



Universidade Federal
de São João del-Rei

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DA UFSJ - 2019



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 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, 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@ufs.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

De 01/01/2019 a 31/12/2019 foram recebidos 487 (quatrocentos e oitenta e sete) 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 da Ouvidoria. Os manifestantes que entraram em contato por telefone ou presencialmente receberam a mesma orientação. O cadastro das demandas no canal oficial garante a formalização da manifestação e a produção de dados estatísticos.

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 2019, 183 (cento e oitenta e três) manifestações de cidadãos. Das manifestações recebidas, 66 (36,3%) foram classificadas como Comunicação (denúncia sem identificação do usuário), 48 (26,4%) foram classificadas como Reclamação, 39 (21,4%) foram classificadas como Denúncia, 26 (14,3%) foram classificadas como Solicitação, 2 (1,1%) foram classificadas como Elogio e 1 (0,5%) foi classificada como Sugestão.

Das referidas manifestações, 182 (cento e oitenta e duas) foram respondidas dentro do prazo, com um tempo médio de resposta de 15,34 dias e 1 (uma) foi arquivada.

Entre os assuntos mais demandados pelo e-OUV destacam-se as denúncias sobre fraude no uso de cotas raciais para ingresso aos cursos de graduação da Instituição, principalmente aos cursos de Medicina, 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 da Universidade Federal de São João del-Rei 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>.

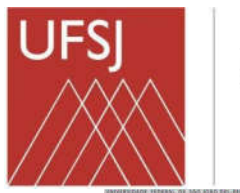
Ainda em relação aos canais de comunicação com a sociedade, a Ouvidoria da UFSJ também é responsável pelo atendimento do e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, que permite ao usuário formular pedidos de acesso à informação ou a documentos públicos.

Em 2019, o e-SIC recebeu 168 (cento e sessenta e oito) pedidos de acesso à informação. Todos foram respondidos dentro do prazo e o tempo médio de resposta em dias foi de 9,05, menos da metade do prazo inicial estabelecido pela Lei de Acesso à Informação, que é de 20 (vinte) dias. Do total de pedidos respondidos, 18 (dezoito) tiveram apresentação de recurso, os quais foram devidamente atendidos.

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 2019 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, 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, 30 de abril de 2020

ELAINE CRISTINA APARECIDA DE SOUZA

Ouvidoria Geral/UFSJ