

2. INSTRUÇÃO DE SERVIÇO

2.1. OUVIDORIA

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO NÚMERO 1 de 03/10/2018

A OUVIDORA GERAL DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS, no uso de suas atribuições legais mediante a Portaria Número 644 de 07/07/2015 RESOLVE:

Aprovar o Plano de Ação 2016-2019 da Ouvidoria da UFGD, anexo a esta Instrução de Serviço.

Ariane Rigotti

Ouvidora Geral

Anexo: Plano de Ação 2016-2019

Ação 067	Receber, tratar e encaminhar as manifestações de Ouvidoria		
<i>Executor</i>	Ouvidoria		
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019		
<i>Objetivo</i>	Registrar e acompanhar todas as manifestações de Ouvidoria em formato de sistema e-OUV		
<i>Vinculação ao PDI</i>	PG02.PE03 Promover a gestão transparente e integrada da informação. PG02.PE04 Promover a qualidade da gestão acadêmica e administrativa da Instituição.		
<i>Estratégias</i>	1. Adaptar o e-OUV (Sistema da Ouvidoria Geral da União) às práticas da Ouvidoria UFGD.	<i>Indicadores</i>	1. Número de atendimentos.
<i>Estratégias Realizadas 2016</i>	1: em andamento.	<i>Indicadores Apurados 2016</i>	No ano de 2016 tivemos o total de 604 atendimentos na Ouvidoria.
<i>Estratégias Realizadas 2017</i>	Em 2017 a Ouvidoria da UFGD recebeu orientação da OGU/CGU de priorizar a entrada das manifestações pelo sistema da CGU, o e-OUV. Portanto, em 2017 a Ouvidoria da UFGD priorizou a divulgação do sistema e-OUV para que os usuários registrassem suas manifestações. Mesmo assim ainda recebe manifestações pelos outros canais ativos: e-mail, telefone e presencial.	<i>Indicadores Apurados 2017</i>	356 manifestações registradas.
Ação 068	Desenvolver e implantar o projeto “Ouvidoria Itinerante” nas unidades acadêmicas da UFGD		

<i>Executor</i>	Ouvidoria		
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019		
<i>Objetivo</i>	Ampliar o alcance de atendimento da Ouvidoria		
<i>Vinculação ao PDI</i>	PG02.PE03 Promover a gestão transparente e integrada da informação PG02.PE04 Promover a qualidade da gestão acadêmica e administrativa da Instituição		
<i>Estratégias</i>	1. Instalar terminal de atendimento (ou similar) nas Unidades Acadêmicas.	<i>Indicadores</i>	1. Número de unidades contempladas com o terminal.
<i>Estratégias Realizadas 2016</i>	Ação não iniciada.	<i>Indicadores Apurados 2016</i>	Não há indicadores apurados.
<i>Estratégias Realizadas 2017</i>	Ação não iniciada.	<i>Indicadores Apurados 2017</i>	Não há indicadores apurados.
<i>Observações</i>	<p>2016: O projeto Ouvidoria Itinerante ainda não foi iniciado pela falta de recursos humanos suficientes que abarque o projeto, no entanto, na medida do possível a equipe reduzida da ouvidoria busca se fazer presente nas faculdades e setores administrativos.</p> <p>2017: A dificuldade encontrada em iniciar esta ação são os recursos humanos escassos no quadro de servidores da Ouvidoria. Para tal ação precisaríamos de mais servidores para dar tratamento às demandas, que seria aumentada de sobremaneira já que o acesso aos terminais de manifestação seria de fácil acesso da comunidade interna. A previsão de início desta ação é o ano de 2019.</p>		
Ação 069	Promover a melhoria no atendimento ao público da Universidade		
<i>Executor</i>	Ouvidoria		
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019		
<i>Objetivo</i>	Aperfeiçoar o atendimento de diversos setores ao público da UFGD		
<i>Vinculação ao PDI</i>	PG01.PE06 Promover a valorização dos servidores da UFGD. PG02.PE03 Promover a gestão transparente e integrada da informação. PG02.PE04 Promover a qualidade da gestão acadêmica e administrativa da Instituição.		
<i>Estratégias</i>	1. Propor à PROGESP cursos de capacitação aos servidores com base em demandas observadas e recebidas via Ouvidoria.	<i>Indicadores</i>	1. Número de cursos ofertados em parceria Ouvidoria/ PROGESP. 2. Número de servidores participantes dos cursos.

<i>Estratégias Realizadas 2016</i>	Em 2016 a Ouvidoria juntamente com a PROGESP promoveu o curso “ <i>Racismo e Ações Afirmativas no Ensino Superior</i> ”, curso de uma semana ministrado pelo prof. Doutor Marcio Mucedula, a intenção foi sensibilizar os setores e servidores que trabalham diretamente com o público alvo das ações afirmativas.	<i>Indicadores Apurados 2016</i>	1 curso com 18 técnicos administrativos participantes
<i>Estratégias Realizadas 2017</i>	Ao longo do ano de 2017 foram realizados três eventos sobre as seguintes temáticas: violência contra mulher no ambiente de trabalho, assédio moral no ambiente de trabalho e LGBTfobia. Nos eventos tivemos a participação de técnicos, docentes, acadêmicos e comunidade externa tornando todos os eventos enriquecedores e de grande troca de experiências. Essas atividades impactaram positivamente na comunidade interna (técnicos e docentes) com relação ao atendimento do público específico.	<i>Indicadores Apurados 2017</i>	3 cursos ofertados com participação de 138 pessoas no total.
Ação 070	Colaborar na disseminação educativa de políticas contra opressões		
<i>Executor</i>	Ouvidoria		
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019		
<i>Objetivo</i>	Contribuir com a sociedade com políticas educativas e erradicar opressões dentro da Universidade		
<i>Vinculação ao PDI</i>	PG01.PE06 Promover a valorização dos servidores da UFGD PG02.PE03 Promover a gestão transparente e integrada da informação. PG02.PE04 Promover a qualidade da gestão acadêmica e administrativa da Instituição.		
<i>Estratégias</i>	1. Promover em parceria com os núcleos NEDGS/NAIM/NEAB/NuMIAC políticas educativas como ciclos de palestras e rodas de conversas sobre as diversas opressões observadas e recebidas via Ouvidoria.	<i>Indicadores</i>	1. Número de políticas educativas e número de público atingido. 2. Número de manifestações envolvendo as temáticas registradas na Ouvidoria.
<i>Estratégias Realizadas 2016</i>	Em 2016 foi aprovado o projeto chamado # <i>UFGD Sem Opressão</i> ”. Ao longo do ano de 2017 ocorrerão quatro rodas de conversas onde os servidores técnicos e docentes serão convidados a discutir sobre violência contra mulher no ambiente de trabalho, assédio moral no ambiente de trabalho, LGBTfobia e discriminações raciais.	<i>Indicadores Apurados 2016</i>	Não há indicadores apurados.

<i>Estratégias Realizadas 2017</i>	Os eventos especificados na ação A-069 efetivaram as políticas educativas previstas na estratégia desta ação.	<i>Indicadores Apurados 2017</i>	1. 3 cursos realizados e 138 participantes atingidos. 2. 12 denúncias de assédio moral registradas.
Ação 071	Criar e implementar o Projeto Estruturante de Mediação e Conciliação de Conflitos via Ouvidoria		
<i>Executor</i>	Ouvidoria		
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019		
<i>Objetivo</i>	Colaborar positivamente nas diversas manifestações registradas na Ouvidoria que por ventura, não tenham sido sanadas nos setores de origem		
<i>Vinculação ao PDI</i>	PG02.PE03 Promover a gestão transparente e integrada da informação PG02.PE04 Promover a qualidade da gestão acadêmica e administrativa da Instituição		
<i>Estratégias</i>	1. Promover via mediação, a solução de conflitos facilitando o diálogo entre as partes. 2. Promover a conciliação de conflitos entre as partes atuando de forma mais ativa e podendo propor acordos.	<i>Indicadores</i>	1. Número de manifestações tratadas pela Mediação e Conciliação de Conflitos.
<i>Estratégias Realizadas 2016</i>	A Ouvidoria já vem fazendo ações de mediação e conciliação de conflitos desde 2015, no entanto, sem um projeto estruturante para tal. O que ainda não teve início devido a falta de espaço próprio para o projeto e também pela falta de curso de capacitação, o que em 2017 será solucionado.	<i>Indicadores Apurados 2016</i>	Não há indicadores apurados
<i>Estratégias Realizadas 2017</i>	A ação apenas não foi iniciada este ano, conforme previsto, pela falta de espaço físico que desse a estrutura mínima para as ações de mediação e conciliação feitas pela Ouvidoria. Considerando a falta de espaço físico a Ouvidoria ainda não realizou curso específico de Mediação e Conciliação de Conflitos. A previsão para início dessa ação é assim que tivermos espaço apropriado para o projeto, que conforme previsão da Reitoria e Gabinete da Reitoria seria ainda em 2018.	<i>Indicadores Apurados 2017</i>	Não há indicadores apurados.
Ação 072	Regimentar a Ouvidoria da UFGD		
<i>Executor</i>	Ouvidoria		
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019		
<i>Objetivo</i>	Criar normas regimentais para a Ouvidoria buscando sua sedimentação e embasamento dentro da instituição		

<i>Vinculação ao PDI</i>	PG02.PE03 Promover a gestão transparente e integrada da informação. PG02.PE04 Promover a qualidade da gestão acadêmica e administrativa da Instituição.		
<i>Estratégias</i>	1. Desenvolver estudo baseado em regimentos de outras universidades, na Lei de Acesso à Informação e nas Instruções Normativas sobre Ouvidorias da CGU.	<i>Indicadores</i>	1. Regimento da Ouvidoria elaborado, aprovado e publicado.
<i>Estratégias Realizadas 2016</i>	A minuta de regimento foi finalizada em 2016 e está aguardando os próximos passos para seu estudo, finalização e aprovação.	<i>Indicadores Apurados 2016</i>	Não há indicadores apurados
<i>Estratégias Realizadas 2017</i>	A minuta do regimento foi elaborada em 2016. A Ouvidoria tem aguardado a finalização da estatuinte para assim poder submeter a sua minuta de regimento interno à aprovação.	<i>Indicadores Apurados 2017</i>	Não há indicadores apurados.
Ação 073	Receber, tratar e encaminhar as solicitações de acesso à informação via e-SIC		
<i>Executor</i>	Gestão e-SIC / Ouvidoria		
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019		
<i>Objetivo</i>	Aprimorar o recebimento e concessão de respostas referentes as solicitações de acesso à informação feitas à UFGD		
<i>Vinculação ao PDI</i>	PG02.PE03 Promover a gestão transparente e integrada da informação. PG02.PE04 Promover a qualidade da gestão acadêmica e administrativa da Instituição.		
<i>Estratégias</i>	1. Aprimorar os conhecimentos referentes à Lei de Acesso à Informação (LAI) e ao Decreto nº 7.724/2012 que regulamentou a LAI.	<i>Indicadores</i>	1. Número de registros no e-SIC.
<i>Estratégias Realizadas 2016</i>	A gestão e-SIC vem em constante aprimoramento sobre o tema. Em 2016 a equipe participou do Seminário de Transparência e Acesso à Informação, promovido pela CGU no mês de setembro, em Brasília.	<i>Indicadores Apurados 2016</i>	Em 2016 tivemos o total de 81 pedidos de acesso à informação.
<i>Estratégias Realizadas 2017</i>	Em 2017 a gestão do e-SIC (Ouvidoria) compareceu às reuniões convocadas pela Controladoria Geral da União cujo tema era a lei de Acesso à Informação e também realizou cursos presenciais sobre o tema e também cursos no formato EaD.	<i>Indicadores Apurados 2017</i>	148 pedidos de acesso à informação.
Ação 074	Fortalecer e sedimentar a Lei de Acesso à Informação na Universidade		
<i>Executor</i>	Gestão e-SIC / Ouvidoria / Autoridade de Monitoramento		
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019		
<i>Objetivo</i>	Disseminar o conhecimento acerca da LAI entre os servidores da Universidade		

<i>Vinculação ao PDI</i>	PG02.PE03 Promover a gestão transparente e integrada da informação PG02.PE04 Promover a qualidade da gestão acadêmica e administrativa da Instituição		
<i>Estratégias</i>	1. Propor reuniões, seminários e palestras sobre a LAI e seus desdobramentos.	<i>Indicadores</i>	1. Números de ações realizadas. 2. Servidores alcançados.
<i>Estratégias Realizadas 2016</i>	Esta ação ainda não foi iniciada pela falta de recursos humanos suficientes que abarque o projeto, no entanto, na medida do possível a equipe e-SIC busca dar esclarecimentos a toda comunidade universitária sobre o tema.	<i>Indicadores Apurados 2016</i>	Não há indicadores apurados.
<i>Estratégias Realizadas 2017</i>	A dificuldade encontrada em desenvolver essa ação se dá pelos recursos humanos escassos na equipe da Ouvidoria. No ano de 2017 tivemos como prioridade desenvolver rodas de conversas e seminários referentes aos temas mais abordados em manifestações no setor como violências contra mulheres, assédio moral e LGBTfobia. A previsão para início dessa ação de fortalecimento da Lei de Acesso à Informação é ao longo de 2018.	<i>Indicadores Apurados 2017</i>	Não há indicadores apurados.
Ação 075	Criar fluxograma para os tramites do e-SIC		
<i>Executor</i>	Gestão e-SIC / Ouvidoria		
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019		
<i>Objetivo</i>	Proporcionar informações sobre os trâmites das solicitações de acesso à informação dentro da instituição		
<i>Vinculação ao PDI</i>	PG02.PE03 Promover a gestão transparente e integrada da informação PG02.PE04 Promover a qualidade da gestão acadêmica e administrativa da Instituição		
<i>Estratégias</i>	1. Desenvolver estudos em diversos fluxogramas para e-SIC de outras universidades, na Lei de Acesso à Informação e no decreto 7.724/2012. 2. Estabelecer prazos e fortalecer os interlocutores de cada área.	<i>Indicadores</i>	1. Fluxograma estabelecido, aprovado e publicado.
<i>Estratégias Realizadas 2016</i>	Ação ainda não foi iniciada, no entanto, sua previsão é de que ocorra ainda no ano de 2017.	<i>Indicadores Apurados 2016</i>	Não há indicadores apurados.



Universidade Federal
da Grande Dourados

Boletim de Serviços n. 3263

Publicado em 03/10/2018



<i>Estratégias Realizadas 2017</i>	A dificuldade encontrada em desenvolver esta ação se dá pelos recursos humanos escassos na Ouvidoria. Por hora, como base para os tramites do e-SIC na UFGD a gestão vem utilizando o Decreto nº 7.724/2012 que regulamentou a Lei de Acesso à Informação e estabeleceu tramites para o e-SIC. A previsão para inicio dessa ação de criar um fluxograma para o e-SIC é ao longo de 2018.	<i>Indicadores Apurados 2017</i>	Não há indicadores apurados.
------------------------------------	--	----------------------------------	------------------------------