, inserir, excluir e editar manifestações). Contudo, novas funcionalidades, tais como a integração com outros sistemas internos carecem de ser implementadas.

Ampliar o tratamento estatístico dos relatórios da Ouvidoria: A partir dos dados recolhidos das manifestações foram gerados gráficos onde é possível observar, com mais clareza, quantas manifestações de cada tipo foi registrada, quais os assuntos, origens, proveniências e situações atuais das demandas. No entanto, a cada nova legislação ou alteração no Sistema **E-Ouv** torna-se imprescindível a atualização da forma de apresentar os resultados dos trabalhos da ouvidoria.

As sugestões apresentadas nesse relatório são baseadas nas observações e registros

diários da Ouvidoria no atendimento à comunidade, talvez a implementação das recomendações possa mitigar a recorrência de algumas situações de inconformidade na UFVJM.

Referências Bibliográficas

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.

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

4. Apêndices Identidade Gráfica Ouvidoria

Apêndice I – Logotipo da Ouvidoria para redes sociais UFVJM/2019



Fonte: Facebook, Instagram e Twitter/2019.

Apêndice II – Divulgação da Ouvidoria para redes sociais UFVJM/2019

Infográfico de divulgação da Ouvidoria para redes sociais da UFVJM em 2019. O layout é dividido em duas colunas. À esquerda, há o logotipo da Ouvidoria (com os ícones de telefone, @ e grupo) e o logo da UFVJM. À direita, há quatro cartões coloridos, cada um com um tipo de manifestação e sua descrição:

- RECLAMAÇÃO** (cartão laranja): Manifestação de desagrado, queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.
- DENÚNCIA** (cartão vermelho): Comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.
- ELOGIO** (cartão rosa): Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participam do serviço/atendimento.
- SUGESTÃO** (cartão amarelo): Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.

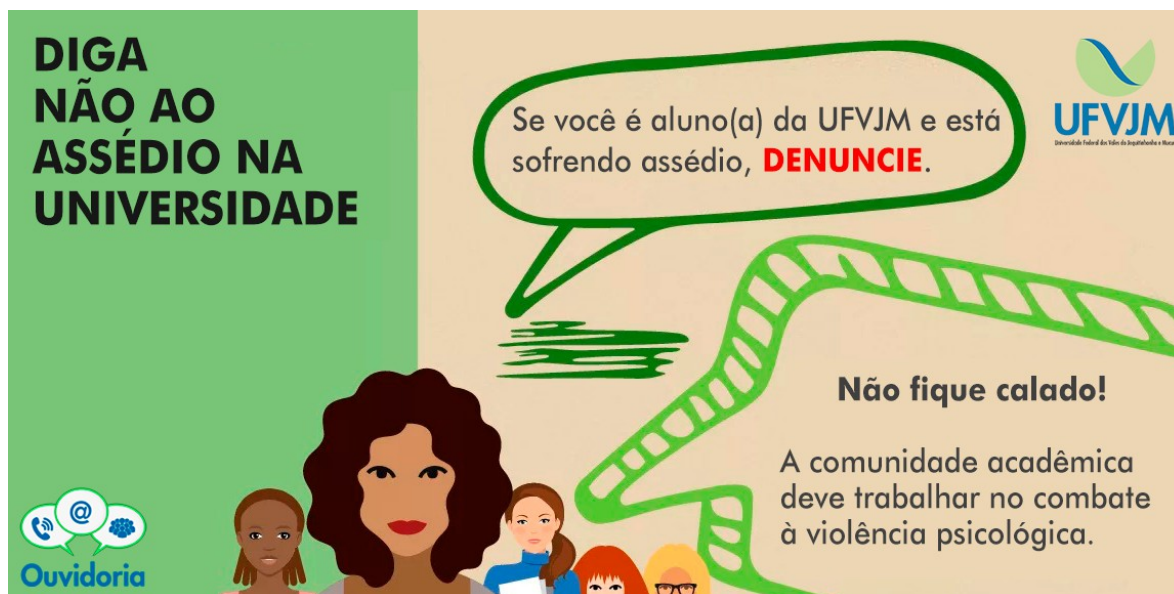
Fonte: Facebook, Instagram e Twitter/2019.

Apêndice III – Campanha Ouvidoria nas redes sociais contra o Bulluig UFVJM/2019



Fonte: Facebook, Instagram e Twiter/2019.

Apêndice IV – Campanha Ouvidoria nas redes sociais contra o Assédio UFVJM/2019



Fonte: Facebook, Instagram e Twiter/2019.

Apêndice V – Campanha Ouvidoria nas redes sociais contra o Assédio UFVJM/2019

O QUE É O ASSÉDIO MORAL?

É a exposição dos docentes e discentes a situações **humilhantes e constrangedoras**, repetitivas e prolongadas durante toda a sua jornada e no exercício de suas funções, em que predominam **condutas negativas**, relações desumanas e aéticas de longa duração.



Fonte: Facebook, Instagram e Twiter/2019.

Apêndice VI– Campanha Ouvidoria nas redes sociais contra o Assédio UFVJM/2019

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO, o que fazer?



- Anote as humilhações sofridas com detalhes
- Busque ajuda dos colegas que presenciaram as ofensas
- Procure o sindicato da categoria para relatar a situação
- Recorra a um advogado, Ministério Público, Justiça do Trabalho, Ministério do Trabalho e Emprego e Comissão de Direitos Humanos
- Busque apoio de familiares, colegas e amigos
- Não tenha medo de **DENUNCIAR!**



Fonte: Facebook, Instagram e Twiter/2019.

Apêndice VII – Campanha Ouvidoria nas redes sociais contra o Assédio UFVJM/2019



PODEMOS AJUDAR?

A Ouvidoria da **UFVJM**, vinculada organizacionalmente à Reitoria e com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da Universidade, é um órgão de assessoramento administrativo, principalmente no que concerne à comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

sistema.ouvidorias.gov.br

Fonte: Facebook, Instagram e Twiter/2019.

“Meu professor faz diversos comentários e piadas machistas, diminuindo as alunas simplesmente por elas serem mulheres

**ISSO TEM
QUE PARAR**

Denuncie todo tipo de
assédio e violência sexual



USPMULHERES
Juntas, nós podemos

USP Universidade de São Paulo
Pró-Reitoria de Graduação