



Universidade Federal
de São João del-Rei

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL DA UFSJ – 2020



Universidade Federal
de São João del-Rei

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ) é um espaço aberto para a comunidade que recebe e responde manifestações relacionadas às atividades da Universidade. Trata-se de uma unidade vinculada à Reitoria, criada pela Resolução CONSU nº 043, de 5 de novembro de 2007, com 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.



Universidade Federal
de São João del-Rei

2. OBJETIVO

O presente relatório tem como finalidade o cumprimento do disposto no Art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e no Art. 2º, inciso III, da Resolução CONSU nº 043, de 5 de novembro de 2007, que cria a Ouvidoria-Geral da UFSJ.



Universidade Federal
de São João del-Rei

3. EQUIPE

❖ *ELAINE CRISTINA APARECIDA DE SOUZA* (Ouvidora Titular)

Portaria Nº 030-REITORIA, de 19 de janeiro de 2018

Contato: (032) 3379-5818

elainesouza@ufsj.edu.br

❖ *HELBERT IGNÁCIO SILVA* (Ouvidor Substituto de ago/2020 a dez/2020)

Portaria Nº 506-PROGP, de 17 de agosto de 2020

Contato: (032) 3379-5818

ouvidoria@ufsj.edu.br

Endereço:

Praça Frei Orlando, 170, Centro, São João del-Rei, Minas Gerais

CEP: 36307- 352 - Prédio da Reitoria - *Campus* Santo Antônio



Universidade Federal
de São João del-Rei

4. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

De 01/01/2020 a 31/12/2020 foram recebidos 855 (oitocentos e cinquenta e cinco) e-mails no endereço eletrônico da Ouvidoria. Cada um recebeu o devido tratamento e, na maioria das vezes, o manifestante foi orientado a formalizar sua manifestação nos canais oficiais. Os manifestantes que entraram em contato por telefone ou presencialmente receberam a mesma orientação. O cadastro das demandas nos canais oficiais garante a formalização da manifestação e a produção de dados estatísticos.

A partir de março de 2020, a UFSJ adotou o regime de trabalho remoto emergencial em virtude da pandemia de COVID-19, instituído pela Portaria Nº 113-REITORIA, de 17 de março de 2020. Desde então a Ouvidoria-Geral da UFSJ suspendeu os atendimentos presenciais e telefônicos, mantendo os atendimentos via e-mail e sistemas e-Ouv e e-SIC.

No e-OUV, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, canal utilizado para o encaminhamento de manifestações de Ouvidoria (Denúncia, Reclamação, Comunicação, Solicitação, Sugestão e Elogio) foram recebidas durante o ano de 2020, 119 (cento e dezenove) manifestações de cidadãos. Das manifestações recebidas, 47 (40,5%) foram classificadas como Comunicação (denúncia sem identificação do usuário), 35 (30,2%) foram classificadas como Reclamação, 12 (10,3%) foram classificadas como Denúncia, 19 (16,4%) foram classificadas como Solicitação, 1 (0,9%) foram classificadas como Elogio e 2 (1,7%) foi classificada como Sugestão.

Das referidas manifestações, 115 (cento e quinze) foram respondidas dentro do prazo e 1 (uma) fora do prazo, com um tempo médio de resposta de 28,28 (vinte e oito vírgula vinte e oito) dias e 3 (três) foram arquivadas.

Entre os assuntos mais demandados pelo e-OUV destacam-se as denúncias de fraude no uso de cotas raciais para ingresso nos cursos de graduação da instituição, principalmente nos cursos de Medicina. Também se destacam assuntos relacionados à Administração e reclamações sobre atrasos nas emissões de certificados de Cursos de Pós-Graduação *Latu Sensu*.

Os dados estatísticos referentes às manifestações da Ouvidoria-Geral da UFSJ que foram atendidas pelo e-OUV podem ser acessados através do “Painel Resolveu?”, disponibilizado pela Controladoria Geral da União (CGU) através do link:

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

Ainda em relação aos canais de comunicação com a sociedade, a Ouvidoria-Geral também é responsável pelo atendimento do e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, que permite ao usuário formular pedidos de acesso à informação.



Universidade Federal
de São João del-Rei

Em 2020, o e-SIC recebeu 162 (cento e sessenta e dois) pedidos de acesso à informação. Todos foram respondidos dentro do prazo e o tempo médio de resposta, em dias, foi de 14,85 (quatorze vírgula oitenta e cinco) dias, bem abaixo do prazo inicial estabelecido pela Lei de Acesso à Informação, que é de 20 (vinte) dias. Do total de pedidos respondidos, em 13 (treze) houve a apresentação de recurso, sendo que 10 (dez) foram impetrados em Primeira Instância e 3 (três) em Segunda Instância.

Dentre as diversas solicitações recebidas pelo e-SIC, destacam-se as relacionadas às dúvidas e procedimentos relacionados ao acompanhamento e controle acadêmico, questões sobre vagas para concurso público e informações sobre procedimentos e processos da Universidade.

Os dados estatísticos referentes às solicitações de acesso à informação atendidas pelo e-SIC da UFSJ podem ser acessados através do “Painel Lei de Acesso à Informação”, disponibilizado pela Controladoria Geral da União (CGU) através do link <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.



Universidade Federal
de São João del-Rei

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante salientar que todas as manifestações recebidas durante o ano de 2020 pela Ouvidoria da UFSJ, tanto as manifestações de Ouvidoria, quanto as solicitações de acesso à informação, foram devidamente respondidas, não havendo nenhuma omissão.

Ressalta-se ainda que para atualização e adequação das normas da Ouvidoria da UFSJ às diretrizes da Lei nº 13.460/2017 é necessário a elaboração e aprovação pelos Conselhos Superiores de uma nova Resolução interna para a instituição do novo Regimento da unidade, de forma a normatizar o seu funcionamento e atuação de acordo com as inovações da legislação federal nos últimos anos.

Colocamo-nos à disposição da comunidade, dos dirigentes e conselheiros desta universidade, para esclarecimentos e recebimentos de sugestões de melhorias em nosso atendimento.

São João del-Rei, 5 de maio de 2021

ELAINE CRISTINA APARECIDA DE SOUZA

Ouvidoria-Geral/UFSJ