



## **Plano de Trabalho da Ouvidoria – UFSJ (2017)**

**São João del-Rei/MG – 2017**

## **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 indicativos 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.

### **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 2017 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 2016 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- Auxiliar na confecção do Plano de Dados Abertos da UFSJ

Descrição: A elaboração do Plano de Dados Abertos da UFSJ visa orientar as ações de implementação e promoção de abertura de dados da Universidade Federal de São João del-Rei. Seu objetivo é desenvolver a organização e a padronização da publicação de dados abertos da instituição, buscando a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como fortalecer os princípios da transparência e da publicidade na Administração Pública. Nesse sentido, a Ouvidoria tem papel importante, por conhecer as demandas de informação solicitadas pela sociedade.

Recursos Necessários: Nomeação de Comissão; Informações das Pró-Reitorias; apoio técnico e logístico do NTINF- Núcleo de Tecnologia da Informação.

#### 3- 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.

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

Descrição: Atualizar a Resolução que disciplina as atividades da Ouvidoria, uma vez que a Resolução interna vigente, editada em 2007, encontra-se

desatualizada em relação à Instrução Normativa da Ouvidoria-Geral da União nº 001/2014.

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

5- Estudar a viabilidade de migração para o Sistema e-OUV do Governo Federal

Descrição: Tendo em vista a disponibilização do sistema informatizado e-OUV do Governo Federal, que atualmente é utilizado concomitantemente com o sistema interno da Ouvidoria da UFSJ, e considerando o disposto na Portaria nº 3681, de 13 de dezembro de 2016, do Ministério da Transparência, Fiscalização, e Controladoria- Geral da União, verificar a viabilidade da adoção de um sistema único para recebimento e tratamento das manifestações recebidas, passando a utilizar única e exclusivamente o e-OUV do Governo Federal.

Recursos necessários: Apoio da Reitoria e Alteração da Resolução/CONSU Nº 043/2007.

### **PLANO DE TRABALHO (2017)- 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.												
Auxiliar na confecção do Plano de Dados Abertos da UFSJ												
Relatório Trimestral de Atividades												
Alteração da Resolução/CONSU nº 043/2007												
Estudar a viabilidade de migração para o Sistema e-OUV do Governo Federal												

**MATHEUS GOMES DE ALMEIDA**  
**Coordenador-Geral da Ouvidoria da UFSJ**