



Universidade Federal
de São João del-Rei

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DA UFSJ - 2018



Universidade Federal
de São João del-Rei

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria 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 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.



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, da Presidência da República, que dispõe sobre 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 da UFSJ.



Universidade Federal
de São João del-Rei

3.EQUIPE

ELAINE CRISTINA APARECIDA DE SOUZA

Portaria nº 030, de 19 de janeiro de 2018

Contato:

(032) 3379-5818

elainesouza@ufsj.edu.br

Prédio da Reitoria

Campos Santo Antônio

Praça Frei Orlando, 170, Centro, São João del-Rei, Minas Gerais, CEP: 36307- 352



4. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Em 2018 foram recebidas pela Ouvidoria, através do sistema da intranet próprio da Instituição, 170 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 83 Reclamações (48,8%), 26 Denúncias (15,3%), 53 Pedidos de Informação (31,2%), 7 Sugestões (4,2%) e 1 Elogio (0,6%). O tempo médio de resposta foi de 6,97 dias. É possível notar que em 2018 houve um aumento significativo no número de manifestações cadastradas no sistema de intranet da Ouvidoria em relação ao ano anterior (2017), que tinha apresentado 123 manifestações.

Para a apuração dos números acima foram desconsideradas as manifestações cadastradas em duplicidade no sistema. Destaca-se que todas as manifestações recebidas no sistema da Ouvidoria foram devidamente tratadas e respondidas. Além de inserir a resposta no sistema, a Ouvidoria também encaminha a resposta via e-mail para o solicitante, garantindo assim que a resposta chegue ao interessado.

No endereço eletrônico da Ouvidoria foram recebidos 361 e-mails durante o período de 01/01/2018 a 31/12/2018. Alguns deles já possuíam registro na intranet, no entanto, receberam o devido tratamento com a repetição da resposta inserida no sistema. Quando recebida alguma manifestação via telefone, a Ouvidoria orienta o solicitante a cadastrar a demanda no sistema da Ouvidoria, para garantir a formalização da manifestação e a produção de dados estatísticos.

No e-OUV, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, foram recebidas 32 (trinta e duas) manifestações de cidadãos. Das manifestações recebidas, 25,58% foram classificadas como Denúncia, 20,67% foram classificadas como Reclamação, 18,20% foram classificadas como comunicação (denúncia sem identificação), e 17,17% foram classificadas como Solicitação, conforme Relatório Sala das Ouvidorias anexo.

Ainda, em relação aos canais de comunicação com a sociedade, a UFSJ conta com o SIC- Serviço de Informação ao Cidadão, que permite que qualquer pessoa



Universidade Federal de São João del-Rei

formule pedidos de acesso à informação e receba a resposta da solicitação. As solicitações podem ser feitas tanto pela internet quanto presencialmente, na sala 2.28, do Campus Santo Antônio.

De acordo com o Relatório de Pedidos de Acesso à Informação (anexo), disponibilizado pelo sistema e-SIC, em 2018 o SIC/UFSJ recebeu 208 pedidos de informação, tendo uma média de 17 pedidos por mês. Todos os pedidos foram respondidos aos solicitantes. No total, foram respondidas 776 perguntas, o que dá uma média de 3,77 perguntas por pedido.

Em relação ao prazo para envio de resposta do SIC, a Lei de Acesso à Informação define o prazo de 20 dias para retorno aos pedidos, prazo este que pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa. Em 2018, o tempo médio de resposta da UFSJ para cada pedido foi de 9,85 dias, menos da metade do prazo inicial estabelecido pela Lei. Ressalta-se que em 2017 a média do tempo de resposta do SIC-UFSJ foi de 8,96 dias, o que evidencia que, embora o número de manifestações tenham aumentado significativamente em 2018, manteve-se a média de tempo de resposta das demandas do SIC em relação ao ano anterior (2017).



Universidade Federal
de São João del-Rei

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentre as diversas manifestações recebidas pelos sistemas da Ouvidoria e pelo sistema de Serviço de Informação ao Cidadão, destacam-se as relacionadas à assistência estudantil, dúvidas e procedimentos relacionados ao acompanhamento e controle acadêmico e questões sobre aproveitamento e vagas para concurso público. Destaca-se ainda que em 2018, pela primeira vez, a Ouvidoria da UFSJ recebeu três denúncias apontando fraude no uso de cotas raciais para ingresso nos cursos de Medicina da instituição.

É importante salientar que todas as manifestações recebidas no ano de 2018 foram devidamente respondidas.

Ressalta-se ainda que para atualização e adequação das normas da Ouvidoria da UFSJ às diretrizes da Lei nº 13.460/2017, da Presidência da República, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, está sendo elaborada uma nova Resolução interna que, assim que finalizada, será encaminhada para aprovação do Conselho Universitário (CONSU).

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, 28 de fevereiro de 2019

ELAINE CRISTINA APARECIDA DE SOUZA
Ouvidoria Geral/UFSJ