



Universidade Federal  
de São João del-Rei



## **Plano de Trabalho da Ouvidoria – UFSJ (2018)**

**São João del-Rei/MG – 2018**

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria UFSJ é um espaço aberto para a comunidade, que recebe e responde manifestações relacionadas às atividades da Universidade, sendo uma unidade vinculada à Reitoria, criada pela Resolução/CONSU nº 043, de 5 de novembro de 2007, e tendo as seguintes atribuições:

- Receber, examinar e encaminhar as manifestações registradas em seu sistema informatizado ou encaminhadas por escrito, abrangendo todos os campi e unidades da instituição;
- Recomendar aos órgãos e entidades responsáveis o exame técnico e a adoção de medidas para a correção e prevenção das falhas e omissões que impliquem na inadequada prestação do serviço público.
- Coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da UFSJ, dando conhecimento ao Reitor, Conselhos Superiores e à Ouvidoria Geral da União.
- Incentivar a participação da comunidade universitária no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços da UFSJ.
- Propor à administração superior medidas administrativas favoráveis atinentes a quaisquer unidades da UFSJ.

A partir desse relacionamento com o cidadão a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, apontar situações irregulares e contribuir para o pleno desenvolvimento e aprimoramento da UFSJ.

## **2. OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO**

Estabelecer e sistematizar as ações a serem implementadas e definir os recursos necessários para a consecução das finalidades da Ouvidoria da UFSJ, levando em consideração a Resolução/CONSU nº 043, de 5 de novembro de 2007 e a Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014. Ressalta-se ainda o advento da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, que entrará em vigor em 2018.

### **3. PLANO DE TRABALHO**

Além das atividades rotineiras e contínuas (como atendimento presencial e telefônico aos cidadãos, o recebimento e encaminhamento das reclamações, denúncias, sugestões ou elogios provenientes da sociedade), o Plano de Trabalho da Ouvidoria da UFSJ para o ano de 2018 consiste nas seguintes atividades:

#### 1- Confecção do Relatório com Estatísticas da Ouvidoria para o Relatório de Gestão da UFSJ.

Descrição: Trata-se de relatório sintético das estatísticas da atuação da Ouvidoria da UFSJ no ano de 2017 para compor o Relatório de Gestão da UFSJ.

Recursos Necessários: envio das informações do banco de dados do sistema de intranet da Ouvidoria pelo NTINF para que os dados sejam analisados.

#### 2- Relatório Trimestral de Atividades

Descrição: De três em três meses, produzir Relatórios a fim de organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas no intuito de auxiliar a gestão, nos termos do art.3º, inciso V, da Instrução Normativa nº 01 de 05 de novembro de 2014 e do art.2º, inciso III, da Resolução/CONSU nº 043, de 5 de novembro de 2007.

Recursos Necessários: envio das informações do banco de dados do sistema de intranet da Ouvidoria pelo NTINF para que os dados sejam analisados.

#### 3- Alteração da Resolução CONSU nº 043/2007

Atualizar a Resolução que disciplina as atividades da Ouvidoria, uma vez que a Resolução interna vigente, editada em 2007, encontra-se desatualizada. Destaca-se que tramita desde maio de 2017 uma nova proposta de Resolução da Ouvidoria no Conselho Universitário/CONSU. Com o advento da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, que entrará em vigor em 2018, o projeto de Resolução que tramita no CONSU deverá sofrer alterações, a fim de adequar o projeto de Resolução à nova legislação.

Recursos Necessários: Tramitação e aprovação da nova Resolução pelo CONSU.

#### 4- Auxiliar na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário

Auxiliar a UFSJ na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, prevista na Lei n.º 13.460/2017 e que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços

prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Recursos Necessários: Nomeação de Comissão com representantes de todas as Pró-Reitorias para elaborar o documento; envio das informações por parte de cada Pró-Reitoria; diagramação do documento por parte da ASCOM.

### **PLANO DE TRABALHO (2018)- CRONOGRAMA**

<b>Atividades</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>
Confecção do Relatório com Estatísticas da Ouvidoria para o Relatório de Gestão da UFSJ.												
Relatório Trimestral de Atividades												
Alteração da Resolução/CONSU nº 043/2007												
Auxiliar na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário												

**ELAINE CRISTINA APARECIDA DE SOUZA**  
**Coordenadora-Geral da Ouvidoria da UFSJ**