



Universidade Federal
de São João del-Rei

RELATÓRIO - PES 2019
OUVIDORIA GERAL DA UFSJ
2017- 2020

Novembro 2019

Introdução

Este documento tem como objetivo apresentar os resultados da Ouvidoria Geral da UFSJ (até a presente data) referente às ações planejadas no PES. Pretende-se conhecer de que forma a Ouvidoria tem alcançado seus objetivos e o quanto tem contribuído para a UFSJ atingir os objetivos estratégicos. Visa, também, identificar o grau de efetividade das ações, o índice de não cumprimento das ações planejadas, o nível de vulnerabilidade frente aos riscos conhecidos, dentre outros dados relevantes para a tomada de decisões desta unidade e da UFSJ.

Afim de contribuir com a instituição em suas análises estratégicas foram elaborados os seguintes indicadores: Relatório anual sobre as diversas manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

Cabe esclarecer que cada índice, indicador ou dado apresentado é analisado visando esclarecer os motivos que levaram ao cumprimento ou não de determinadas ações ou respostas aos riscos.

Objetivos previstos no PES da OUVIDORIA GERAL DA UFSJ

Os objetivos propostos são:

- 1 - Auxiliar na reformulação da Carta de Serviços ao usuário;
- 2 - Atualizar a legislação interna da Ouvidoria;
- 3 - Elaborar e Publicar o Plano de Dados Abertos (PDA) 2019-2020.

Realização de ações por objetivo

Objetivo 1: Auxiliar na reformulação da Carta de Serviços ao usuário.
Relação com qual objetivo estratégico da UFSJ: Aperfeiçoar os fluxos de comunicação organizacional.
Dados quantitativos positivos - Índices, indicadores e valores: Índice de Efetividade PES 0% - Ainda não foi realizado.
Dados qualitativos positivos: A Ouvidoria da UFSJ pretende auxiliar a Instituição na reformulação da Carta de Serviços ao Usuário, que deve ser reformulada nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Com esse objetivo, já foi realizada uma reunião com o Reitor, Prof. Sérgio Cerqueira, durante a qual ficou decidido que a elaboração do conteúdo do referido documento será feita em paralelo ao trabalho de cadastro da reestruturação do organograma institucional no Sistema de Informações Organizacionais (SIORG), uma vez que os dois trabalhos referem-se às atribuições dos setores da Instituição e aos serviços prestados por eles.
Dados quantitativos negativos - Índices, indicadores e valores: Índice de Insuficiência PES 100% - Nenhum das ações foi realizada.
Dados qualitativos negativos: A reformulação da Carta de Serviços ao Usuário não foi realizada porque ainda não foi definida a equipe que realizará esse trabalho. Diante disso, a elaboração do documento ainda não teve início.
Objetivo 2: Atualizar a legislação interna da Ouvidoria.
Relação com qual objetivo estratégico da UFSJ: Promover a Reestruturação administrativa com o mapeamento e definição das políticas e fluxos de processos.
Dados quantitativos positivos - Índices, indicadores e valores: Índice de Efetividade PES 50% - O anteprojeto de Resolução já foi elaborado e encaminhado à Reitoria para análise e posterior submissão ao Conselho Universitário (CONSU) para aprovação.
Dados qualitativos positivos: O anteprojeto da nova Resolução interna da Ouvidoria foi redigido com base na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços

públicos da administração pública, bem como na Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei 13.460. Além dessas normas, a proposta também se baseou em outras relacionadas e que foram publicadas no decorrer do ano de 2018 e início do ano de 2019.

Dados quantitativos negativos - Índices, indicadores e valores: Índice de Insuficiência PES 50% - A proposta ainda não foi aprovada pelo Conselho Universitário (CONSU).

Dados qualitativos negativos: O anteprojeto da nova Resolução interna da Ouvidoria Geral da UFSJ já foi encaminhado à Reitoria para análise, porém ainda não foi submetida ao Conselho Universitário para aprovação.

Objetivo 3: Elaborar e Publicar o Plano de Dados Abertos (PDA) 2019-2020.

Relação com qual objetivo estratégico da UFSJ: Aperfeiçoar os fluxos de comunicação organizacional.

Dados quantitativos positivos - Índices, indicadores e valores: Índice de Efetividade PES 100% - O Plano de Dados Abertos foi elaborado e publicado.

Dados qualitativos positivos: O Plano de Dados abertos foi elaborado e submetido ao Conselho Diretor (CONDI) para aprovação. Depois de aprovado ele foi publicado.

Dados quantitativos negativos - Índices, indicadores e valores: Índice de Insuficiência PES 0% - Não se aplica.

Dados qualitativos negativos: Não se aplica.

Gestão de Riscos

Objetivo 1: Auxiliar na reformulação da Carta de Serviços ao usuário.

Índice de Vulnerabilidade: 66% - foram planejadas 3 respostas preventivas aos riscos (uma para cada risco identificado). Contudo, 2 respostas aos riscos não puderam ser realizadas pelas seguintes razões: porque a equipe que realizará o trabalho de reformulação da Carta de Serviços ao Usuário ainda não foi definida, além disso, estamos aguardando o início do trabalho de cadastro da reestruturação do organograma institucional da UFSJ no Sistema de Informações Organizacionais (SIORG), uma vez que os trabalhos serão feitos em paralelo.

Índice de Prevenção aos riscos : 33% - foram planejadas 3 respostas preventivas aos riscos (uma para cada risco identificado). Uma resposta aos riscos foi realizada pelas seguintes razões: A Ouvidoria já se reuniu com o Reitor, Prof. Sérgio Cerqueira e o informou sobre a necessidade de reformulação da Carta de Serviços e cobrou a nomeação de uma equipe para realizar o trabalho.

Respostas em andamento: A Ouvidoria já cobrou a nomeação de uma equipe para realizar a reformulação da carta de Serviços ao usuário.

Objetivo 2: Atualizar a legislação interna da Ouvidoria.

Índice de Vulnerabilidade: 50% - foram planejadas 2 respostas preventivas aos riscos (uma para cada risco identificado). Contudo, 1 resposta aos riscos ainda não pôde ser realizada pelas seguintes razões: O anteprojeto da nova Resolução interna da Ouvidoria já foi elaborado e encaminhado à Reitoria para análise, mas ainda não foi encaminhado ao Conselho Universitário para aprovação.

Índice de Prevenção aos riscos : 50 % - foram planejadas 2 respostas preventivas aos riscos (uma para cada risco identificado). Uma resposta aos riscos está sendo realizada pelas seguintes razões: Como as normas que regem o anteprojeto da nova Resolução interna da Ouvidoria já entraram em vigor em junho de 2018, o texto da Resolução foi finalizado.

Respostas em andamento: O anteprojeto já foi finalizado e encaminhado à Reitoria para análise e posterior encaminhamento ao CONSU.

Objetivo 3: Elaborar e Publicar o Plano de Dados Abertos (PDA) 2019-2020.

Índice de Vulnerabilidade: 0% - foram planejadas 4 respostas preventivas aos riscos (uma para cada risco identificado) e todas as respostas foram realizadas.

Índice de Prevenção aos riscos :100 % - foram planejadas 4 respostas preventivas aos riscos (uma para cada risco identificado) e todas foram realizadas.

Respostas em andamento: O Plano de Dados abertos foi elaborado, aprovado pelo Conselho Diretor e publicado.