



**Plano de Trabalho da Ouvidoria – UFLA  
para o ano de 2017**

Lavras – MG  
2017

## 1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras, órgão autônomo, criado pela Resolução CUNI nº 018, de 6 de maio de 2009, tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de interlocução com a sociedade, com vistas a mediar as relações entre a Administração Pública e o administrado, propondo ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

A fim de possibilitar o recebimento, registro e processamento de consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos, a Ouvidoria disponibiliza um **Sistema de Gerenciamento de Manifestações** como instrumento de interlocução entre a Universidade Federal de Lavras e a sociedade. O sistema foi desenvolvido pela equipe do Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação/UFLA e encontra-se disponível no site da Ouvidoria desde o dia 6 de dezembro de 2010.

O manifestante poderá contatar a Ouvidoria utilizando os seguintes mecanismos:

**Sistema de Gerenciamento de Manifestações:** Enviar ou acompanhar

**Telefone/fax:** (35) 3829-1085

**E-mail:** falecom@ouvidoria.ufla.br

Observação: este e-mail não deve ser usado para encaminhamento de manifestações. Para enviar ou acompanhar manifestações, o manifestante deverá utilizar o Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria.

**Endereço:**

Universidade Federal de Lavras

Ouvidoria

Câmpus Universitário

Caixa Postal 3037 – CEP 37200-000

Os critérios gerais para a avaliação das manifestações realizadas por meio de qualquer dos mecanismos supracitados, além das normas e procedimentos para as respostas dos dirigentes, estão determinados pelo Regimento da Ouvidoria.

## **2 OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO**

Estabelecer ações a serem implementadas no ano de 2017 que visem o cumprimento das competências e atribuições da Ouvidoria- UFLA, de acordo com o dispostos na Resolução CUNI nº 087, de 20 de dezembro de 2016 e na Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014.

### 3PROGRAMAÇÃO

O Plano de Trabalho da Ouvidoria - UFLA constitui-se dos seguintes objetivos, ações e prazos:

Objetivo	Ação	Prazo
1) Garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita às informações que lhe forem devidas pela Administração Pública, salvo as informações sigilosas previstas na legislação vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornecer atendimento pessoal na sala disponibilizada para a Ouvidoria no prédio da Reitoria, além da comunicação realizada por e-mail ou por telefone.</li> </ul>	Ação contínua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornecer aos cidadãos acesso ao Sistema de Gerenciamento de Manifestações on-line.</li> </ul>	Ação contínua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Receber, registrar e processar asconsultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos, dando-lhes o devido encaminhamento.</li> </ul>	Ação contínua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado.</li> </ul>	Ação contínua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar asmanifestações anônimas recebidas e, entendendo por cabível, tomar medida sumária informal com a finalidade de verificar a ocorrência do(s) fato(s) alegado(s). Constatado elemento de verossimilhança, tomar os procedimentos cabíveis</li> </ul>	Ação contínua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes, garantindo o caráter resolutórioda demanda e mantendo o demandante informado do processo</li> </ul>	Ação contínua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atualizar o Sistema de Gerenciamento de Manifestações on-line.</li> </ul>	Abril de 2017
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migrar para o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv)</li> </ul>	Abril de 2017

<b>Objetivo</b>	<b>Ação</b>	<b>Prazo</b>
2) Atuar com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelar pelos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública.</li> </ul>	Ação contínua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejuízo, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade.</li> </ul>	Ação contínua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar na prevenção e mediação de conflitos entre a Administração Pública e o administrado, preservando as dimensões legais e legítimas da Universidade</li> </ul>	Ação contínua
3) Capacitar os membros da Ouvidoria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar a participação dos membros da Ouvidoria nos eventos e cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), com o apoio da Reitoria da UFLA.</li> </ul>	2017 (Conforme programação da OGU)
4) Apoiar o Relacionamento com a Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter atenção constante no relacionamento da Universidade com a comunidade acadêmica e com os setores organizados da sociedade local, regional, nacional e internacional.</li> </ul>	Ação contínua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber demandas – consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios – provenientes de qualquer cidadão, independente de ele possuir ou não relação direta ou indireta com a UFLA.</li> </ul>	Ação contínua
5) Divulgar as rotinas e atividades da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar relatórios semestrais no site da Ouvidoria.</li> </ul>	Julho de 2017 Janeiro/2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encaminhar relatório anual ao Reitor e ao Conselho Universitário.</li> </ul>	Abril de 2017
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar relatório anual no site da Ouvidoria.</li> </ul>	Maio de 2017

<b>Objetivo</b>	<b>Ação</b>	<b>Prazo</b>
5) Divulgar as rotinas e atividades da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encaminhar relatórios semestralmente à Ouvidoria-Geral da União.</li> </ul>	Julho de 2017 Janeiro de 2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuir cartazes e folders de divulgação da Ouvidoria no Câmpus.</li> </ul>	Abril de 2017
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuir Folders com divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria aos discentes calouros.</li> </ul>	Março e Agosto de 2017
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar a Ouvidoria na Rádio Universitária da UFLA.</li> </ul>	Ação contínua
6) Contribuir com ações que visem o aperfeiçoamento da Gestão Pública na UFLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugerir às unidades administrativas da UFLA medidas de aprimoramento na organização e no funcionamento da Universidade.</li> </ul>	Ação contínua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propor às unidades administrativas da UFLA a edição, alteração e/ou, revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo da Universidade.</li> </ul>	Ação contínua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferecer cursos e/ou palestras à comunidade acadêmica.</li> </ul>	Outubro de 2017

**GERALDO CIRILO RIBEIRO**  
Portaria nº 988 de 14/07/2016