



Universidade Federal  
de São João del-Rei



## **Plano de Trabalho da Ouvidoria – UFSJ (2019)**

**São João del-Rei/MG – 2019**

## **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, a Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e a Instrução Normativa nº 05/2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

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

Além das atividades rotineiras e contínuas, como atendimento presencial e telefônico aos cidadãos, recebimento e encaminhamento das reclamações, denúncias, sugestões ou elogios provenientes da sociedade, o Plano de Trabalho da Ouvidoria da UFSJ para o ano de 2019 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 2018, para compor o Relatório de Gestão da UFSJ.

Recursos Necessários: Análise dos relatórios estatísticos disponibilizados pelos sistemas utilizados pela Ouvidoria da UFSJ.

#### **2- Publicação do Plano de Dados Abertos - Biênio 2019/2020.**

Descrição: Produção e publicação do Plano de Dados Abertos para o biênio 2019/2020.

Recursos Necessários: Nomeação de Comissão para realizar o trabalho, disponibilização pelo NTINF de novos dados que podem ser acrescentados ao atual plano, produção do documento e posterior tramitação e aprovação pelo CONDI.

#### **3- Atualização da legislação interna da Ouvidoria.**

Atualizar a legislação interna que disciplina as atividades da Ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e da Instrução Normativa nº 05/2018, do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, uma vez que a Resolução interna vigente, editada em 2007, encontra-se desatualizada.

Recursos Necessários: Finalização do ante-projeto e tramitação e aprovação da nova Resolução pelo CONSU.

#### **4- Auxílio 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, 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 e publicação do documento por parte do setor competente.

#### 5- Produção de Relatório Anual de Atividades 2019.

Descrição: Ao final do ano de 2019 e início do ano de 2020, produzir Relatório Anual a fim de organizar e interpretar o conjunto de manifestações recebidas no intuito de auxiliar a gestão, nos termos do Art. 2º, inciso III, da Resolução/CONSU nº 043, de 5 de novembro de 2007 e do Art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Recursos Necessários: Análise dos relatórios estatísticos disponibilizados pelos sistemas utilizados pela Ouvidoria da UFSJ.

### **PLANO DE TRABALHO (2019)- 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.												
Publicação do Plano de Dados Abertos - Biênio 2019/2020												
Atualização da legislação interna da Ouvidoria												
Auxílio na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário												
Produção de Relatório Anual de Atividades 2019												

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