



UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI  
OUVIDORIA UFVJM

### **Plano de Trabalho da Ouvidoria UFVJM**

Carolina Santos Almeida  
SIAPE 2156309

Diamantina/2020

## **Apresentação**

De acordo com a Controladoria Geral da União, *a Ouvidoria pública atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.*

No entanto, devemos ir além neste conceito, já que a Ouvidoria, além de facilitar o contato do órgão com o usuário, serve também de instrumento mediador e mantenedor da democracia. Através dela, todos os assuntos conflituosos têm ouvido e voz, têm ação e expressão, conteúdo e reparação.

De acordo com Luiz Carlos Assis lasbeck (2010), as Ouvidorias surgem como um serviço especial, prestado ao público, e sua essência se baseia no reconhecimento de que, frente à insatisfação com um serviço recebido, há a possibilidade de se reclamar, criticar, pedir reparação e sugerir melhorias na prestação dele, bem como, frente à satisfação, há a possibilidade de se elogiar também, pois se trata de um serviço de comunicação.

Nas sábias palavras do acima citado professor:

É voz comum e crença popular a convicção expressa no dito popular “falar é fácil, difícil é ouvir”. A experiência com o trabalho das ouvidorias nos mostra que tal provérbio precisa ser desenvolvido numa etapa subsequente: “mais difícil ainda é responder, levando-se em conta o que foi ouvido”.

O trabalho da Ouvidoria ultrapassa o sentido do ouvir por ouvir, abarcando o saber ouvir e saber responder. O valioso setor engloba atendimentos diversos e, cada cidadão, cada usuário apresenta uma perspectiva diferente e um entender variado que demandam uma sensibilidade por parte do ouvidor, que eleva o ouvir à habilidade de se colocar no lugar do outro e a ter empatia.

O autor Antonio Semeraro Rito Cardoso (2010) explicita sobre a Ouvidoria:

Em que pese alguma descrença, em função de sua pouca autonomia, a **ouvidoria** pública vem se transformando em **instrumento inovador de gestão** e, principalmente, em uma ferramenta de **controle social e de atendimento** aos usuários dos serviços públicos. Isto porque o ouvidor, gradativamente, tem acrescentado à sua função inicial do *ombudsman* o papel de mediador entre a organização e a sociedade, a fim de garantir a plena cidadania e contribuir para o processo de democratização entre os cidadãos, os segmentos da sociedade e, portanto, entre o social e o estatal.

É importante considerar que a Ouvidoria transformou-se ao longo do tempo em um mecanismo de inteligência, capaz de fornecer aos gestores informações salutares para a tomada de decisões, baseada na coleta e análise de informações transmitidas pelos cidadãos em prol da melhoria dos serviços oferecidos pela Instituição.

A Ouvidoria da UFVJM recebe manifestações, analisa as mesmas, procura identificar formas de solução para os conflitos apresentados e responde às demandas, levando-se em consideração a Resolução – Consu nº 7, de 12, de junho de 2015 e a Instrução Normativa – CGU nº 5, de 18 de junho de 2018, 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 preocupados com o oferecimento de serviços de qualidade por parte da UFVJM, atuando como condutor de soluções, mediação, respeito ao sigilo e respeito à participação do usuário.

### **1. Vinculação**

A Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM está vinculada organizacionalmente à Reitoria e possui jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da instituição.

Além de sua função de recebimento, tratamento e respostas às manifestações, ela serve também como instrumento de assessoramento administrativo que visa ao aperfeiçoamento das ações da administração pública.

### **2. Gestão da Ouvidoria**

Interessa-nos criar uma gestão de âmbito da Ouvidoria que seja participativa e mais íntima do 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 a se seguir para a execução do plano de trabalho que será apresentado posteriormente, salientamos que há a

existência de planejamento e ações que terão resultados a curto, médio e longo prazo. A intenção é se obter resultados urgentes e mais rápidos, porém, manter uma estabilidade do trabalho em função da manutenção das ações que apresentarem resultados positivos.

Assim, como forma de conseguir alcançar os objetivos traçados pelo plano de trabalho, demonstraremos que a Ouvidoria é um setor parceiro de todas as unidades e setores desta instituição. A partir da criação e manutenção deste reconhecimento, conseguiremos alcançar os propósitos de um setor acessível, participativo, retirando-se a figura reconhecida ao longo dos anos como um local de denúncias e de porta para punições.

#### **4. Plano de Trabalho**

Apresentamos o plano de trabalho da Ouvidoria/UFVJM para o ano de 2020, porém, se faz importante registrar que as ações propostas podem ser modificadas ao longo das atividades, pois levamos em conta a dinâmica dos serviços prestados pelo setor, o atendimento à comunidade interna e externa e a atualização legislativa.

O Plano de trabalho tende a criar uma maior facilidade para a participação social na organização e construção da cultura organizacional da UFMG.

**Quadro 1: Plano de Trabalho da Ouvidoria UFVJM/2020**


| <b>Objetivos</b>  | <b>Ações</b>  | <b>Público Alvo</b>          | <b>Período</b>   |
|---|---|------------------------------|--|
| <b>Melhorar os atendimentos relativos às atribuições de recepção de demandas, tratamento das informações e respostas.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Todas as manifestações que demonstrarem elementos mínimos de materialidade e autoria serão analisadas e terão os trâmites necessários, mesmo se realizadas de forma anônima, conforme reza a Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018.</li> <li>b) Todas as reclamações serão enviadas aos setores responsáveis, com o objetivo de melhorarmos os serviços prestados pela Instituição.</li> <li>c) Todas as sugestões serão encaminhadas aos destinatários, que avaliarão a possibilidade de atendimento, visando à melhoria do atendimento ao cidadão.</li> <li>d) Todos os elogios serão divulgados, conforme a IN citada acima, pois entendemos que os mesmos servem de motivação para a melhor prestação do serviço na Instituição.</li> </ul> | Comunidade interna e externa | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atividade contínua</li> <li>b) Atividade contínua</li> <li>c) Atividade contínua</li> <li>d) Atividade contínua</li> </ul> |
| <b>Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria da UFVJM</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Alimentação das redes sociais da Ouvidoria, a partir de campanhas que abordem os principais temas de denúncias ou de interesses sociais, bem como divulgação dos serviços e eventos da instituição.</li> <li>b) Ampliar o contato, via e-mail, com os servidores que não possuem acesso às redes sociais, para incluirmos todos os públicos nas divulgações das campanhas e recebimento das informações.</li> </ul>   | Comunidade interna e externa | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atividade contínua</li> <li>b) Atividade contínua</li> </ul>   |
| <b>Ampliar as ações de prevenção que englobem a comunidade interna e externa.</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organização e oferecimento de palestras, grupos de estudos e grupos de debates sobre temas relevantes para a construção de uma Universidade participativa, harmônica e que atenda ao seu público fim, com padrão de qualidade.</li> </ul>   | Comunidade interna e externa | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atividade contínua</li> </ul>  |
| <b>Ampliar o contato da Ouvidoria com setores, comissões ou conselhos que</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realização de atividades em conjunto com a Comissão de Ética.</li> </ul>  | Comunidade Interna           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atividade contínua</li> <li>b) Atividade contínua</li> </ul>   |

|  |   |                                     |  |
|--|---|-------------------------------------|--|
| <p>possam auxiliar no cumprimento das ações preventivas.</p>                   | <p>b) Realização de atividades em conjunto com a Neabi, para alinharmos ações que promovam discussões sobre as relações etnicorraciais no âmbito da UFVJM.</p> <p>c) Realização de trabalhos em conjunto com o Diretório Central dos Estudantes - DCE, para traçarmos um diálogo que auxilie na resolução das demandas discentes.</p> <p>d) Realização de atividades em conjunto com a Comissão de Direitos Humanos.</p>                            |                                     | <p>c) Atividade contínua</p> <p>d) Atividade contínua.</p>   |
| <p><b>Melhoria e ampliação da estrutura de atendimento da Ouvidoria</b></p>    | <p>a) Aquisição de estagiários que possam auxiliar na alimentação do sistema da Ouvidoria.</p> <p>b) Melhoria do espaço físico da Ouvidoria, que deve ser mais acolhedor e deve possibilitar maior privacidade aos usuários.</p> <p>c) Estabelecer horários de atendimentos presenciais diversificados, para atendimentos de todos os públicos.</p> <p>d) Criar estrutura de atendimentos presenciais nos demais <i>campi</i> da UFVJM.</p>         | <p>Comunidade Interna e Externa</p> | <p>a) Atividade realizada.</p> <p>b) Atividade realizada, mas com potencial de melhoria.</p> <p>c) Atividade realizada.</p> <p>d) Atividade que dependerá da finalização do momento pandêmico, mas com expectativa de até 6 meses.</p> |
| <p><b>Realizar Benchmarking e Endomarketing</b></p>                            | <p>a) Manutenção do contato com Ouvidorias diversas, com o propósito de troca de experiências e aprimoramento do cotidiano.</p> <p>b) Manutenção da qualificação em cursos diversos de âmbito da Ouvidoria, com intuito de apresentar sempre o melhor serviço e mais atual para ao atendimento ao cidadão.</p> <p>c) Realização de encontros e reuniões de setores da comunidade no geral, como OAB e Órgãos regionais de atendimento à mulher.</p> | <p>Comunidade externa</p>           | <p>a) Atividade contínua.</p> <p>b) Atividade contínua.</p> <p>c) Atividade contínua.</p>  |
| <p><b>Cumprir as exigências da Resolução nº 7, de 12 de junho de 2015.</b></p> | <p>a) Apresentar relatórios das atividades da Ouvidoria, anualmente, à Reitoria, ao Conselho Universitário e à Controladoria Geral da União.</p>  | <p>Comunidade interna</p>           | <p>a) Atividade anual</p>  |

|  |  |                                     |   |
|--|--|-------------------------------------|---|
| <p><b>Promover ações que contribuam para a melhoria dos serviços da UFVJM</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Lançar o Conselho de Usuários, instrumento exigido pela CGU, que servirá para avaliação dos serviços oferecidos pelos setores da Instituição.</li> <li>b) Auxiliar na implementação da Carta de Serviços aos Usuários.</li> <li>c) Realizar a fiscalização constante das informações expostas na carta de serviços, bem como o seu efetivo cumprimento.</li> <li>d) Criar pesquisa de satisfação de usuários própria para as atividades da Ouvidoria e divulgar os resultados semestralmente.</li> </ul> | <p>Comunidade interna e externa</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atividade deverá ser realizada até o mês de outubro.</li> <li>b) Atividade será realizada até o mês de outubro.</li> <li>c) Atividade contínua.</li> <li>d) Atividade a ser realizada até o mês de dezembro.</li> </ul> |
| <p><b>Fortalecer a imagem da Ouvidoria perante o público interno e externo</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dar ciência ao público interno e externo sobre as atribuições da Ouvidoria, sobre seu funcionamento e a sua importância na melhoria da participação social na construção da história da instituição, através da divulgação por redes sociais, e-mails, panfletos.</li> <li>b) Divulgar no Portal da UFVJM os resultados da pesquisa de satisfação e das ações da Ouvidoria, prezando-se pela transparência.</li> <li>c) Atualizar a página da Ouvidoria no Portal da UFVJM.</li> </ul>                   | <p>Comunidade interna e externa</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atividade contínua.</li> <li>b) Atividade contínua.</li> <li>c) Atividade contínua.</li> </ul>  |
| <p><b>Melhorar as atividades típicas da Ouvidoria relativas aos conflitos.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Desenvolver atividades de conciliação e mediação de conflitos entre os cidadãos e a Instituição</li> <li>b) Atuar de acordo com a lei vigente, com a integridade e transparência, garantindo-se o sigilo das informações e dos manifestantes.</li> <li>c) Garantir o direito de acesso à informação, respeitando-se o sigilo previsto em lei.</li> </ul>   | <p>Comunidade interna e externa</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atividade contínua.</li> <li>b) Atividade contínua.</li> <li>c) Atividade contínua.</li> </ul>  |
| <p><b>Manutenção do relacionamento da Ouvidoria com demais instâncias.</b></p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Assessorar e dialogar com a Reitoria e Vice-Reitoria nas questões que possam melhorar os serviços, objetivando a eliminação de futuros conflitos.</li> </ul>   | <p>Comunidade interna</p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atividade contínua.</li> </ul>  |
| <p><b>Auxiliar na atualização de regulamentação interna</b></p>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auxiliar na criação do Plano de Integridade 2021-2023.</li> <li>b) Auxiliar na atualização e construção de resoluções necessárias à UFVJM.</li> </ul>  | <p>Comunidade interna</p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atividade deverá ser realizada até o mês de dezembro.</li> <li>b) Atividade contínua.</li> </ul>  |



## 5. Atividades já desempenhadas pela Ouvidoria

|   |
|---|
| <p>a) A Ouvidoria deu sequência aos processos que aguardavam tramitações e demais procedimentos para encerramento ou envio a instâncias superiores. Resumidamente, a situação processual encontrada abarcava o encerramento de 23 (vinte e três) processos, o cumprimento de diligências em 30 (trinta) processos e o acompanhamento de 5 (cinco) processos. Neste ínterim, foram organizadas, despachadas e cumpridas as pendências.</p>                   |
| <p>b) No mesmo tempo, recebendo manifestações por e-mail, via telefone, presencialmente e pelo sistema FalaBr, foram atendidas todas as demandas, não havendo descumprimento de prazos para respostas preliminares e conclusivas. No período de 13 de maio de 2020 a 09 de setembro de 2020, foram recebidas e atendidas, em média, 107 manifestações recebidas pelo FalaBr.</p>  |
| <p>c) Vislumbramos necessidade na modificação estrutural da sala da Ouvidoria, em atendimento à preservação da privacidade e do acolhimento dos cidadãos, assim, vedamos, dentro do possível, para atendimento mais rápido da demanda, o local de atendimento dos usuários.</p>   |
| <p>d) Alimentamos as redes sociais da Ouvidoria, <i>Facebook</i> e <i>Instagram</i>, bem como o <i>e-mail</i> geral e o <i>whatsApp</i> dos colaboradores terceirizados com campanhas necessárias para o aumento da informações e esclarecimentos sobre temas pertinentes à vida funcional, aos direitos, deveres, eventos ocorridos na Instituição, como exemplo:</p>  |
| <p>e) Realizamos o treinamento para lançamento de criação do Conselho de Usuários, nas datas de 24/08/2020, 26/08/2020, 31/08/2020 e 02/09/2020, e aguardamos o recebimento de certificado. Este Conselho auxiliará na avaliação dos serviços prestados pelos setores da UFVJM e, conseqüentemente, ajudará na melhoria dos mesmos.</p>   |
| <p>f) Trabalhamos em parceria com a Dicom para a implementação da Carta de Serviços que deverá ser lançada no portal ainda neste mês de setembro.</p>   |
| <p>g) Participamos da criação da minuta da resolução da criação da Unidade Correccional da</p>  |

|   |
|---|
| UFVJM.  |
| h) Estamos em processo de criação da Comissão de Acompanhamento de Casos de Assédio Sexual na UFVJM, com o intuito de unirmos um grupo capaz de acolher as vítimas de assédio, orientá-las e informá-las sobre seus direitos.     |
| i) Trabalhamos logo no início, na prevenção de fraudes em cotas, mais especificamente, no âmbito da entrada de discentes aos cursos de graduação da UFVJM, a partir de campanhas e na análise de denúncias e envio para apuração. |
| j) Realizamos diversas qualificações com o objetivo de melhorarmos o aspecto da Ouvidoria na Instituição e fazer com que o setor realmente consiga cumprir as suas atribuições de forma autônoma.                                 |
| k) Participamos, enquanto Ouvidoria, como moderadora da Mesa Redonda sobre: Política de Uso e Privacidade em ambientes virtuais de aprendizagem, ofertada pela Diretoria de Educação a Distância.                                 |

## 6. Resultados Esperados

Espera-se com a proposta de trabalho apresentada e com a continuidade dos trabalhos, melhorar a imagem da Ouvidoria para o público interno da instituição, bem como se fazer conhecer por todos os usuários dos serviços da UFVJM, inclusive ao público externo.

Almeja-se contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos, facilitando aos usuários o acesso às informações, construindo, a médio prazo, um relacionamento de confiança entre o cidadão e a UFVJM.

Acreditamos que o bom relacionamento entre ambos será o ápice entre a satisfação e a qualidade, porém, este nível só será atingido se houver maior transparência e participação social nos procedimentos da Instituição.

Espera-se demonstrar aos setores da UFVJM que a boa prestação de serviços decorre da valorização dos servidores, dos colaboradores terceirizados, dos discentes e da ampla atuação de todos.

Entendemos hoje que a Ouvidoria é um setor muito maior do que conhecemos, que suas atividades não são meros recebimentos de denúncias, mas sim, um canal real de democratização, de valorização e de sensibilidade da administração para com o cidadão.

## **7. Referências**

CGU. Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018. Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. Ouvidoria pública como instrumento de mudança. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2010.

IASBECK, Luiz Carlos Assis. Ouvidoria, lugar privilegiado de Comunicação Organizacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, XXIX, 2006.

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 - Ufvjm.