



UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

OUVIDORIA – UFVJM

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA - UFVJM

OUVIDORA
CAROLINA SANTOS ALMEIDA
SIAPE 2156309



Diamantina/2023

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 2023, a Ouvidoria intensificou o olhar para o combate ao assédio sexual, assédio moral e demais violências no âmbito da UFVJM, ação que pode ser verificada a partir das campanhas que englobaram os temas citados, criação da Comissão de Combate à Violência, Crimes contra a Dignidade e Assédio Sexual na UFVJM (COMVIDAS) e visitação em salas de aulas para falar sobre o tema.

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 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, 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.

Quadro 1: Plano de Trabalho da Ouvidoria UFVJM/2023

Objetivos	Ações	Público Alvo	Período
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, bem como efetivar a visita aos demais campi.	Comunidade interna e externa	a) Até meados de 2023
Ampliar o contato da Ouvidoria com setores, comissões ou conselhos que possam auxiliar no cumprimento das ações preventivas.	a) Alimentar as 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.	Comunidade interna e externa	a) Atividade contínua

Ampliar a estrutura de atendimento da Ouvidoria	<p>a) Solicitar estagiários do curso de Direito que possam auxiliar no tratamento das manifestações 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 campi da UFVJM</p>	Comunidade interna e externa	<p>a) Solicitação realizada, aguardando processo seletivo.</p> <p>b) Solicitação realizada.</p> <p>c) Até meados de julho/2023</p>
Promover ações que contribuam para a melhoria dos serviços da UFVJM	<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>	Comunidade externa e interna	<p>a) Atividade contínua.</p> <p>b) Atividade contínua.</p> <p>c) Atividade contínua.</p>
Fortalecer a imagem da Ouvidoria perante o público interno e externo	<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</p>	Comunidade externa e interna	<p>a) Atividade contínua.</p> <p>b) Atividade contínua.</p>

	<p>pesquisa de satisfação e das ações da Ouvidoria, prezando-se pela transparência;</p> <p>c) Atualizar a página da Ouvidoria no Portal da UFVJM.</p>		c)Atividade contínua.
Implementar a LGPD	<p>a) Realizar treinamento, cursos e participar de eventos para adquirir conhecimentos constantes sobre a nova lei;</p> <p>b) Auxiliar na elaboração, aprimoramento e atualização de processos e procedimentos para se adequarem à LGPD.</p>		<p>a) Atividade contínua</p> <p>b) Atividade contínua</p>

5. Resultados das atividades da Ouvidoria

De acordo com <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, no ano de 2023 foram recebidas pelo FalaBr, 348 manifestações.



Os tipos de manifestações recebidas na UFVJM, no ano de 2022 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.

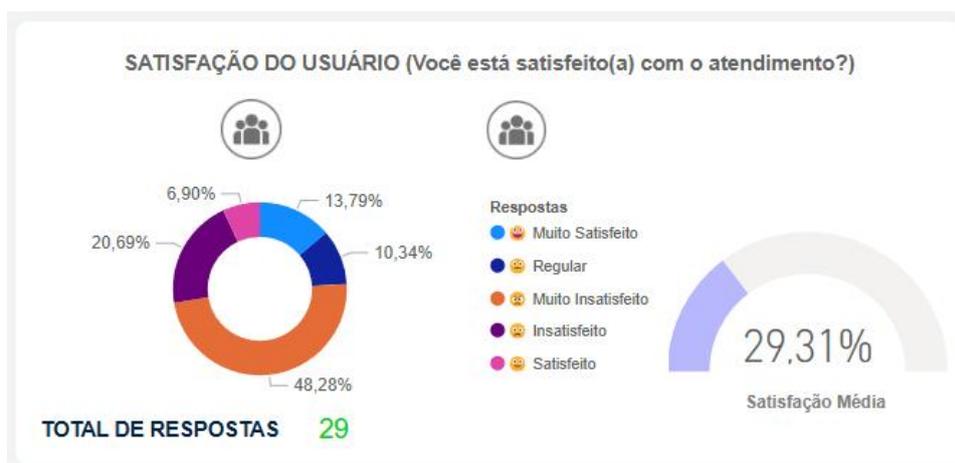
Os setores, em sua grande maioria, contribuem de forma ativa e solícita aos chamados da Ouvidoria e procuram se adequar às reclamações enviadas.

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

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

Os elogios, sempre bem vindos, são 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*.

A proposta de criação de estruturas de atendimentos presenciais nos demais campi da UFVJM ainda se encontra adormecida, tendo em vista 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.

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..

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 2022, a Ouvidoria recebeu 242 manifestações, conforme relatório de gestão do ano de 2022, publicado na página da Ouvidoria/UFVJM.

As manifestações de tipo denúncia e reclamação foram a maioria neste ano de 2022. 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.

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

O Conselho de Usuários ainda não entrou em atividade, pois tentamos arrecadar conselheiros, sem sucesso.

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

A Ouvidoria da UFVJM vem ganhando espaço junto à comunidade acadêmica e aceitação como um setor que auxilia na melhoria da UFVJM, 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. 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 - UFVJM.