

Universidade Federal de Uberlândia

OUVIDORIA UFU



Foto Oficial – UFU ano 30 – DIRCO.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2008





Universidade Federal de Uberlândia

Reitor

Arquimedes Diógenes Ciloni

Vice- Reitor

Elmiro Santos Resende

Ouvidora

Maria Francisca Santos Abritta Moro

Estagiária da Ouvidoria

Izabel Miranda Costa

SUMÁRIO

1	Introdução	04
2	Institucionalização da Ouvidoria	05
3	Gestão Administrativa	11
	3.1. Equipe	11
	3.2. Instalações	13
	3.3. Execução físico-orçamentária	13
	3.4. Divulgação	14
4	Avaliação 2008	15

1

Introdução

Apresentamos um breve relato da implantação da Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia, aprovada em 23 de setembro de 2008, por Ad Referendum do Presidente do Conselho Universitário e ratificada em 30 de outubro, conforme Resolução nº. 30 do CONSUN.

Coube a Pró-Reitoria de Recursos Humanos a elaboração do projeto de criação da Ouvidoria, que estava prevista no Plano de Gestão, atendendo a necessidade de estreitar os laços com a sociedade brasileira e promovendo mais um canal de participação dos cidadãos, aprimorando, assim, os mecanismos de controle social da Instituição.

O Conselho Universitário aprovou também o Regimento Interno, que dispõe sobre a estrutura e funcionamento deste serviço, vinculado à Reitoria da Universidade.

Para implantar a Ouvidoria foi nomeada a Sra. Maria Francisca Santos Abritta Moro, Ouvidora Pró-tempore, Portaria nº. 813, de 03 de novembro de 2008, com a incumbência de organizar a infra-estrutura adequada e os processos de trabalho pertinentes ao serviço.

A implantação do serviço iniciou com a seleção de um estagiário para compor a equipe de trabalho da Ouvidoria, a organização da instalação física, ocupando uma sala no Bloco 1A do Campus Santa Mônica e a aquisição de mobiliário e equipamentos de informática.

A missão primeira da Ouvidoria é receber, encaminhar e acompanhar as manifestações oriundas da comunidade interna e externa à UFU, assim, diante da complexidade dessa tarefa, tendo em vista as tecnologias de comunicação envolvidas e prevendo o volume e a diversidade do banco de dados que será

necessário para tal finalidade, a Diretoria de Processamento de Dados adaptou um sistema informatizado para cadastrar as manifestações e gerar os relatórios gerenciais, conforme estabelecido no Regimento Interno da Ouvidoria.

Foi desenvolvido um sítio eletrônico www.ouvidoria.ufu.br, um formulário digital, um endereço eletrônico ouvidoria@reito.ufu.br e disponibilizada uma linha telefônica para estabelecer o contato da Ouvidoria com a comunidade. Para divulgar a estrutura e o funcionamento do serviço foi elaborado e distribuído a todos os setores administrativos e acadêmicos da instituição o Manual da Ouvidoria, com tiragem de 500 exemplares, 1000 folders e 300 cartazes.

O 1º Seminário da Universidade Federal de Uberlândia sobre Ouvidoria, realizado em 26 de novembro de 2008, no anfiteatro do Bloco 3Q, contou com a participação do presidente da Associação Nacional dos Ouvidores Públicos, Aristóteles Santos. O seminário teve como objetivos inaugurar a Ouvidoria UFU e promover um espaço de debate democrático, formulação de propostas e troca de experiências entre as demais Ouvidorias em funcionamento na instituição. Durante o evento, o presidente da Associação Nacional dos Ouvidores Públicos – ANOP abordou o tema: “O papel dos Ouvidores Públicos e os desafios para a Ouvidoria da UFU”.

2

Institucionalização da Ouvidoria

RESOLUÇÃO No 30/2008, DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO.

Institui a Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA, no uso da competência que lhe é conferida pelo art. 78 do Estatuto, com fundamento no art. 12, V, do mesmo diploma legal, e

tendo em vista o que consta dos autos do Processo no 103/2008, e a impossibilidade de realização de reunião extraordinária, e,

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, § 3o, I, da Constituição Federal, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO o disposto no art. 4o, VI, do Estatuto da Universidade Federal de Uberlândia;

CONSIDERANDO a diversidade do sistema universitário, expressa pelas várias atividades de ensino, pesquisa e extensão;

CONSIDERANDO que nesse ambiente diverso é necessário à Administração imprimir a garantia de padrão de qualidade e eficiência como instituição pública, de excelência acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão; e ainda,

CONSIDERANDO a importância de ratificar os anseios da comunidade universitária e sociedade civil por mecanismos de controle social que contribuam para o aperfeiçoamento da Administração,

RESOLVE AD REFERENDUM DO CONSELHO:

Art. 1o Criar a Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia – UFU, diretamente subordinada ao Gabinete do Reitor, com a finalidade de empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária, e o aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Universidade, com jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos dos campi da UFU, nos termos do Regimento que a esta Resolução se anexa.

Parágrafo único. A Ouvidoria da UFU será dirigida pelo Ouvidor-geral, nomeado pelo Reitor.

Art. 2o Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria da UFU, cujo inteiro teor se publica a seguir:

“REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA – UFU”.

Art. 1o O presente Regimento estabelece os objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da UFU.

Art. 2o São objetivos da Ouvidoria da UFU:

I – assegurar a participação da comunidade na Instituição em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;

II – empreender ações destinadas aos membros da comunidade universitária e ao cidadão/usuário que visem permitir resposta às suas manifestações;

III – atuar com transparência e imparcialidade e de forma personalizada no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral; e

IV – encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da Universidade, com o fim de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente, de excelência acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão.

Parágrafo único. O serviço de Ouvidoria da UFU atenderá aos usuários pessoalmente ou por telefone, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 17h, ou por e-mail, por meio do formulário on-line, disponível no sítio da UFU na internet.

Art. 3o Todas as unidades da UFU deverão prestar, quando solicitadas, apoio à ação da Ouvidoria.

Art. 4o Todos os membros da comunidade universitária – docentes, técnicos administrativos e discentes –, devem prestar apoio e informação em caráter preferencial, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Art. 5o Qualquer dirigente da UFU deverá pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas pelo Ouvidor-geral, no prazo de dez dias úteis, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

Parágrafo único. A falta de manifestação, por parte do dirigente, no prazo determinado deverá ser comunicada ao Reitor pelo Ouvidor-geral.

Art. 6o Ao Ouvidor-geral serão asseguradas autonomia e independência no exercício de suas funções, acesso direto a servidores da UFU, documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções.

Art. 7o Compete ao Ouvidor-geral:

I – facilitar o acesso gratuito, informal e direto a qualquer cidadão e a todos os membros da comunidade universitária ao serviço da Ouvidoria;

II – receber as reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, encaminhando-as aos órgãos e setores competentes e, quando cabível, propor ao Reitor a instauração de sindicâncias, de inquéritos administrativos e de auditorias, nos termos da legislação vigente;

III – rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias improcedentes, mediante despacho fundamentado;

IV – receber, analisar e encaminhar ao setor competente, sugestões, informações e questionamentos sobre o funcionamento dos órgãos e setores da Universidade, acompanhando a tramitação até a decisão final;

V – propor, às diversas instâncias administrativas e acadêmicas da Instituição, medidas de aperfeiçoamento da organização dos atos administrativos e das atividades da UFU, em proveito da participação da comunidade universitária e da sociedade em geral;

VI – propor a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;

VII – solicitar, nos termos do art. 4º deste Regimento, acesso a arquivos, dados, informações, documentos e demais elementos necessários ao desempenho de suas funções;

VIII – recusar como objeto de apreciação questões concretas pendentes de decisão judicial podendo, entretanto, recomendar soluções no âmbito administrativo;

IX – registrar todas as manifestações encaminhadas ao serviço de Ouvidoria da UFU e as respostas apresentadas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes ao setor;

X – manter contato com outras Ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;

XI – interagir com profissionais de sua área, com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho de suas atividades;

XII – agir com integridade, transparência e imparcialidade; e

XIII – promover a divulgação do serviço de Ouvidoria.

Art. 8º O Ouvidor-geral, por intermédio do Reitor, poderá solicitar, fundamentadamente, a colaboração de servidores, docentes ou técnicos administrativos da Universidade, para realização de tarefas temporárias e determinadas.

Art. 9º A Ouvidoria pode ser utilizada:

I – por estudantes da UFU;

II – por servidores docentes e técnicos administrativos da UFU; e

III – por pessoas da comunidade externa.

§ 1º Não serão atendidas solicitações anônimas.

§ 2º Será garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

Art. 10. Todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do solicitante;

- IV – endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- V – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, e-mail ou formulário on-line;
- VI – proveniência da demanda – estudante, servidor técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta, denúncia ou elogio;
- VIII – unidade envolvida;
- IX – situação apresentada; e
- X – data e informe do resultado.

Art. 11. A documentação relativa às demandas poderá ser acessada durante um ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior.

Art. 12. A Ouvidoria da UFU encaminhará ao Reitor, anualmente, relatório com a listagem das demandas do período, contendo informações sobre o tipo de ocorrência, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

Art. 13. A Ouvidoria da UFU divulgará, anualmente, no sítio da UFU: www.ufu.br, os dados gerais do serviço realizado pelo serviço de Ouvidoria da UFU.

Art. 14. A divulgação a que se refere o artigo anterior conterá os seguintes dados gerais:

- I – o número total de demandas atendidas e pendentes;
- II – o número total das demandas recebidas em cada mês por grupos de usuários;
- III – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas, denúncias e elogios;
- IV – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone/fax e pelo formulário on-line;

V – as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios, relacionadas aos grupos de usuários; e

VI – as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

Art. 15. Caberá à Reitoria garantir a infra-estrutura material e os recursos humanos necessários ao funcionamento da Ouvidoria.

Art. 16. O presente Regimento Interno entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Universitário.”.

Art. 3o Esta Resolução entra em vigor nesta data.

Uberlândia, 23 de setembro de 2008.

ARQUIMEDES DIÓGENES CILONI

Presidente

(Ratificada pelo Conselho Universitário, na 10a reunião/2008, realizada no dia 31/10/2008)



Gestão Administrativa

3.1. Equipe

A equipe de trabalho está constituída por um profissional, a Ouvidora e uma estagiária, aluna do Curso de Direito noturno da UFU, selecionada por processo seletivo realizado com apoio da Pró-Reitoria de Recursos Humanos.

Para o início deste trabalho a equipe atende plenamente as necessidades atuais. À medida que o serviço se tornar mais conhecido poderá ocorrer ampliação do número de profissionais envolvidos.

3.1.1 Capacitação da Equipe

Considerando a experiência anterior em Ouvidoria na área da Saúde e Ouvidoria do Servidor da Pró-Reitoria de Recursos Humanos, para assumir o trabalho de implantação da Ouvidoria da UFU a Ouvidora aproveitou as poucas oportunidades de atualização oferecidas na área, constituídas principalmente por cursos, encontros e seminários, promovidas pela Ouvidoria Geral da União. Além disso, recorreu às experiências das ouvidorias já existentes nas instituições federais de ensino superior, dentre elas a Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo, a mais antiga das ouvidorias e a Ouvidoria da Universidade Federal do Rio de Janeiro, que vem desenvolvendo um excelente trabalho no aprimoramento deste serviço.

2007 – Participou do 3º Encontro Regional de Ouvidorias Públicas, realizado em Goiânia, dias 30 e 31 de agosto de 2007;

2008 - Participou do 3º curso de aperfeiçoamento em ouvidorias públicas, realizado em pela Ouvidoria Geral da União, em parceria com a Escola de Administração Fazendária - ESAF, no Rio de Janeiro - RJ, no período de 16 a 18 de setembro.

- Participou do 1º Seminário Brasileiro de Ouvidorias Públicas – Tema: Democracia Participativa, realizado pela Ouvidoria Geral da União, em Brasília, no período de 18 a 20 de novembro de 2008.

A Ouvidora é membro da Associação Nacional dos Ouvidores Públicos – ANOP.

A estagiária participou do 1º Seminário da Universidade Federal de Uberlândia sobre Ouvidoria e da capacitação para utilizar o sistema informatizado que será

utilizado para cadastro das manifestações e elaboração dos relatórios gerenciais.

3.2 Instalações

A Ouvidoria iniciou suas atividades em 26 de novembro de 2008, após a inauguração oficial realizada durante o seminário e ocupa uma sala, a nº. 14 do Bloco 1ª, do Campus Santa Mônica.

O local parece adequado para uma primeira fase de funcionamento da Ouvidoria, onde a equipe é reduzida e o movimento ainda incipiente.

3.3 Execução físico-orçamentária

Os objetivos, metas e produtos previstos no Plano de Trabalho da Ouvidoria foram elaborados antes do início efetivo de seu funcionamento, tendo como base sua proposta de trabalho inicial. Neste sentido não foi possível uma estimativa totalmente consistente, já que não havia uma base de dados concreta de execuções anteriores que pudesse orientar uma previsão.

3.3.1. Metas previstas no Plano de Trabalho para novembro-dezembro de 2008 e janeiro a dezembro de 2009.

Meta 1 – Implantar a Ouvidoria da UFU.

Meta 2 – Divulgar o serviço da Ouvidoria para o público interno a UFU e posteriormente ao público externo.

Meta 3 - Receber, examinar e encaminhar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre os procedimentos e ações da UFU e acompanhar e avaliar o encaminhamento dos processos implantados.

Meta 4 – Congregar e orientar a atuação das estruturas de Ouvidorias da UFU e participar da integração das Ouvidorias Públicas de todo o país.

Meta 5 – Capacitar o RH da Ouvidoria.

Meta 6 - Oferecer informações gerenciais e sugestões, visando ao aprimoramento da prestação de serviços da Instituição.

Meta 7 – Elaborar pesquisa para monitoramento do grau de satisfação do usuário interno e externo a UFU.

3.3.2. Previsão Orçamentária 2009

Natureza da Despesa	Total (R\$)
Custeio	
Diárias	2.242,80
Passagens	4.640,00
Material de Consumo	3.000,00
Serviços de Terceiros (P.J.)	2.500,00
Capital	
Equipamentos	2.190,00
TOTAL	14.572,80

3.4. Divulgação

Para divulgar a implantação do serviço da Ouvidoria da UFU utilizamos os canais de comunicação disponíveis na Instituição participando de entrevistas na TV Universitária e contamos com o apoio da Assessoria de Comunicação que veiculou informações na lista UFU e Página 9. No sítio eletrônico www.ufu.br foi colocado um banner da Ouvidoria que direciona o usuário para o sítio eletrônico www.ouvidoria.ufu.br e foram distribuídos para todas as unidades acadêmicas e administrativas o Manual, o Folder e o Cartaz da Ouvidoria.

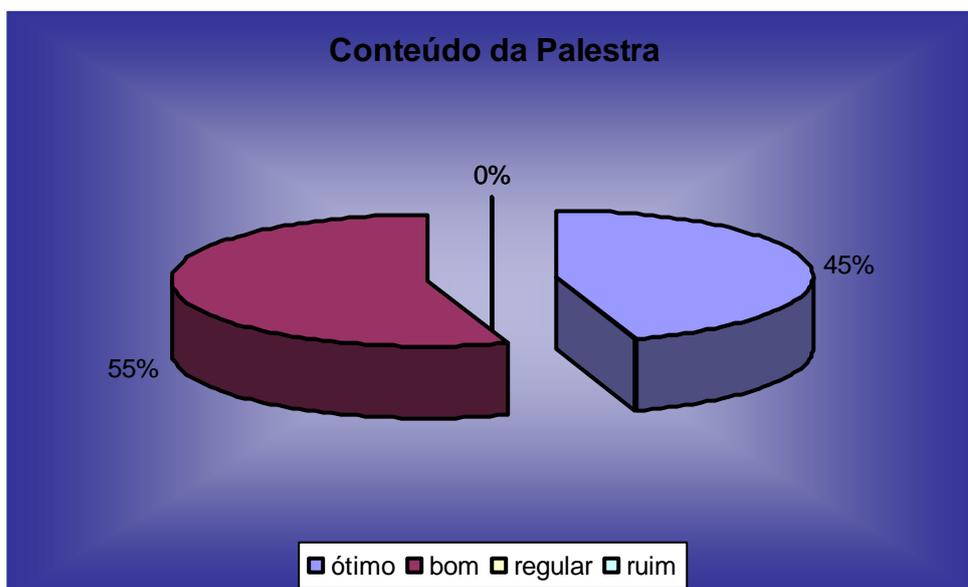
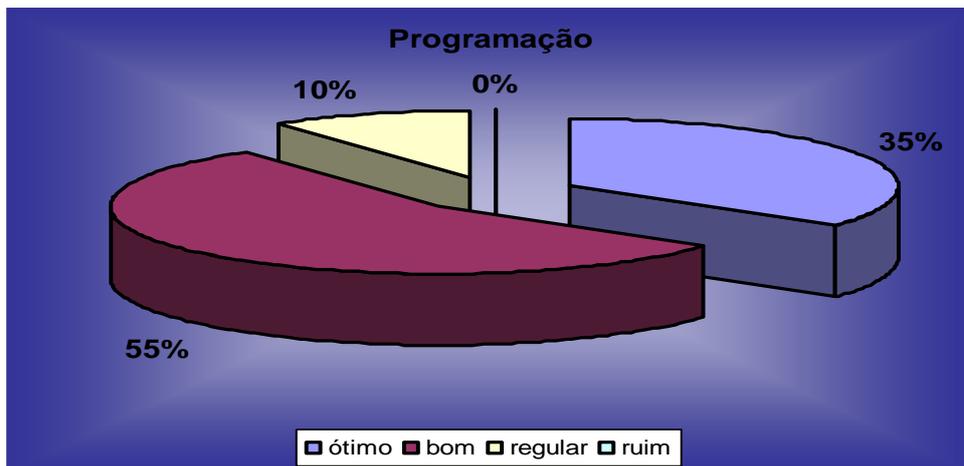
Entretanto, temos consciência que uma aproximação da Ouvidoria com o público interno e externo a UFU ocorrerá se a Ouvidoria souber utilizar os canais de comunicação que estão ao seu alcance.

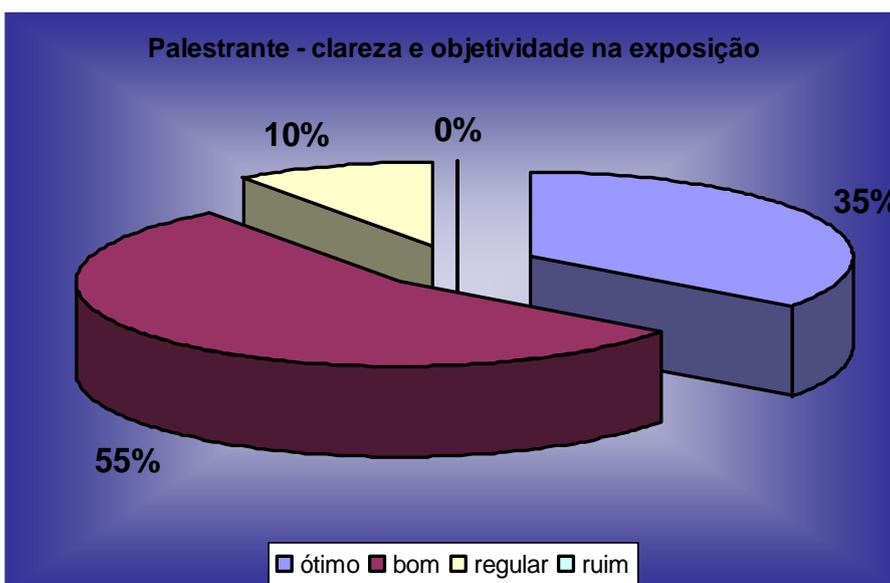
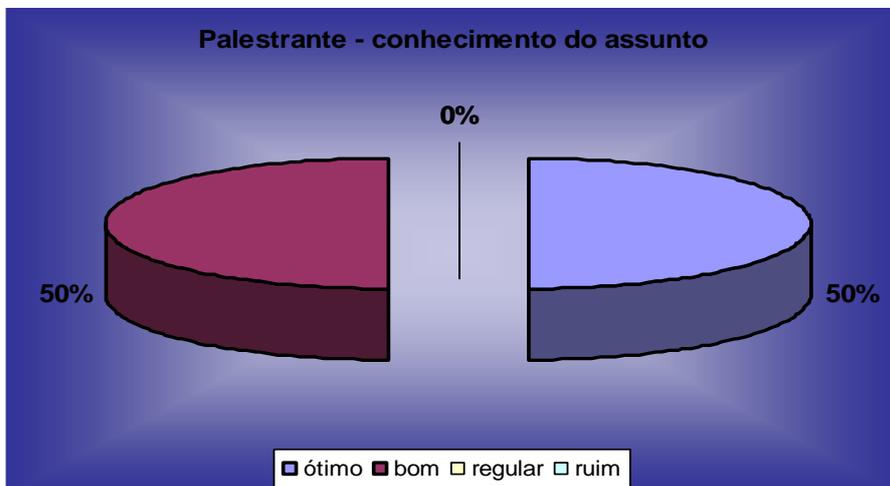
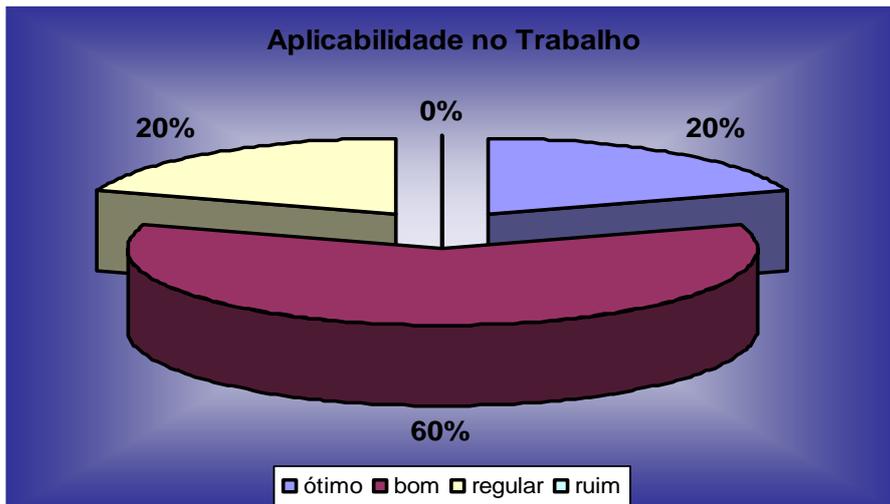
4

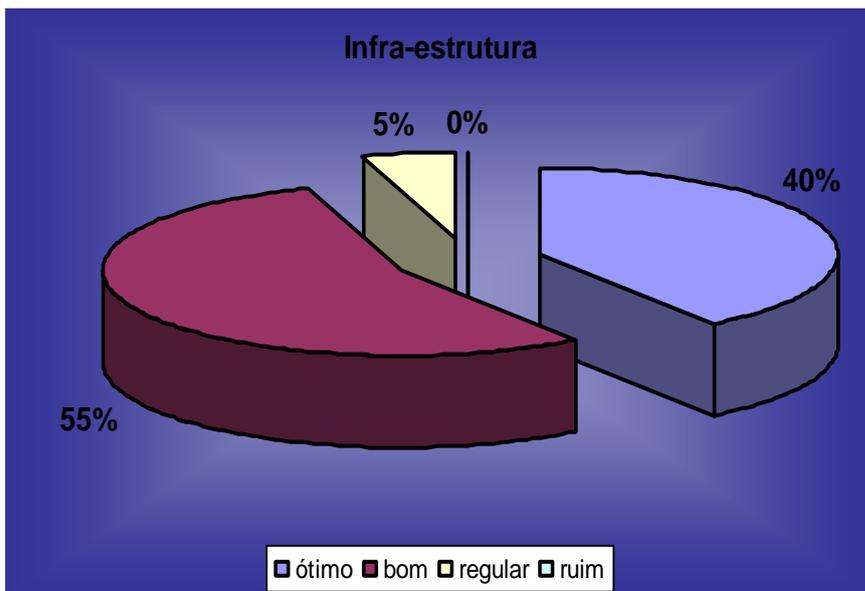
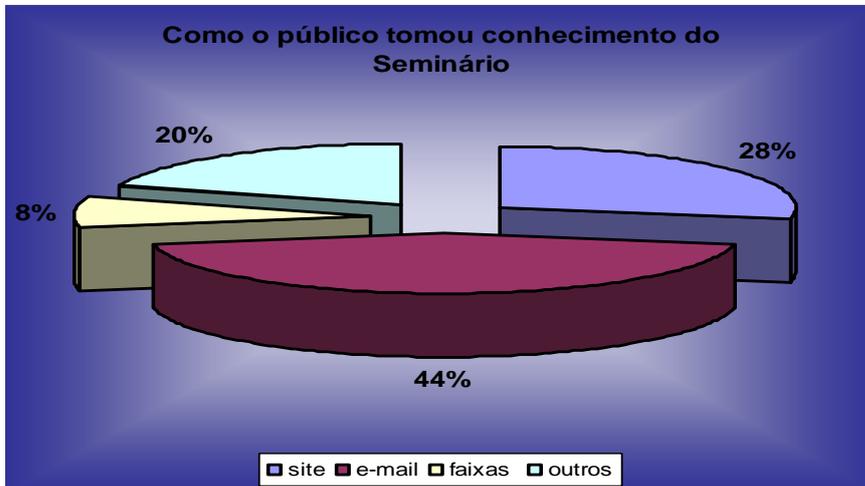
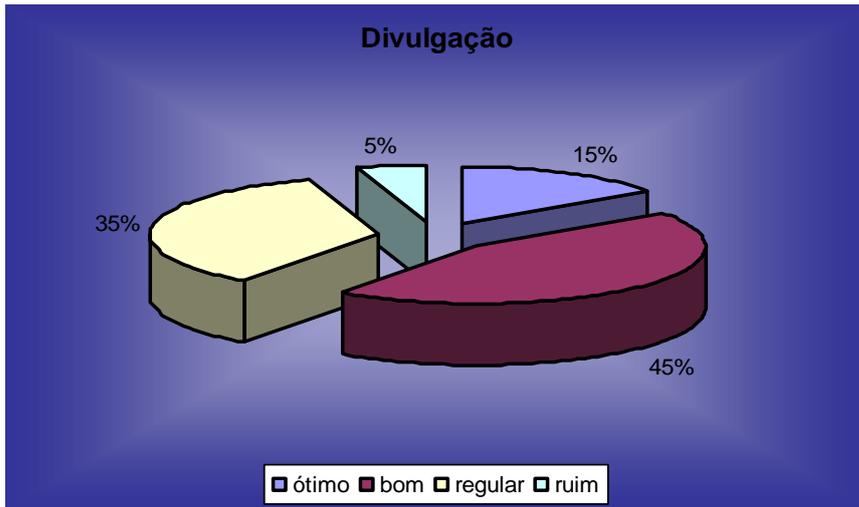
Avaliação 2008

4.1. Avaliação do 1º Seminário da Universidade Federal de Uberlândia sobre Ouvidorias

Foi entregue aos participantes do 1º Seminário um questionário para avaliação com a finalidade de identificar os pontos positivos, críticas e sugestões para a realização dos próximos eventos da Ouvidoria.







As manifestações escritas em críticas e sugestões, pelos participantes que preencheram esse item do questionário de avaliação, bem como o resultado das questões objetivas, sugerem a necessidade de aprimorar a divulgação dos próximos eventos, enviando material impresso para as instituições do município, tais como o Fórum Abelardo Pena, as Instituições de Ensino Superior, Juizados, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Sindicatos, Associações, dentre outros, bem como promover outras atividades para divulgação do serviço e para ampliação do conhecimento sobre essa temática. Também foi sugerido dar ampla divulgação e conhecimento, a todos os setores da Universidade, para os relatórios e resultados do trabalho da Ouvidoria.

Concluindo

A Ouvidoria da UFU tem como finalidade empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária, e o aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Universidade, com jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos dos campi.

Sua principal atribuição é receber, examinar e encaminhar às áreas competentes as manifestações do cidadão sobre o atendimento prestado pela UFU e propor, sempre que necessário, a adoção de medidas preventivas e corretivas, que visem o aprimoramento da gestão e dos serviços prestados pela Instituição, o atendimento das demandas da sociedade e a elevação do grau de satisfação do usuário.

Para a implantação deste serviço foi fundamental o apoio recebido das Unidades Administrativas da UFU e Procuradoria Geral que atuou conjuntamente com a Pró-Reitoria de Recursos Humanos para a regulamentação e institucionalização da Ouvidoria. A Diretoria de Processamento de Dados foi responsável pela informatização do futuro banco de dados e elaboração do sítio eletrônico, facilitando o acesso aos usuários pela web. A Pró-Reitoria de Planejamento e Administração e Prefeitura Universitária viabilizaram a infra-estrutura necessária de espaço físico,

mobiliário e equipamentos para o atendimento pessoal e telefônico da Ouvidoria. Com o apoio da Diretoria de Comunicação e Divisão de Gráfica da UFU foi possível realizar o trabalho de divulgação da implantação da Ouvidoria da UFU a todos os setores da instituição, mas temos clareza da necessidade de aprimorar e utilizar com mais eficiência os recursos de comunicação disponíveis.

Enfim, a Ouvidoria sinaliza que a administração superior da Universidade compromete-se com a transparência administrativa, com a eficiência e com a ética.

Arquimedes Diógenes Ciloni

Reitor

Maria Francisca Abritta Moro

Ouvidora