



UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI
OUVIDORIA UFVJM

Plano de Trabalho da Ouvidoria UFVJM

OUVIDORA
CAROLINA SANTOS ALMEIDA
SIAPE 2156309



Diamantina/2021

Apresentação

As ouvidorias públicas constituem-se como o elo entre cidadão e a Administração Pública. Suas atribuições encontram-se precipuamente interligadas para proporcionar o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, no intuito de proporcionar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania estimulem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Observa-se que a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública ganhou relevância especialmente a partir da Lei nº 13.460/2017. Este instrumento normativo, além de trazer os direitos e deveres dos usuários, estabeleceu, em âmbito nacional, as atribuições e deveres das ouvidorias públicas de todos os entes federativos.

Em uma perspectiva informativa, ela traz aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, permitindo uma análise crítica e mais autônoma. Assim, o usuário se sente à vontade para participar, melhorando os serviços da instituição.

Além disso, é importante compreender a ouvidoria também como parte importante do sistema de integridade da organização. Uma ouvidoria independente e atuante incrementa os esforços pela transparência e facilita o trabalho das áreas de controle.

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 581, de 9 de março de 2021, 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.

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, a unidade atua também como unidade de assessoramento 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 2021, 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.

Quadro 1: Plano de Trabalho da Ouvidoria UFVJM/2021

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período
<p>Aprimorar os atendimentos relativos às atribuições de recepção de demandas, tratamento das informações e respostas</p>	<p>a) Institucionalizar o sistema interno de gestão de demandas da Ouvidoria, que foi criado por estagiários em gestão anterior, dando maior segurança às informações existentes.</p> <p>b) Mapear processos de ouvidoria (elogio, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia)</p> <p>c) Iniciar a utilização da ferramenta “tratamento” dentro da Plataforma Fala.BR, interligando as respostas das unidades da UFVJM dentro da própria Plataforma Fala.BR, conforme orientações da OGU no treinamento realizado em 16 de março de 2022.</p>	<p>Comunidade interna e externa</p>	<p>a) Pedido realizado ao DTI. Estamos dialogando a possibilidade, tendo em vista a sobrecarga de trabalho.</p> <p>b) Foram mapeados os processos: elogio, denúncia, reclamação e sugestão. Previsão de finalização: março/2023.</p> <p>c) Atividade contínua</p>
<p>Ampliar o contato da Ouvidoria com setores, comissões ou conselhos que possam auxiliar no cumprimento das ações preventivas.</p>	<p>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.</p> <p>b) Ampliar o contato, via e-mail e whatsapp, com os servidores e colaboradores terceirizados que não possuem acesso às redes sociais, para incluirmos todos os públicos nas divulgações das campanhas e recebimento das informações.</p>	<p>Comunidade Interna e externa</p>	<p>a) Atividade contínua</p> <p>b) Atividade contínua</p> <p>c) Atividade contínua, início previsto para março de 2021.</p> <p>d) Atividade contínua, início previsto para outubro de 2021, Portaria nº 2091, de 2 de outubro de 2020.</p>

	<p>c) Realizar trabalho em conjunto com o NEABI – Núcleo de estudos e pesquisa afro-brasileiros e indígenas trazendo ao foco discussões sobre temas que envolvam a temática afro-brasileira e indígena.</p> <p>d) Realizar trabalho em conjunto com projetos que acolham mulheres/servidoras/alunas vítimas de assédio sexual no âmbito da UFVJM</p>		
<p>Melhorar e ampliar a estrutura de atendimento da Ouvidoria</p>	<p>a) Solicitar estagiários do curso de Direito que possam auxiliar no tratamento das manifestações de Ouvidoria e na alimentação do banco de dados e sistema interno de Ouvidoria.</p> <p>b) Melhorar o espaço físico da Ouvidoria, de maneira a torná-lo mais acolhedor e possibilitar maior privacidade aos usuários.</p> <p>c) Criar estrutura de atendimentos presenciais nos demais <i>campi</i> da UFVJM.</p> <p>d) Ampliação da equipe da Ouvidoria, que conta com apenas uma servidora e uma colaboradora terceirizada.</p>	<p>Comunidade Interna e externa</p>	<p>a) Solicitação realizada, aguardando processo seletivo.</p> <p>b) Solicitação realizada.</p> <p>c) Atividade que dependerá do fluxo de retorno gradual ao trabalho presencial.</p> <p>d) Solicitação realizada.</p>
	<p>a) Manter contato com Ouvidorias diversas, com o propósito de trocar experiências e aprimorar</p>		<p>a) Atividade contínua. Acompanhamento contínuo dos e-mails encaminhados pela OGU, bem como da página</p>

<p>Realizar <i>Benchmarking</i> e <i>Endomarketing</i></p>	<p>as atividades do cotidiano.</p> <p>b) Manter aprimoramento e qualificação contínuos, por meio da participação em cursos relacionados às atividades de Ouvidoria, com intuito de apresentar sempre um serviço mais eficiente para o cidadão.</p>	<p>Comunidade externa</p>	<p>eletrônica e do grupo de <i>Whatsapp</i>.</p> <p>b) Atividade contínua.</p>
<p>Promover ações que contribuam para a melhoria dos serviços da UFVJM</p>	<p>a) Realizar a fiscalização constante das informações expostas na carta de serviços, bem como o seu efetivo cumprimento.</p> <p>b) Criar pesquisa de satisfação de usuários própria para as atividades da Ouvidoria e divulgar os resultados semestralmente.</p> <p>c) Realizar a criação de enquetes a partir do Conselho de Usuários.</p>	<p>Comunidade interna e externa</p>	<p>a) Atividade contínua.</p> <p>b) Atividade contínua.</p> <p>c) Atividade contínua.</p>
<p>Fortalecer a imagem da Ouvidoria perante o público interno e externo</p>	<p>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;</p> <p>b) Divulgar no Portal da UFVJM os resultados da pesquisa de satisfação e das ações da Ouvidoria, prezando-se pela transparência;</p> <p>c) Atualizar a página da Ouvidoria no Portal da</p>	<p>Comunidade interna e externa</p>	<p>a) Atividade contínua.</p> <p>b) Atividade contínua.</p>

	UFVJM.		c) Atividade contínua.
Melhorar as atividades típicas de Ouvidoria relacionadas à solução pacífica de conflitos	<p>a) Qualificar a equipe para atuar em atividades de conciliação e mediação de conflitos;</p> <p>b) Atuar de acordo com a lei vigente, com integridade e transparência, garantindo-se o sigilo das informações e dos manifestantes;</p> <p>c) Garantir o direito de acesso à informação, respeitando-se a restrição de acesso prevista na Lei de Acesso à Informação.</p>	Comunidade interna e externa	<p>a) Atividade contínua. Portaria nº 2718, de 18 de dezembro de 2020.</p> <p>b) Atividade contínua.</p> <p>c) Atividade contínua.</p>
Manter relacionamento com as instâncias superiores de gestão	<p>a) Sugerir e dialogar com a Reitoria e Vice-Reitoria nas questões que possam melhorar os serviços, objetivando a eliminação de conflitos recorrentes na instituição, na busca de aprimorar constantemente os serviços ofertados.</p>	Comunidade interna	<p>a) Atividade contínua.</p>
	<p>a) Realizar treinamento, cursos e participar de eventos para adquirir conhecimentos constantes sobre a nova lei;</p> <p>b) Auxiliar na implementação da LGPD na UFVJM, presidindo a comissão designada para tal tarefa;</p>		<p>a) Atividade contínua até completa implementação;</p> <p>b) Atividade iniciada em 16/12/21, com a designação da Ouvidora como encarregada pelo tratamento de dados pessoais nos termos da Lei geral de Proteção de Dados. Desde fevereiro estão sendo realizadas reuniões com a</p>

<p>Implementar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na UFVJM</p>	<p>c) Divulgar aos membros da comissão designada para implementar a LGPD na UFVJM os treinamentos, cursos e incentivar a participação em eventos para adquirir conhecimentos constantes sobre a nova lei;</p> <p>d) Auxiliar na elaboração, aprimoramento e atualização de processos e procedimentos para se adequarem à LGPD.</p>	<p>Comunidade interna</p>	<p>comissão responsável pela implementação interna da LGPD na UFVJM. Devem os trabalhos continuar até concluir a implementação;</p> <p>c) Atividade contínua até completa implementação;</p> <p>d) Atividade contínua até completa implementação.</p>
--	--	---------------------------	---

5. Resultados das atividades típicas da Ouvidoria

De acordo com <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, no ano de 2021 foram recebidas pelo FalaBr, 327 manifestações. Destes números, 302 foram analisadas, respondidas ou encaminhadas para apuração. As outras 25 foram arquivadas pelos vários motivos especificados em lei.



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



Os tipos de manifestações recebidas na UFVJM, no ano de 2021 abarcam em sua maioria denúncias e solicitações, dentre outras, conforme quadro abaixo retirado <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
RECLAMAÇÃO	29 (9,6%)
SOLICITAÇÃO	38 (12,6%)
DENÚNCIA	72 (23,8%)
SUGESTÃO	2 (0,7%)
ELOGIO	6 (2,0%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	155 (51,3%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

6. Resultados Esperados

Esperamos, com a proposta de trabalho apresentada, aproximar a Ouvidoria ao público interno da instituição, bem como se fazer conhecer por todos os usuários dos serviços da UFVJM, inclusive ao público externo.

Objetivamos contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos, facilitando aos usuários o acesso a informações, construindo um relacionamento de confiança entre o cidadão e a UFVJM.

Desejamos demonstrar às unidades organizacionais da UFVJM que a Ouvidoria é um setor parceiro interessado em unir esforços para o bem comum.

7. Resumo das atividades desempenhadas pela Ouvidoria na proposta do ano de 2020

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 que prezavam pelos temas anticorrupção no serviço público, fraudes em cotas, racismo, assédios, dentre outros que geravam denúncias no setor.

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.

As propostas de realização de trabalho com a NEABI, Comissão de Ética, DCE e Comissão de Direitos Humanos ainda não prosperaram da maneira que a Ouvidoria quer. Assim, para este próximo plano, os contatos serão reiniciados.

A Ouvidoria ainda não conseguiu estagiários, como também não conseguiu ainda uma sala que atenda as necessidades do setor, porém há tratativas encaminhadas a respeito.

A proposta de criação de estruturas de atendimentos presenciais nos demais *campi* da UFVJM precisou ficar adormecida, tendo em vista o momento pandêmico e a falta de recursos para pagamento de diárias e de mais envolvimento de pessoal. No entanto, os canais estão abertos para atendimento via FalaBr, e-mail ou telefone.

A realização de *Benchmarking* e *Endomarketing* foi realizada com sucesso, abrangendo contatos diários com outras instituições e trocas de experiências e legislações. A parte de capacitação da equipe também prosperou, aumentando a competência e melhorando as atividades do setor.

A entrega dos relatórios anuais não foi cumprida, tendo em vista o objetivo de entrega de um relatório mais robusto com todas as atividades efetuadas no decorrer da gestão.

O Conselho de Usuários está sendo trabalhado, aguardando no momento a efetivação da revisão da carta de serviços para possível cadastro dos serviços no gov.br, porém, as campanhas relativas ao recrutamento de conselheiros está sendo realizada.

A Ouvidoria procura resolver conflitos através da conciliação e mediação, diminuindo assim os riscos de futuros prejuízos à administração pública, caso estes conflitos ganhem um peso maior. No entanto, o grupo formado para tratar das conciliações e mediações encontra-se na parte de estruturação, capacitação e estudo.

Em suma, a Ouvidoria participa atualmente, além de suas atividades fim, das comissões:

- Equipe Externa do Escritório de Processos,
- Encarregada pelo Tratamento dos Dados Pessoais da UFVJM,
- Comissão incumbida pela elaboração do Plano de Integridade 2021 a 2023,
- Comissão Permanente de Prestação de Contas da UFVJM,
- Comissão Interna de Implementação da LGPD,
- Comissão de acompanhamento de casos de assédio na UFVJM,
- Comissão de elaboração de fluxos de processos que viabilizem a institucionalização de métodos adequados de resolução de conflitos da UFVJM,
- Responsável por coordenar a estruturação, execução e monitoramento do Programa de Integridade no âmbito da UFVJM.

8. Referências

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

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

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.

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.