



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA DA UFGD



UFGD
Universidade Federal
da Grande Dourados

DOURADOS-MS
Abril de 2021



SUMÁRIO EXECUTIVO

Relatório Anual de Gestão 2020

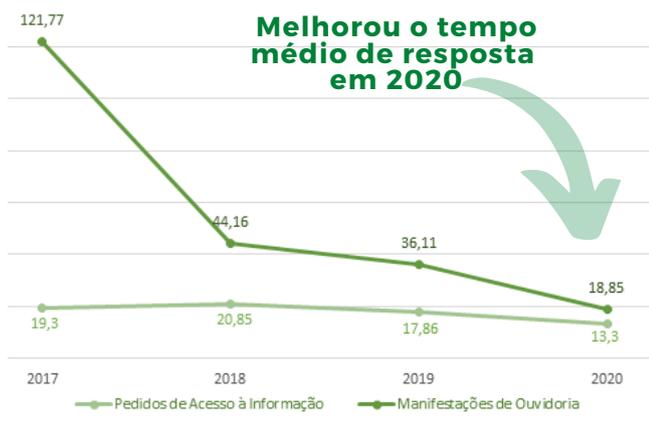
Ouvidoria da UFGD

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da UFGD apresenta os resultados da atuação da Ouvidoria durante do exercício de 2020, em cumprimento ao que estabelece o art. 14, Inciso II da Lei nº 13.460/2017.

A Ouvidoria da UFGD recebeu, por meio da Plataforma Fala.BR, 317 demandas da sociedade, sendo 166 manifestações de ouvidoria e 151 pedidos de acesso à informação.



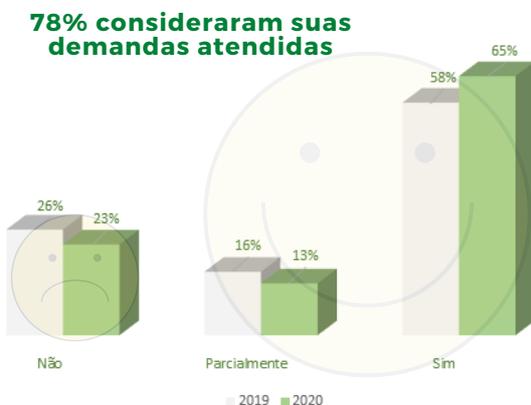
Todas as manifestações foram tratadas tempestivamente.



Alguns procedimentos internos da Ouvidoria foram aprimorados para que os usuários pudessem receber uma resposta dentro do prazo legal, o que refletiu, inclusive, em melhora no tempo médio de resposta do setor.



Avaliação positiva dos usuários que responderam à pesquisa de satisfação



78% dos usuários da Ouvidoria que responderam à pesquisa de satisfação consideraram suas demandas atendidas (ainda que parcialmente), demonstrando uma leve melhora em relação ao ano anterior.



Percebe-se também um avanço em relação à avaliação da atuação da Ouvidoria no período de 2020, pois houve diminuição significativa das avaliações “muito insatisfeito”, “insatisfeito” e “regular” e, por outro lado, houve um significativo aumento das avaliações “muito satisfeito”.

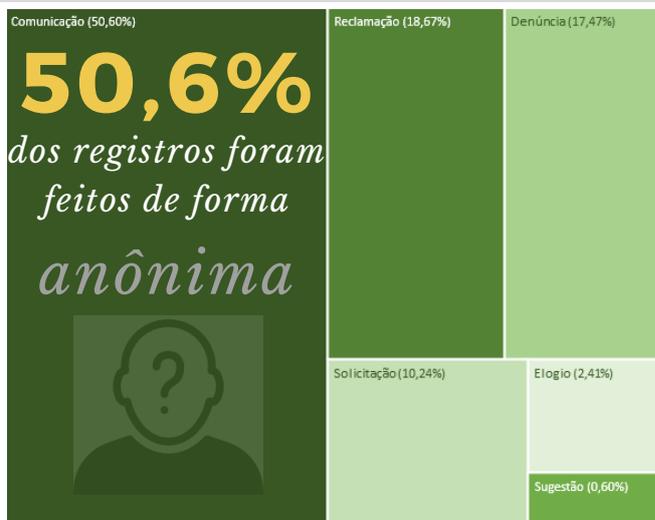


Os usuários estão preocupados com sua identificação e preferem o anonimato

Observa-se que o tipo de registro mais frequente é a "comunicação", que tem como característica principal o anonimato. Nessa situações, os usuários reclamam de algum serviço ou comunicam alguma irregularidade sem precisar fazer cadastro na Plataforma Fala.BR, porém, não há como receber uma devolutiva da Ouvidoria em relação à demanda apresentada. Ainda assim, a Ouvidoria tenta extrair dessas comunicações as oportunidades de melhorias para o serviço público e, se for o caso, a devida apuração de irregularidades.



Importa lembrar que, ainda que o usuário (denunciante) se identifique, a Ouvidoria possui salvaguardas para proteger sua identidade, conforme determina o Decreto nº 10.153/2019.



Suspensão temporária das atividades da UFGD liderou o ranking dos assuntos mais demandados da Ouvidoria em 2020



Informações mais solicitadas em 2020





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD

OUVIDORIA-GERAL DA UFGD

ouvidoria@ufgd.edu.br

Elaboraram este documento:

DIONATAN VERMIEIRO NÓIA DE SOUZA
Ouvidor-Geral da UFGD

VALESCA GONÇALVES ALMEIDA
Ouvidora Substituta

Dourados-MS, abril de 2021

Capa desenvolvida com imagens do site [Canva.com](https://www.canva.com)

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.



CONTEÚDO DESTE RELATÓRIO

1. APRESENTAÇÃO	6
2. SOBRE A OUVIDORIA DA UFGD	7
3. MANIFESTAÇÕES	9
4. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	15
4.1 Suspensão de atividades durante a pandemia	16
4.2 Relacionamento interpessoal.....	16
4.3 Funcionamento dos Conselhos Superiores	17
4.4 Comunicação institucional.....	17
4.5 Assistência Estudantil – Bolsas.....	18
4.6 Questionamentos sobre editais de processos seletivos	18
4.7 Suspeita de uso indevido de recursos públicos	19
4.8 Assédio Moral	19
4.9 Suspeita de ingresso irregular por cotas.....	19
4.10 Desrespeito às medidas de biossegurança.....	20
4.11 Informações mais solicitadas em 2020	21
5. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	23
6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	24
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Universidade Federal da Grande Dourados (Ouvidoria da UFGD) atua como instância de controle e participação social, promovendo a interlocução e a mediação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria nos serviços públicos prestados pela UFGD.

Como forma de prestar contas à sociedade sobre a atuação desta Ouvidoria durante o ano de 2020 e continuar dando subsídios aos gestores para o processo de tomada de decisão, apresenta-se este Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da UFGD, que é o documento que busca consolidar as informações referentes às manifestações recebidas dos cidadãos de modo a apresentar as principais demandas da sociedade e como a Ouvidoria tem lidado com tais situações.

A necessidade deste relatório fundamenta-se, ainda, nas determinações do artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e sua feita procurou seguir as determinações da Portaria CGU nº 581, de 09/03/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

De acordo com o art. 52 da Portaria CGU nº 581, o Relatório Anual de Gestão deve apresentar informações sobre: a) a força de trabalho da unidade de ouvidoria; b) o número de manifestações recebidas no período; c) análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; d) análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; e) funcionamento dos conselhos de usuários dos serviços públicos; etc.

Os dados utilizados para a confecção deste relatório são referentes às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria da UFGD. Esses dados foram extraídos, em sua maioria, da Plataforma Fala.BR, que é o canal preferencial utilizado pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal para recebimento de manifestações da sociedade. Durante a extração e tratamento dos dados daquela Plataforma identificou-se a necessidade de alterações no campo “subassunto”, de modo a melhor refletir a realidade da nossa Universidade e, assim, contribuir mais efetivamente com a produção de informações gerenciais a serem apresentadas neste relatório. A gestão do campo “subassunto” de cada órgão foi permitida pela CGU em novembro de 2020 por meio da versão 2.3 da referida plataforma.

Este Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria deverá, nos termos da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima da UFGD e disponibilizado integralmente na internet.



2. SOBRE A OUVIDORIA DA UFGD

A Ouvidoria da UFGD atua como instância de controle e participação social, promovendo a interlocução e a mediação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria nos serviços públicos prestados pela UFGD. A Ouvidoria é, portanto, o setor na UFGD para o qual o cidadão poderá direcionar suas reclamações, seus elogios, suas sugestões e seus pedidos de simplificação referentes aos serviços públicos prestados pela Instituição, poderá direcionar denúncias referentes à conduta dos agentes públicos da UFGD e, ainda, poderá direcionar os pedidos para acesso a informações produzidas ou custodiadas pela Universidade.

O canal preferencial para recebimento dessas manifestações é a Plataforma Fala.BR. Essa plataforma pode ser acessada clicando no link <https://falabr.cgu.gov.br/>. Nela é possível registrar uma manifestação sem se identificar (anonimamente). Porém, caso queira receber uma devolutiva da Ouvidoria sobre a demanda, é necessário que o usuário realize um cadastro na plataforma. Em todo o caso, a Ouvidoria só compartilha a identificação de seus usuários quando necessário a eventuais apurações/tratamentos e mediante autorização desses usuários. Outros canais de comunicação também estão disponíveis aos usuários da Ouvidoria, como o *e-mail* institucional ouvidoria@ufgd.edu.br, o telefone 67 3410-2754 e o atendimento presencial na sala da Ouvidoria na Unidade 1 da UFGD. Os dois últimos estão suspensos temporariamente por conta da pandemia do novo coronavírus (COVID-19).

As atividades de ouvidoria estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria Geral da União (CGU), que é o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). Portanto, ao tratar cada uma dessas manifestações da sociedade, a Ouvidoria segue algumas diretrizes como, por exemplo: a) atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos e b) busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações.

Para tanto, sempre que possível e necessário, a Ouvidoria encaminha formalmente as manifestações recebidas da sociedade para os gestores a fim de que apresentem uma resposta conclusiva para as demandas individuais e, ainda, aproveitem as oportunidades de melhoria contidas em cada manifestação. Como forma de garantir a transparência da atuação desta unidade de Ouvidoria, sempre que possível é dado ciência aos seus usuários sobre os encaminhamentos formais feitos pela Ouvidoria aos setores da UFGD no âmbito de cada manifestação, assim como a devolutiva recebida dos setores instados pela Ouvidoria.

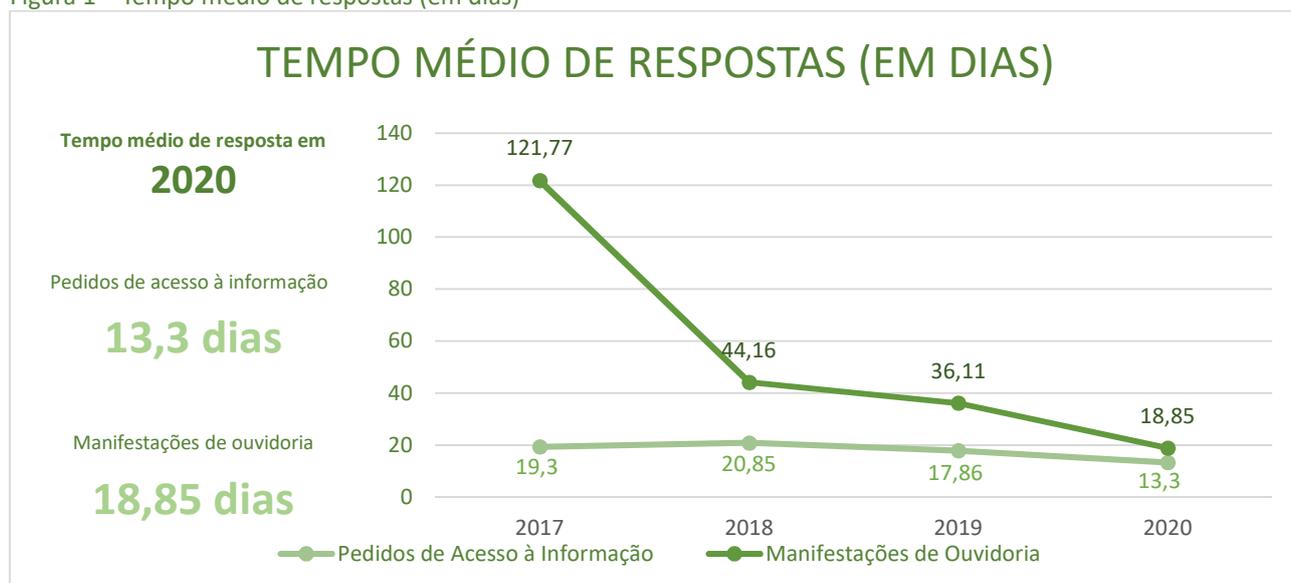


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

Em termos de estrutura organizacional, a Ouvidoria está vinculada administrativamente ao Gabinete da Reitoria da UFGD. Embora esta atual vinculação administrativa não tenha dificultado a atuação desta Ouvidoria, importa mencionar que, de acordo com o art. 9º do Decreto nº 9.492/2018, é preferível que as unidades de ouvidoria integrantes do SisOuv sejam subordinadas diretamente à autoridade máxima do órgão ou entidade alcançados por aquele Decreto, o que, acredita-se, fortaleceria ainda mais a autonomia de atuação deste setor para solicitar dos gestores soluções às demandas que chegam à Ouvidoria por meio das manifestações recebidas da sociedade. Nesse mesmo intuito, tem-se por boa prática a vinculação administrativa da Ouvidoria à instância máxima dentro da estrutura organizacional da Instituição que, no caso da UFGD, é o Conselho Universitário. A fim de ajustar este e outros itens relacionados à maturidade da Ouvidoria, está em estudo e elaboração o Regimento Interno da Ouvidoria da UFGD.

A força de trabalho da Ouvidoria em 2020 contou com a atuação de dois servidores lotados no setor, sendo um que atua como Ouvidor-Geral da UFGD e outro que atua como assistente de ouvidoria e eventualmente substitui o Ouvidor em caso de afastamentos ou impedimentos legais do titular. Essa força de trabalho foi considerada satisfatória no sentido de garantir o atendimento tempestivo das atividades corriqueiras do setor e a eliminação de pendências de anos anteriores e, dessa forma, cumprir os prazos legais que regulam as atividades do setor. Porém, o mesmo não se pode afirmar em relação a algumas atividades não corriqueiras, como, por exemplo, a implementação de algumas ações de aprimoramento do setor previstas (para 2020) em seu Plano de Gestão/Ação, sendo, portanto, postergada a conclusão dessas ações para o próximo ano.

Figura 1 – Tempo médio de respostas (em dias)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos do “Painel Resolveu?” e do “Painel da Lei de Acesso à Informação” (2021).



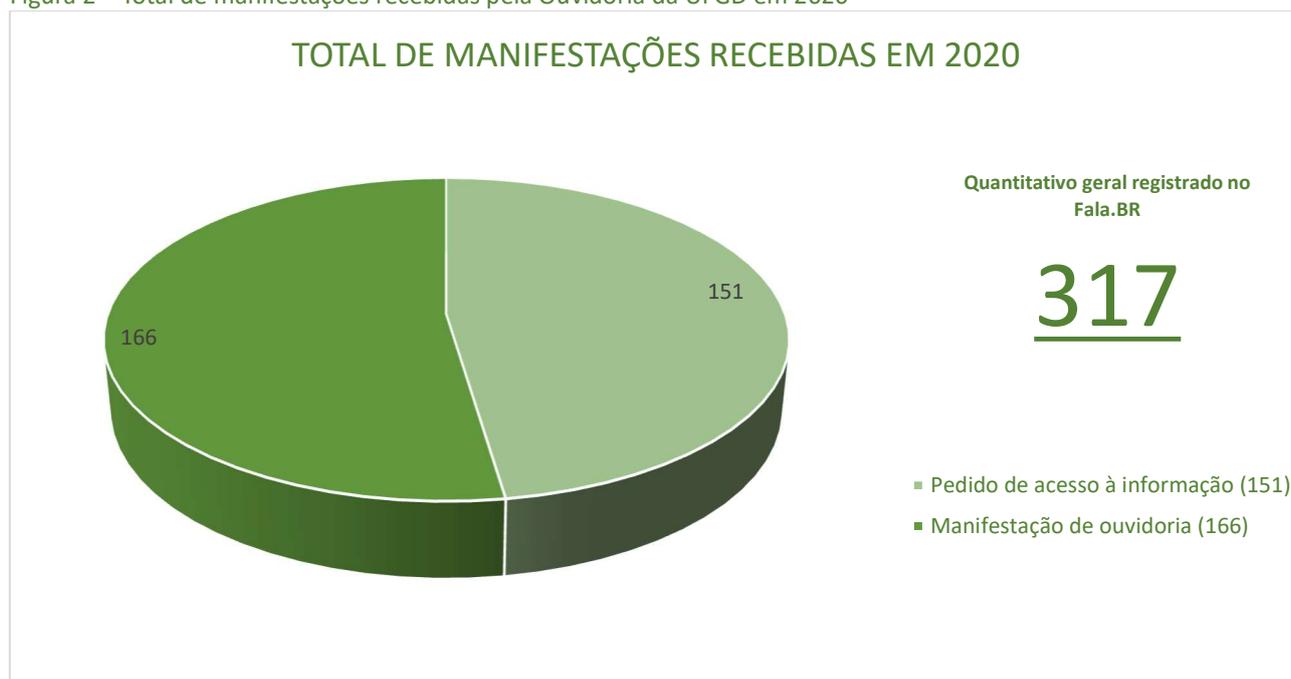
Em todo o caso, pode-se perceber melhorias na atuação da Ouvidoria da UFGD durante o ano 2020, pois as manifestações de ouvidoria recebidas pelo setor foram, em sua maioria, tratadas e concluídas tempestivamente, o que contribuiu para a redução do tempo médio de resposta da Ouvidoria da UFGD, que passou de 36,11 dias em 2019, para 18,85 dias em 2020. Com isso, a Ouvidoria da UFGD avançou 40 posições no ranking das instituições públicas apresentado pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio do “Painel Resolveu?”, passando da posição 246º em 2019, para a posição 206º em 2020.

Pode-se perceber, ainda, melhoria em relação ao atendimento dos pedidos de acesso a informações, pois todos foram respondidos dentro de um tempo médio de 13,30 dias, o que demonstra uma melhora em relação à 2019, cujo tempo médio de resposta foi de 17,86 dias. Isso contribuiu para que a Ouvidoria da UFGD avançasse 73 posições no ranking das instituições públicas apresentado pela CGU por meio do “Painel Lei de Acesso à Informação”, passando da posição 232º em 2019, para a posição 159º em 2020.

3. MANIFESTAÇÕES

Manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação ou insatisfação com um atendimento ou serviço recebido.

Figura 2 – Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFGD em 2020



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2021).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

A Ouvidoria da UFGD recebeu 317 manifestações durante o ano de 2020, sendo 166 manifestações de ouvidoria e 151 pedidos de acesso à informação. Esse quantitativo diz respeito apenas aos pedidos registrados na plataforma Fala.BR e, portanto, não inclui os diversos atendimentos realizados pela Ouvidoria pelos demais canais de comunicação.

Figura 3 – Distribuição de manifestações por tipologia



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2021).

Por meio da plataforma Fala.BR foram registrados pelos cidadãos os seguintes tipos de manifestações com o intuito de:

- I. **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- II. **Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- III. **Reclamação:** demonstrar uma insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- IV. **Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;
- V. **Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal; e
- VI. **Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

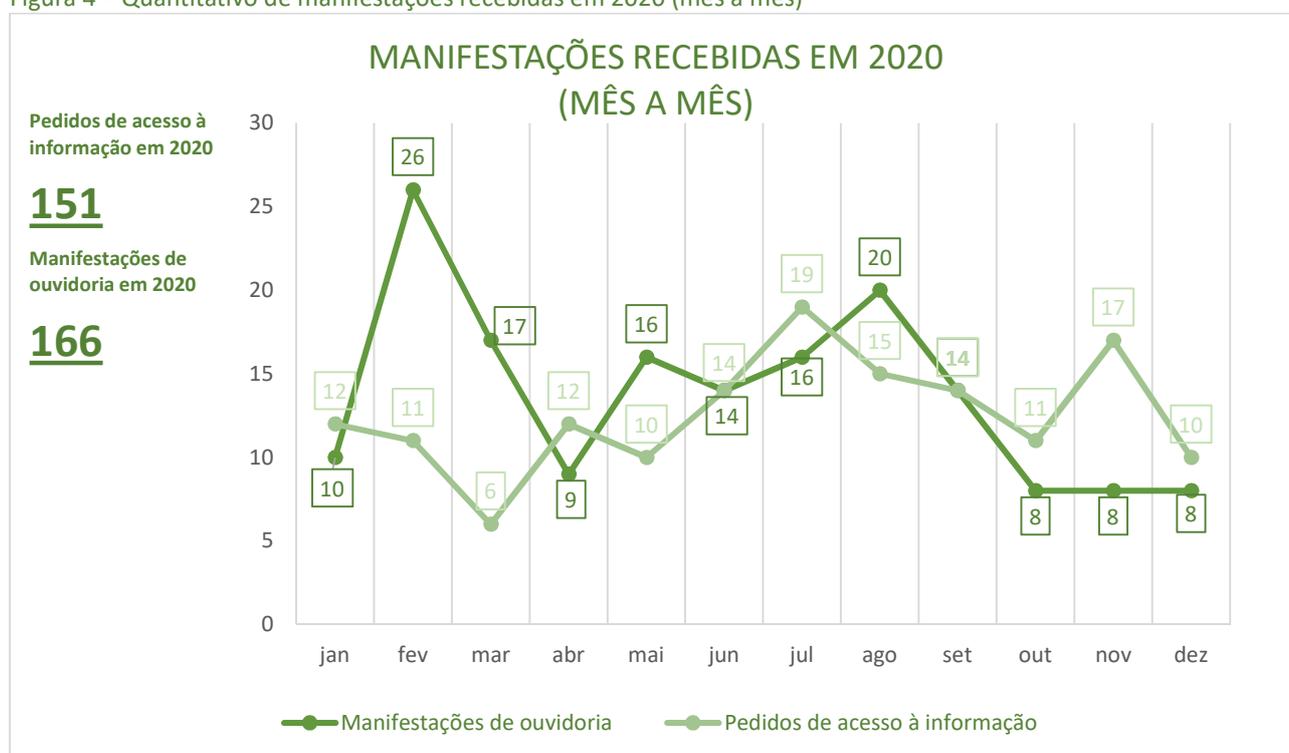
O acesso à informação não é considerado no Decreto nº 9.492/2018 nem no Decreto nº 9.094/2017 como um dos tipos de manifestação. Todavia, neste relatório será utilizado indistintamente a fim de



facilitar sua organização e, sempre que necessário para facilitar a explicação ao leitor, os pedidos de acesso à informação serão tratados separadamente. Dessa forma, ao mencionar “manifestações” este relatório estará fazendo referência, inclusive, aos pedidos de acesso à informação. De outro modo, ao mencionar “manifestações de ouvidoria”, este relatório estará fazendo referência apenas aos tipos de manifestação previstos nos normativos (denúncia, reclamação, elogio, sugestão, simplifique e solicitação).

A distribuição do quantitativo de manifestações recebidas ao longo do ano encontra-se disposta na Figura 4:

Figura 4 – Quantitativo de manifestações recebidas em 2020 (mês a mês)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2021).

Percebe-se que em fevereiro houve um aumento na quantidade de manifestações de ouvidoria. Nesse período destacam-se os assuntos relacionados ao ingresso de alunos e de servidores na UFGD, como, por exemplo, suspeita de ingresso irregular por cotas, denúncia de trote universitário, reclamação de atendimento durante matrícula e suspeita de irregularidades em concurso docente. O detalhamento dos principais assuntos trazidos à Ouvidoria será apresentado em tópico específico deste relatório.



Figura 5 – Manifestações de ouvidoria arquivadas em 2020

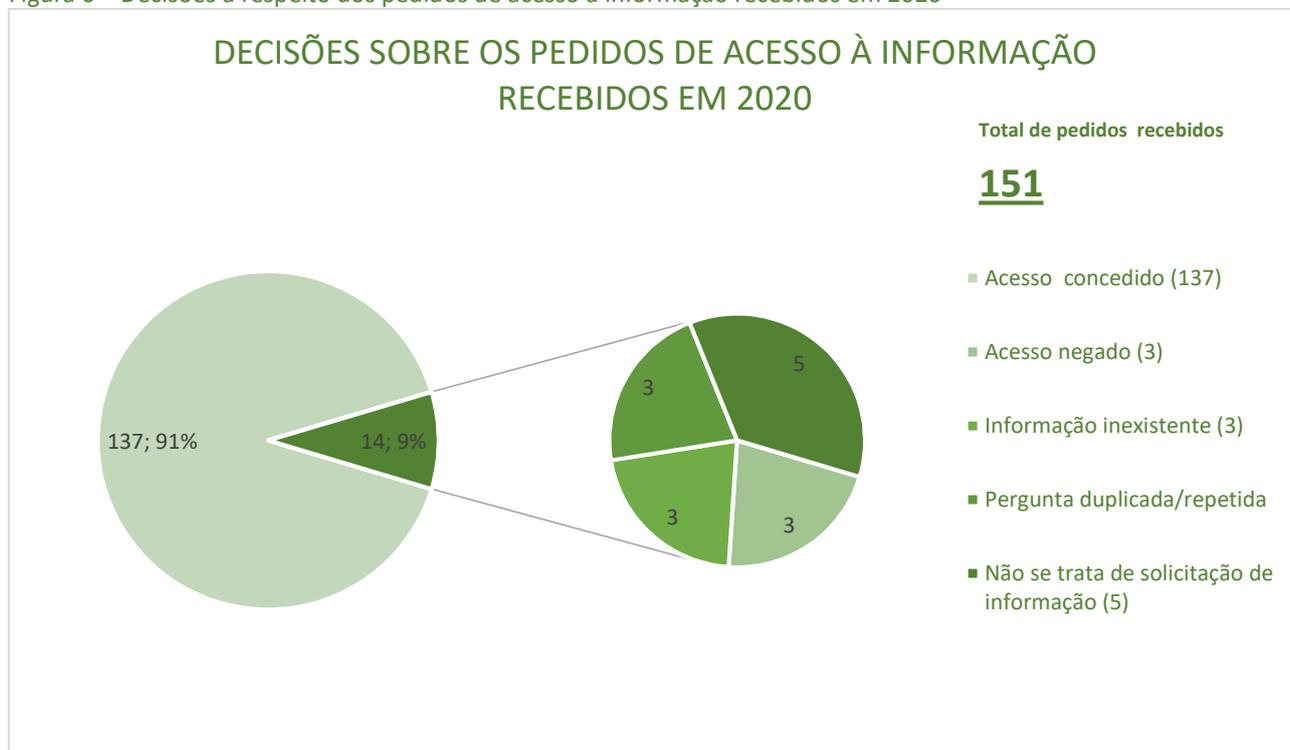


Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2021).

A Ouvidoria da UFGD deu seguimento normal a 95% das manifestações de ouvidoria que recebeu formalmente. Apenas 5% das manifestações de ouvidoria recebidas em 2020 foram arquivadas, ou seja, foram encerradas sem o encaminhamento de uma resposta conclusiva ao cidadão. Importa registrar que todas as manifestações que foram arquivadas estavam dentro das hipóteses legalmente previstas para o arquivamento, sendo 5 arquivadas por duplicidade e 3 arquivadas por falta de clareza ou insuficiência de dados. Em relação às manifestações arquivadas por duplicidade, a resposta conclusiva é encaminhada ao cidadão por meio de uma das manifestações com o mesmo teor, sendo uma arquivada e a outra tratada pela Ouvidoria. Todas as 3 manifestações de ouvidoria arquivadas por falta de clareza ou insuficiência de dados são do tipo comunicação, em que o usuário registra uma reclamação ou denúncia de forma anônima e, por isso, não é possível contatá-lo para dar-lhe uma devolutiva ou obter informações complementares sobre a demanda que ele apresentou à Ouvidoria.



Figura 6 – Decisões a respeito dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2020



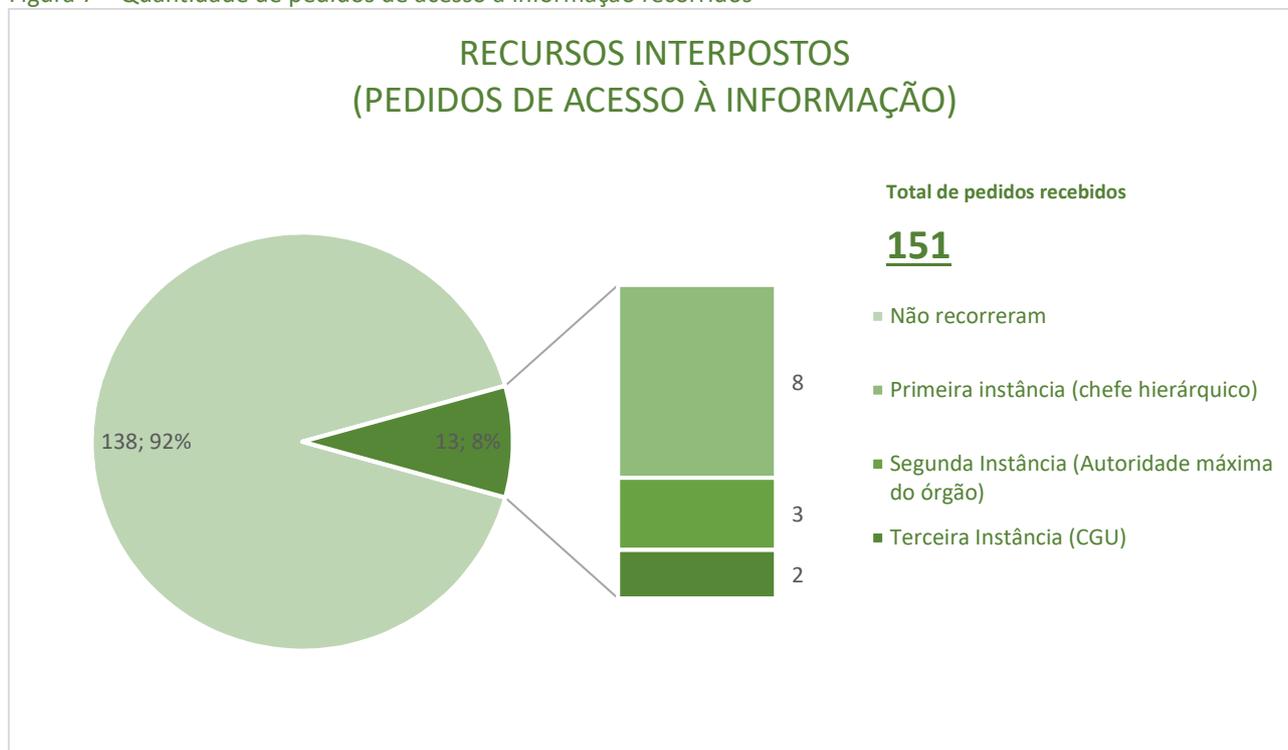
Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2021).

A Ouvidoria viabilizou acesso a 91% dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2020. Apenas 3 pedidos tiveram o acesso negado. Os 3 pedidos negados se enquadram nas hipóteses de negação permitidas, sendo 1 pedido que requeria dados pessoais de terceiros, 1 pedido que incompreensível e 1 pedido que exigia tratamento adicional de dados e não foi possível atender naquela ocasião.

É oportuno mencionar que os 5 pedidos classificados como “não se trata de solicitação de informação” são pedidos para participar de pesquisas acadêmicas e que envolviam avaliações subjetivas por parte do respondente. Nesses casos, a Ouvidoria geralmente informa ao usuário que o objeto do pedido não é considerado pela Lei nº 12.527/2011 como um pedido de acesso à informação, pois, de acordo com aquela Lei de Acesso à Informação (LAI), o direito à informação compreende o acesso a informações produzidas ou custodiadas pelo poder público, o que não compreende esses casos de meras opiniões dos respondentes. Ainda assim, a Ouvidoria sugere que os solicitantes direcionem tais pedidos diretamente ao público a que se destina, o que pode ser feito enviando a pesquisa aos *e-mails* institucionais dos setores da UFGD e solicitando a participação pessoal e voluntária dos servidores do setor. Por fim, sempre que possível, a Ouvidoria procura orientar esses solicitantes sobre como obter os endereços eletrônicos de *e-mail* dos setores da Universidade.



Figura 7 – Quantidade de pedidos de acesso à informação recorridos



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2021).

De acordo com o art. 15 da LAI, no caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa de acesso, o interessado poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de até dez dias a contar da sua ciência. Em 2020 isso aconteceu em menos de 9% do total de pedidos de acesso à informação respondidos pela Ouvidoria da UFGD, sendo que 8 desses recursos interpostos foram resolvidos em primeira instância pelo chefe hierárquico do servidor que exarou a decisão impugnada, 3 seguiram até a segunda instância e foram resolvidos pela autoridade máxima da UFGD (Reitora pró-tempore) e outros dois pedidos precisaram de mediação da CGU para a devida solução da demanda.

Os motivos alegados pelos usuários para a interposição de recursos foram, na maioria dos casos, “informação incompleta” (6 pedidos) e “informação não corresponde à solicitada” (6 pedidos). Para melhor atender os usuários logo num primeiro momento e, com isso, tentar reduzir ainda mais a quantidade de recursos interpostos, a Ouvidoria aprimorou seu fluxo interno por meio de orientações ao responsável pelo SIC (serviço de informação ao cidadão), de modo que este realizasse uma etapa de revisão antes do encaminhamento de resposta conclusiva aos usuários, comparando as informações fornecidas pelos setores da UFGD com aquelas que foram efetivamente solicitadas pelos requerentes.



Houve, ainda, um atendimento em que o usuário não considerou satisfatória a justificativa apresentada para o sigilo da informação que ele solicitou e, por isso, interpôs recurso e se contentou com a decisão exarada em primeira instância.

Os dois recursos que seguiram até a CGU são de pedidos que solicitavam informações sobre membros dos conselhos superiores da Universidade e sobre sindicâncias relacionadas à violência sexual contra alunos (as) da UFGD. Em todos os casos foram encaminhadas informações complementares aos usuários após decisão da CGU, sendo que no caso relacionado a informações sobre sindicâncias houve o provimento parcial do recurso por parte daquela instância.

4. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Os 10 pontos mais recorrentes em 2020, que correspondem a aproximadamente 51,81% das manifestações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria da UFGD, com base no campo “subassunto” do sistema Fala.BR, foram os seguintes:

Figura 8 – Lista dos 10 assuntos mais recorrentes das manifestações de ouvidoria em 2020



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2021).



Neste tópico do relatório considera-se importante detalhar alguns desses assuntos recorrentes, conforme apresentados abaixo:

4.1 Suspensão de atividades durante a pandemia

É possível perceber que a pandemia impactou sobremaneira as atividades realizadas pela UFGD, pois, por conta da adoção medidas de enfrentamento à COVID-19, várias atividades foram suspensas, inclusive houve, inicialmente, a suspensão do calendário acadêmico. Isso tem gerado diversas manifestações de ouvidoria, sendo que alguns usuários manifestaram seu apoio às medidas até então adotadas e outros não. Em todos os casos a Ouvidoria tem apresentado aos gestores os anseios da comunidade acadêmica de modo a trazer soluções coletivas para o impasse sugerindo, inclusive, a realização de consulta pública sobre o tema a fim de oportunizar a participação dos alunos no processo de tomada de decisão a respeito de possível retomada do calendário acadêmico. Foi feita, então, a aplicação de questionário aos discentes e docentes com o objetivo de coletar informações para mapear a situação socioeducacional e estrutural para o retorno remoto das atividades acadêmicas e reorganização do calendário com reposição da carga horária. Através desses subsídios, houve a decisão de retomar o calendário acadêmico por meio do Regime Acadêmico Emergencial (RAE).

Após a retomada do calendário acadêmico, a Ouvidoria continuou recebendo manifestações sobre a suspensão de atividades durante a pandemia, principalmente de alunos da Faculdade de Ciências da Saúde (FCS) a respeito das atividades de internato e residência médica e, ainda, sobre a escassez de equipamentos de proteção individual necessários como medidas de biossegurança para atuação desses alunos em atividades práticas. Todos os casos foram tratados junto à Reitoria, Diretoria da FCS, Coordenadoria do Curso de Medicina e Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROGRAD) e, ainda, no âmbito do Comitê Operativo de Emergência (COE).

Importa registrar que em sua atuação relacionada ao tema, a Ouvidoria buscou o equilíbrio entre as manifestações dos seus usuários e as decisões adotadas pelos gestores até o momento, avaliando que tais decisões buscavam contribuir com a coletividade no sentido de tentar evitar o aumento significativo e descontrolado do número de casos de COVID-19 na nossa região. De fato, é uma situação inusitada e global e, por isso, no entender da Ouvidoria, não deveria, naquele momento, ser tratada de forma isolada pela UFGD, sim pensando no melhor para a sociedade como um todo.

4.2 Relacionamento interpessoal

O segundo assunto mais recorrente diz respeito a questões que envolvem relacionamento interpessoal de servidores públicos. São reclamações ou denúncias sobre falta de cordialidade, falta



de empatia, falta de urbanidade e até falta de respeito, “agressão psicológica” e tratamento de forma grosseira e arrogante por parte de alguns servidores públicos. Reclamações de similar teor foram direcionadas a casos específicos de conduta de docentes, ou seja, situações em que professores demonstraram certas dificuldades de relacionamento interpessoal durante as aulas e, por consequência, os alunos buscaram acolhimento na Ouvidoria. Todos os casos foram tratados pontualmente junto às chefias imediatas (situações em que a Ouvidoria solicitou que a chefia imediata estendesse a todos os servidores do setor orientações gerais e indistintas sobre o tema) e, quando preciso, junto à Comissão Setorial de Ética ou, ainda, junto à Corregedoria Universitária.

4.3 Funcionamento dos Conselhos Superiores

O terceiro assunto mais demandado trata das reclamações que envolviam o funcionamento dos Conselhos Superiores da UFGD, principalmente sobre a ausência de reuniões daqueles conselhos e sobre a ausência de representação discente nos referidos conselhos.

Algumas atividades da UFGD foram suspensas em decorrência das medidas de enfrentamento à pandemia e o mesmo aconteceu com as reuniões dos conselhos superiores da instituição. Instada pelos usuários, a Ouvidoria demandou dos gestores a apresentação de alternativas tecnológicas para que as reuniões fossem realizadas remotamente, o que aconteceu após as devidas avaliações da área de tecnologia de informação. As reuniões foram, então, retomadas remotamente no final do ano de 2020.

Pode-se dizer que a ausência de representação discente também foi reflexo da pandemia (dentro outros fatores), uma vez que as reuniões dos conselhos estavam suspensas e, por isso, não foi possível realizar os trâmites necessários à eleição dos representantes. É possível apontar, ainda, divergências de entendimento em relação à validade dos normativos internos sobre o assunto. Apesar disso, a Ouvidoria reuniu-se com os gestores a fim de buscar solução pacífica para o caso e, como alternativa, houve, após apreciação pelo Conselho Universitário, a prorrogação do mandato dos atuais conselheiros até que os normativos internos sobre o assunto fossem atualizados.

4.4 Comunicação institucional

A Ouvidoria também recebeu manifestações que tiveram como cerne reclamações sobre a comunicação institucional da UFGD. Alguns casos tratando de situações específicas de ações de divulgação de informações institucionais e outros, na verdade a maioria deles, que demonstram a insatisfação de usuários que requereram informações de setores da UFGD e não obtiveram respostas ou houve uma morosidade injustificada no oferecimento das respostas. Em alguns casos, inclusive, os usuários só conseguiram uma devolutiva do setor demandado após a atuação da Ouvidoria.



Foi possível perceber que em boa parte das requisições os usuários demandaram, sem êxito, os setores por meio de seus *e-mails* institucionais, o que pode demonstrar certa ausência de monitoramento constante desta ferramenta de trabalho por parte dos responsáveis. A situação fica mais evidente quando o endereço eletrônico de *e-mail* tem sido temporariamente o único canal de comunicação disponível ao usuário, como tem acontecido em alguns setores durante o período de pandemia.

Em todas essas situações a Ouvidoria orientou os setores envolvidos sobre a necessidade de realizar o atendimento adequado aos usuários, prestando-lhes tempestivamente as informações solicitadas, quando disponíveis, ou, sempre que necessário, mantendo contato com os solicitantes para informar uma provável data em que as informações serão disponibilizadas, de modo a evitar eventual violação da UFGD em relação, por exemplo, à Lei de Acesso à Informação, que prevê um prazo de vinte dias para conceder acesso à informação quando esta não puder ser fornecida imediatamente.

O posicionamento desta Ouvidoria sobre o assunto é, portanto, o de reafirmar a necessidade de oferecimento de respostas tempestivas por parte dos setores da UFGD que são demandados pelos usuários internos ou externos, ainda que seja para indeferir (fundamentadamente) o pedido feito pelos usuários ou para informar-lhes uma data em que seus pedidos poderão ser apreciados/atendidos. A Ouvidoria acredita que isso melhora a comunicação institucional e também o clima organizacional, principalmente no caso de atendimento às demandas feitas pelos próprios servidores da instituição.

4.5 Assistência Estudantil – Bolsas

As manifestações recebidas pela Ouvidoria sobre bolsas de assistência estudantil foram, em sua maioria, relacionadas à suspensão de bolsas, principalmente de bolsa permanência. Em alguns casos a suspensão ocorreu por questões relacionadas à avaliação socioeconômica dos estudantes e, em outros casos, por questões relacionadas a problemas de acesso e homologação junto ao sistema utilizado para gestão dessas bolsas, o que tem ocasionado a suspensão temporária do pagamento desses benefícios para alguns alunos. Essas situações pontuais foram tratadas junto à Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis – PROAE.

4.6 Questionamentos sobre editais de processos seletivos

Neste item estão as manifestações em que os usuários reclamaram da falta de clareza a respeito de alguns pontos de editais publicados pela UFGD ou questionaram sobre exigências específicas feitas



nesses editais. As situações pontuais foram tratadas junto aos setores competentes, conforme o edital que estava sendo questionado.

4.7 Suspeita de uso indevido de recursos públicos

Foram classificadas neste item as manifestações com teor de denúncia (anônimas ou com identificação restrita) em que os usuários alegaram, por exemplo, suspeita de utilização inadequada de veículos oficiais, suspeita de gastos indevidos com diárias, passagens e hospedagens, suspeita de pagamento indevido de adicional de insalubridade, suspeita de desvio de finalidade na utilização de materiais ou de veículos oficiais e suspeita de irregularidades na aquisição e utilização de equipamentos. As denúncias que apresentaram indícios mínimos de materialidade, relevância e autoria foram encaminhadas para o órgão de apuração competente.

4.8 Assédio Moral

Neste item estão as manifestações de servidores que procuraram a Ouvidoria para relatar supostos casos de assédio moral, tanto vertical (entre servidor e chefia) quanto horizontal (entre os pares).

O assédio moral é uma conduta abusiva que ocorre por meio de palavras, gestos e atitudes que se repetem de forma prolongada. Um evento isolado pode provocar um dano moral, mas não é assédio.

Embora algumas manifestações aqui classificadas não sejam necessariamente tipificadas como assédio moral, percebe-se que são divergências entre os servidores que, de certa forma, viram conflitos entre os tais e, se não combatidos, podem levar a casos de assédio moral.

As manifestações avaliadas pela Ouvidoria como suspeita de assédio moral e que apresentaram indícios mínimos de materialidade, autoria e relevância foram encaminhadas para os setores apuratórios competentes. Os demais casos foram tratados por meio de orientações junto aos agentes envolvidos ou suas chefias imediatas.

4.9 Suspeita de ingresso irregular por cotas

Apesar de haver etapas apropriadas em que as comissões verificam o atendimento dos critérios para ingresso por cotas, a Ouvidoria tem recebido algumas denúncias de usuários que suspeitavam de alunos estarem fazendo uso irregular do sistema de cotas para ingressarem em cursos de graduação oferecidos pela UFGD. Dentre os cursos em que pairavam a suspeita, tem-se o Curso de Medicina e o Curso de Engenharia Civil. A maioria dos casos trata-se de denúncias recebidas antes das etapas avaliativas feitas pelas comissões e não se confirmou após análise das instâncias apropriadas. Para aproveitar as oportunidades de melhorias, a Ouvidoria tem sugerido aos setores competentes que



ampliem a divulgação de informações detalhadas sobre o funcionamento da política de cotas na UFGD e suas etapas, para evitar a concretização desses tipos de suspeitas.

4.10 Desrespeito às medidas de biossegurança

Ainda dentre os 10 assuntos mais recorrentes demandados da Ouvidoria em 2020 constam as denúncias de desrespeito às medidas de biossegurança no âmbito da UFGD. Os registros relatam casos pontuais de não utilização de máscaras, pessoas que fizeram viagens internacionais e supostamente não cumpriram o período de quarentena, aglomerações, compartilhamento de objetos pessoais e não observância do distanciamento social. Em geral, são casos que demonstram uma compreensível preocupação dos usuários diante da inusitada situação de pandemia e, por isso, os setores envolvidos foram provocados pela Ouvidoria para que reforçassem as orientações e a supervisão do cumprimento das medidas de biossegurança aprovadas pelo Comitê Operativo de Emergência (COE/UFGD). Na avaliação desta Ouvidoria, tais atitudes configuram irresponsabilidade social e devem, na medida do possível, ser inibidas pela Universidade.

Os demais assuntos trazidos à Ouvidoria em 2020 são apresentados abaixo:

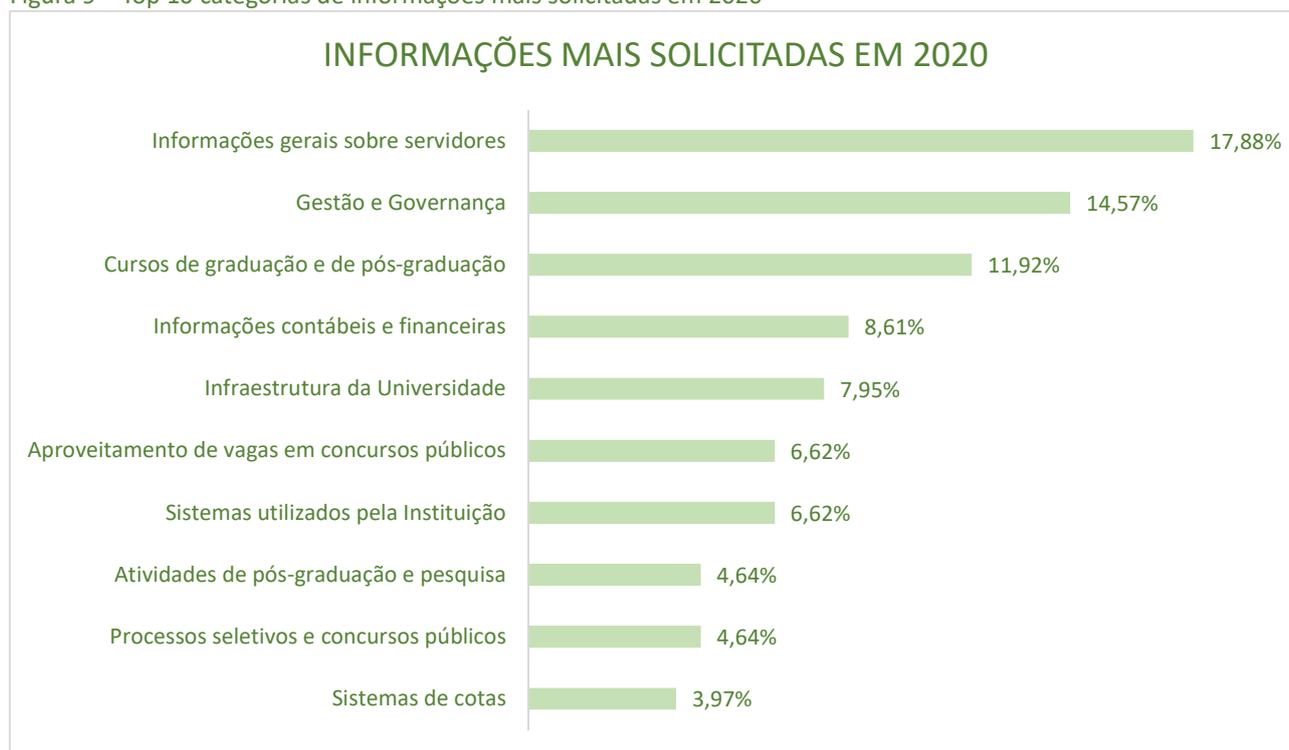
Ações institucionais sobre acesso à informação	Necessidade de melhorias em infraestrutura
Alegação de desvio de função	Participação em eventos acadêmicos
Avaliação de Desempenho	Questionamentos sobre atos de pessoal
Bolsa de Iniciação Científica	Questionamentos sobre força de trabalho (professores)
CEI - Centro de Educação Infantil	Questionamentos sobre o modelo de gestão adotado
Conduta desrespeitosa de acadêmico	Questões ambientais
Declaração de conclusão de curso	Questões éticas
Denúncia de não cumprimento de jornada de trabalho	Questões sobre ambiente de trabalho e produtividade
Denúncia de trote universitário	Reclamação sobre manifestação de opinião por parte de professor
Dúvidas sobre a aplicação de legislação	Reclamações de atendimento durante matrícula
Exiguidade de prazos	Reconhecimento de melhoria em serviço disponibilizado
Forma de lecionar	Reconhecimento de melhoria na gestão pública
Informações sobre sistemas utilizados na Instituição	Segurança do local de trabalho
Instrumentos de gestão e planejamento utilizados pela Instituição	Serviços disponíveis aos acadêmicos - piscina
Jornada de trabalho dos servidores (técnicos e docentes)	Solicitação de correção de dados acadêmicos
Manifestações sobre clima organizacional	Solicitação de outras declarações
Manutenção predial	Suspeita de acúmulo indevido de cargos públicos
Morosidade em andamento de processos administrativos	Suspeita de concessão indevida de adicionais
Morosidade na emissão de certificado ou diploma	Suspeita de falsidade ideológica
Não aderência a normas internas	Suspeita de irregularidades em concurso docente
	Suspeita de Plágio



4.11 Informações mais solicitadas em 2020

A figura 9 apresenta os 10 pontos mais recorrentes em 2020 no âmbito dos pedidos de acesso à informação. Esse recorte, feito com base no campo “subassunto” do sistema Fala.BR, corresponde a aproximadamente 87,5% dos pedidos recebidos no período.

Figura 9 – Top 10 categorias de informações mais solicitadas em 2020



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2021).

Dentre as informações gerais sobre servidores estão incluídos, por exemplo, pedidos de acesso a informações que requeriam relação de servidores ocupantes de determinados cargos, quantitativo de cargos vagos na Universidade, quantitativo geral de servidores, gastos com servidores, formação e titulação dos servidores, lotação, remoção, remuneração, contatos de determinados servidores, quantidade de servidores em trabalho remoto, aposentadorias e afastamentos de servidores.

Em gestão e governança foram solicitadas informações sobre Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, Plano de Dados Abertos, Plano de Capacitação, Gestão de Riscos, Relatório de Gestão, manuais, decisões da autoridade máxima, lista tríplice, comissões constituídas, lista de reitores, etc.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

Foram também muito solicitadas informações relacionadas aos cursos de graduação e de pós-graduação oferecidos pela Universidade, como, por exemplo, relação dos cursos, quantidade de vagas por curso, grade curricular, ementa, projeto pedagógico, avaliação dos cursos, corpo docente, perfil dos estudantes, normas internas relacionadas aos cursos, quantidade e localização dos *campi* e polos e, ainda, pedido de confirmação sobre se determinado aluno é graduado pela UFGD.

Sobre a infraestrutura da universidade foram solicitadas informações relacionadas ao restaurante universitário, locação de imóveis, quantidade e tipos de laboratórios, gastos com manutenção de imóveis, etc.

Dentro de informações contábeis e financeiras estão os pedidos de acesso à informação relacionados a demonstrações contábeis, valores do REUNI, valores do PNAES, gastos gerais da universidade, sistema de custos, conformidade contábil, ativos intangíveis, balanço social, etc.

Uma quantidade considerável desses pedidos de acesso à informação foi solicitada por usuários que alegaram necessitar das informações para fins de pesquisa acadêmica. Apesar de nos pedidos constarem tais alegações, é oportuno lembrar que não há necessidade desse tipo de justificativa por parte dos usuários, pois o § 3º do art. 10 da Lei de Acesso à Informação veda quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público. Todos os pedidos são, sempre que possível, atendidos, independentemente de terem ou não justificativas. Porém, não é possível o atendimento quando as pesquisas requerem avaliações subjetivas do respondente (conforme explicado no tópico 4 deste relatório) ou quando as informações solicitadas fazem parte de questionário eletrônico que precisa ser aberto fora da Plataforma Fala.BR, o que nem sempre é possível.

As demais informações solicitadas da Ouvidoria da UFGD pela Plataforma Fala.BR em 2020 dizem respeito às seguintes categorias: ações de cultura e extensão da UFGD, assédios (moral, sexual), assuntos comunitários e estudantis, conselhos superiores da Instituição, heteroidentificação, sindicâncias e PADs e, ainda, sobre transparência e acesso à informação.



5. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos compostos exclusivamente por usuários voluntários que poderão participar diretamente no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos. De acordo com o art. 18 da Lei n 13.460/2017, os conselhos de usuários de serviços públicos possuem as seguintes atribuições:

I – Acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II – Propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III – Acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

A participação direta dos conselheiros será por meio de um canal virtual, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU), denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.

A seleção de conselheiros, de acordo com o Decreto nº 9.094/2017, será por meio de chamamento público, que nada mais é do que o convite para o engajamento de voluntários na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, não havendo, portanto, a necessidade de um processo seletivo.

Na UFGD esse chamamento público para seleção de conselheiros está previsto para acontecer em 2021 por meio de campanhas de engajamento de voluntários que garantam ampla publicidade e alcancem, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à Ouvidoria. Pretende-se utilizar, para tanto, publicações no sítio eletrônico da UFGD e em suas redes sociais oficiais e, ainda, divulgação por meio da lista de e-mails cadastrados junto à Ouvidoria.

Após o chamamento e aceite do convite, os conselheiros estarão aptos a colaborar para a melhoria dos serviços públicos, podendo (I) responder consultas encaminhadas pela Ouvidoria a fim de coletar dados sobre a qualidade da prestação de serviços e (II) propor ideias para melhoria de serviços públicos, apoiar e comentar ideias de outros conselheiros.

Todas as interações entre ouvidorias e conselheiros se darão integralmente por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, que possibilitará a consolidação de dados e a oferta de informações acerca da avaliação para órgãos, conselheiros e sociedade em geral.

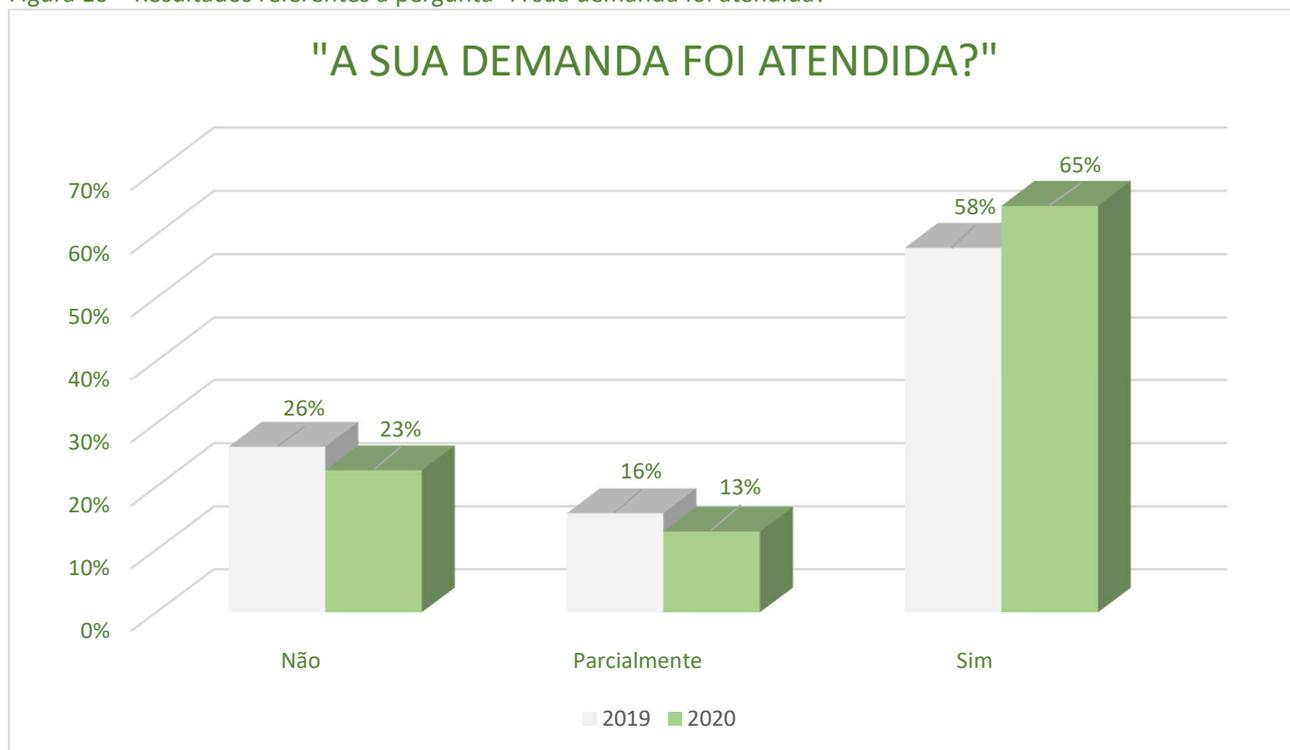


6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A plataforma Fala.BR permite perceber a satisfação do usuário em relação às manifestações registradas naquele canal de comunicação, pois sempre que uma resposta conclusiva é enviada ao usuário, este é convidado a responder uma pesquisa de satisfação composta por duas perguntas, sendo uma sobre a resolubilidade da demanda e a outra sobre o atendimento da Ouvidoria.

Na primeira pergunta é questionado ao usuário “A sua demanda foi atendida?”. A segunda pergunta, por sua vez, questiona “Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?”. Os resultados referentes à primeira pergunta são apresentados abaixo:

Figura 10 – Resultados referentes à pergunta “A sua demanda foi atendida?”



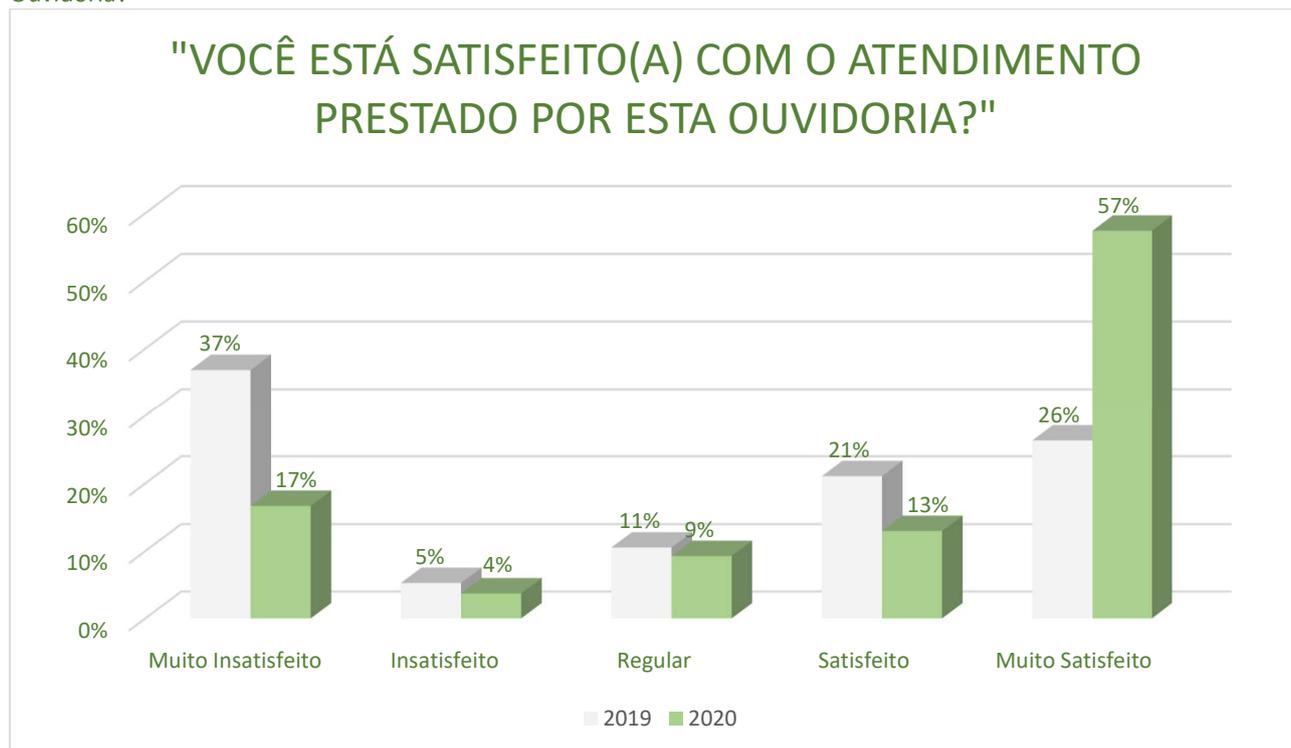
Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2021).

Aproximadamente 10% dos cidadãos que contataram a Ouvidoria da UFGD em 2020 responderam esse questionamento da pesquisa de satisfação. Desses que responderam, 78% consideraram suas demandas como atendidas, sendo que 65% consideraram como plenamente atendidas e 13% como parcialmente atendidas. Isso demonstra uma leve melhora quando comparado com o ano anterior, em que a representatividade dos respondentes foi menor (4%) e 74% dos respondentes consideraram suas demandas atendidas.



Já em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria da UFGD, a pesquisa de satisfação apresentou os seguintes resultados:

Figura 11 – Resultados referentes à pergunta “Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?”



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2021).

Neste ponto é perceptível um avanço em relação à avaliação da atuação da Ouvidoria no período de 2020, pois houve uma diminuição significativa das avaliações “muito insatisfeito”, “insatisfeito” e “regular” e, por outro lado, houve um significativo aumento das avaliações “muito satisfeito”. Importa registrar, ainda, que 17% dos usuários que acionaram a Ouvidoria em 2020 responderam a esta pergunta. Já em 2019, apenas 4% dos usuários responderam.

Apesar dos avanços, no intuito de contribuir para a melhoria contínua do atendimento prestado pela Ouvidoria, procedeu-se uma análise individualizada dos casos em que a resposta atribuída pelo usuário na pesquisa de satisfação tenha sido “muito insatisfeito” e “insatisfeito”.

Da análise realizada pode-se inferir, primeiramente, que alguns usuários associaram o não atendimento (ou atendimento parcial) de sua demanda com o atendimento prestado pela Ouvidoria, fazendo com que o atendimento prestado pela Ouvidoria fosse avaliado negativamente quando a demanda do usuário não havia sido atendida da forma como ele esperava. Em alguns casos os



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

usuários avaliaram que a resposta oferecida pela Ouvidoria foi “muito fácil de compreender” e, ainda assim, afirmaram insatisfação com o atendimento da Ouvidoria, o que indica que aparentemente a insatisfação é com a não possibilidade de atendimento de sua demanda e não necessariamente com o atendimento da equipe da Ouvidoria. Neste ponto é importante ressaltar que a Ouvidoria, após análise preliminar da manifestação, insta os setores competentes para que atendam àquela demanda específica e, ainda, sendo o caso, melhorem o serviço questionado de modo a apresentar soluções coletivas. Porém nem sempre é possível atender a todas as expectativas dos usuários, pois em alguns casos o atendimento da demanda é inviável administrativamente e em outros é moral ou legalmente inviável, o que muitas das vezes pode gerar sentimento de frustração nos requerentes e refletir em sua avaliação como um todo.

Outros casos de usuários insatisfeitos, porém, estão relacionados mais diretamente à atuação da equipe da Ouvidoria e, portanto, são aqui tratados como oportunidades de melhorias para o setor. Nessa situação estão aquelas manifestações em que os usuários se mostraram insatisfeitos por receberem informações incompletas ou diferentes daquelas que haviam solicitado. Neste ponto, registra-se que a Ouvidoria aprimorou seu fluxo interno por meio de orientações à sua equipe, de modo a realizar uma revisão antes do encaminhamento de respostas conclusivas aos usuários, comparando as informações fornecidas pelos setores da UFGD com aquelas que foram efetivamente solicitadas pelos requerentes.

Embora seja perceptível que os resultados referentes à satisfação dos usuários foram superiores aos do ano anterior, é possível aperfeiçoar alguns aspectos no atendimento prestado pela Ouvidoria para que essa tendência de melhora se mantenha em 2021.



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da UFGD tem atuado como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Instituição de Ensino, buscando, sempre que possível, o atendimento de suas demandas pelos setores responsáveis e a melhoria contínua dos serviços prestados pela Universidade.

Além das demandas registradas no Sistema Fala.BR e apresentadas neste relatório, diversos outros atendimentos foram realizados em 2020 pela Ouvidoria, por telefone ou por e-mail, sem que fosse possível quantificá-los para fins de apresentação neste relatório. Pretende-se, portanto, para os próximos relatórios, adotar sistemática de quantificação desses atendimentos, além do devido registro na Plataforma Fala.BR quando cabível.

Durante o tratamento de cada manifestação, a Ouvidoria tem procurado trabalhar de forma integrada aos setores responsáveis, de modo a aproveitar as oportunidades de melhorias apresentadas em cada manifestação e, sempre que viável, transformar as demandas individuais do cidadão em soluções coletivas.

Em 2020 foi possível apontar avanços na atuação da Ouvidoria, o que não descarta a necessidade de fortalecimento da unidade, principalmente visando garantir que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem efetiva e contínua melhoria nos serviços públicos prestados pela UFGD. Como exemplo de ações necessárias para o fortalecimento do setor, pode-se destacar a conclusão de seu Regimento Interno; seu reposicionamento na estrutura organizacional da UFGD para garantir maior autonomia em sua atuação perante os gestores; a adoção de emissão de recomendações da Ouvidoria; o mapeamento e a revisão de seus processos internos; a implementação de novos fluxos de trabalho; e a implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

Dessa forma, para 2021, a perspectiva é que a Ouvidoria da UFGD continue avançando na melhoria do trabalho que realiza, de modo que seus usuários possam sentir que efetivamente estão contribuindo para a melhoria dos serviços públicos.