



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD

Relatório da Avaliação do Serviço "OBTER ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL - UFGD"

Conselho de
Usuários
de Serviços
Públicos



UFGD

Universidade Federal
da Grande Dourados



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD

OUVIDORIA-GERAL DA UFGD

ouvidoria@ufgd.edu.br

Elaboração:

DIONATAN VERMIEIRO NÓIA DE SOUZA
Ouvidor-Geral da UFGD

VALESCA GONÇALVES ALMEIDA
Ouvidora Substituta

Dourados-MS, dezembro 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. INTRODUÇÃO.....	4
2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	7
2.1 Da satisfação dos usuários e da qualidade por eles percebida.....	8
2.2 Das hipóteses específicas levantadas junto aos gestores.....	16
2.3 Das sugestões de melhorias apresentadas pelos conselheiros em questão aberta.....	23
2.3.1 Comunicação institucional (<i>e-mails</i> , sistemas, manuais, divulgação de informações sobre o serviço, etc.).....	24
2.3.2. Aumento do valor da ajuda financeira oferecida pela assistência estudantil.....	26
2.3.3. Criação de novos benefícios/programas/auxílios de assistência estudantil.....	26
2.3.4 Simplificação das etapas necessárias para obter assistência estudantil.....	27
2.3.5 Melhorias relacionadas ao quadro de servidores.....	28
2.3.6 Agilidade na análise da documentação necessária para obter o serviço.....	29
2.3.7 Outras sugestões.....	29
3. PROPOSTAS DE MELHORIA DO SERVIÇO AVALIADO.....	30
3.1 Sugestões.....	30
3.2 Recomendações.....	31
4. MANIFESTAÇÃO DO GESTOR.....	31
5. CONCLUSÃO.....	32



1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da consulta destinada aos conselheiros dos serviços públicos da UFGD que objetivou avaliar a satisfação e a percepção dos usuários sobre a qualidade do serviço "Assistência Estudantil" na UFGD. Os resultados apresentados ajudarão os gestores na identificação dos pontos em que estão acertando e dos que precisam ser aprimorados em relação à prestação desse serviço.

A participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos é considerada um dos direitos básicos dos usuários, conforme preconiza o art. 6º, I da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre "participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública". Uma das formas de viabilizar essa participação dos usuários é por meio dos conselhos de usuários (art. 24-C do Decreto nº 9.492/2018) que visa auxiliar a gestão na melhoria da formulação e da execução dos serviços públicos.

A Lei nº 13.460/2017 estabeleceu a obrigatoriedade da criação de conselhos de usuários por parte dos órgãos e das entidades integrantes da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. No âmbito do Poder Executivo Federal, tal dispositivo foi regulamentado pelo Decreto nº 9.492, de 2018. Assim, os conselhos de usuários de serviços públicos constituem uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e na melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelos serviços.

Na UFGD, atualmente, o Conselho de Usuários conta com a participação de 57 conselheiros que se voluntariaram após chamamento realizado pela Ouvidoria. Espera-se que esse número aumente consideravelmente ao longo dos próximos anos.

Os conselhos de usuários apresentam a possibilidade de se avaliar hipóteses adotadas pelos gestores no processo de tomada de decisão por meio dos instrumentos de medição da qualidade percebida, bem como, de seu resultado: a satisfação com o serviço.

De acordo com o art. 18 da Lei n 13.460/2017, os conselhos de usuários de serviços públicos possuem, dentre outras, as seguintes atribuições:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

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.

Percebe-se, diante do exposto, a necessária valorização das opiniões dos usuários dos serviços públicos, principalmente por serem subsídios importantes aos gestores para que ofereçam serviços cada vez mais ágeis, melhores e adequados às expectativas da população.

Nesse contexto, é possível inserir, ainda, a atuação das ouvidorias públicas como interlocutoras e mediadoras entre os cidadãos e os gestores das respectivas instituições em prol, também, da melhoria na qualidade dos serviços públicos. O art. 13 do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos dispõe algumas atribuições precípua das ouvidorias, dentre as quais importa destacar:

I. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços.

No intuito de cumprir com suas atribuições normativas e, principalmente, de contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela instituição, a Ouvidoria da UFGD realizou esta primeira consulta aos conselheiros. A consulta foi operacionalizada por meio da Plataforma de Conselho de Usuários e procurou seguir a metodologia sugerida pela Controladoria Geral da União - CGU em seu "Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos".

Num primeiro momento, foi feita a revisão da Carta de Serviços da UFGD por meio de mapeamento de serviços conduzido pela Ouvidoria junto aos gestores. Embora até o momento não tenha havido a atualização do documento "Carta de Serviços da UFGD", o resultado desse mapeamento serviu para melhor compreensão dos serviços



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

prestados pela universidade e para definição do primeiro serviço da UFGD a ser avaliado por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários.

Num segundo momento, a Ouvidoria, em parceria com a Assessoria de Comunicação Social da UFGD - ACS/UFGD, elaborou estratégias de chamamento e de engajamento de conselheiros voluntários, principalmente em relação aos potenciais usuários beneficiários de Assistência Estudantil da UFGD. Dentre essas estratégias destacam-se: campanhas de chamamento nas redes sociais oficiais da UFGD; *e-mail marketing* direcionado aos beneficiários de Assistência Estudantil; chamamento por meio de notícias na página da UFGD; chamamento por meio dos *e-mails* dos usuários que interagiram com a Ouvidoria da UFGD por esse canal de comunicação; chamamento por meio do "Podcast UFGD"; inclusão de aviso no sistema SIGECAD-Acadêmico sobre os conselhos de usuários, etc. Como resultado, 57 usuários voluntariaram-se como conselheiro neste primeiro ciclo de chamamento realizado pela Ouvidoria.

Concomitantemente, a equipe da Ouvidoria buscou aprimorar conhecimento a respeito do assunto "avaliação de serviços públicos" e, na sequência, reuniu-se com os gestores responsáveis pela formulação/prestação do serviço Assistência Estudantil na UFGD a fim de coletar junto aos gestores informações úteis para a elaboração da consulta aos conselheiros. Essa etapa foi realizada por meio de videoconferência e da aplicação de formulários eletrônicos junto aos gestores a fim de levantar as hipóteses a serem testadas por meio da consulta. Durante o levantamento das hipóteses a serem testadas, cuidou-se para que houvesse a contribuição de todos os gestores participantes da oficina e, ainda, para que esses gestores participassem do levantamento como se fossem usuários daquele serviço, o que, acredita-se, os afastaram das comuns preocupações dos gestores - como, por exemplo, justificativas para eventuais problemas - e os aproximaram mais da realidade vivenciada pelos usuários e da necessidade de se melhorar os serviços a eles disponibilizados.

Após a contribuição dos gestores, foi possível elaborar e aplicar essa primeira consulta junto aos conselheiros com o intuito de avaliar tanto a qualidade percebida pelos usuários em relação ao serviço, quanto a satisfação dos usuários em relação à prestação do serviço. Em termos de qualidade percebida, a consulta foi estruturada de modo a permitir a avaliação de seis dimensões, a saber: atendimento, usabilidade, rapidez, esforço, confiabilidade



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

e informações. Para cada dimensão foi também incluída uma questão para mensurar o nível de satisfação dos usuários.

Complementarmente, a consulta buscou testar outras hipóteses específicas levantadas junto aos gestores durante a oficina, como, por exemplo, 1) os alunos consideram como algo positivo a escala em turno contínuo para os servidores (ampliação dos horários de atendimento); 2) os alunos preferem continuar entregando a documentação de maneira on-line assim como iniciado durante a pandemia; 3) os usuários não estão satisfeitos com as soluções (de sistemas) já apresentadas pela UFGD e preferem algo mais intuitivo; 4) os alunos preferem utilizar e-mail pessoal e não o e-mail acadêmico oferecido pela UFGD e 5) os alunos têm dificuldade no preenchimento do atual questionário socioeconômico. A confirmação ou não dessas hipóteses será apresentada ao longo deste relatório.

A consulta ficou aberta na Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários do dia 04/08/2021 até o dia 07/11/2021. Com a aplicação da consulta junto aos conselheiros foi possível coletar os resultados que serão apresentados no capítulo seguinte.

2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Do total de conselheiros que responderam à consulta, mais de 90% já se inscreveram para receber algum auxílio da Assistência Estudantil da UFGD e 74% recebem algum auxílio pelo segundo ou terceiro ano, o que demonstra certa experiência desses usuários para contribuírem com o processo de melhoria do serviço.

Bolsa de Auxílio-Alimentação e Bolsa Permanência figuram entre os benefícios da Assistência Estudantil mais acessados pelos respondentes.

Esses respondentes, geralmente jovens entre 18 e 30 anos e autodeclarados pretos ou pardos (71%), em sua maioria, ficaram sabendo dos auxílios/bolsas de Assistência Estudantil pelo site oficial da UFGD ou por meio de seus amigos que os informaram sobre essa possibilidade. Chama a atenção o fato de que apenas 6% dos respondentes afirmaram que ficaram sabendo desses benefícios por meio das redes sociais oficiais da UFGD. Infere-se que isso não seja por falta de acesso à internet, pois apenas 3% afirmaram que não possuem esse meio de comunicação para interagir com a UFGD.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

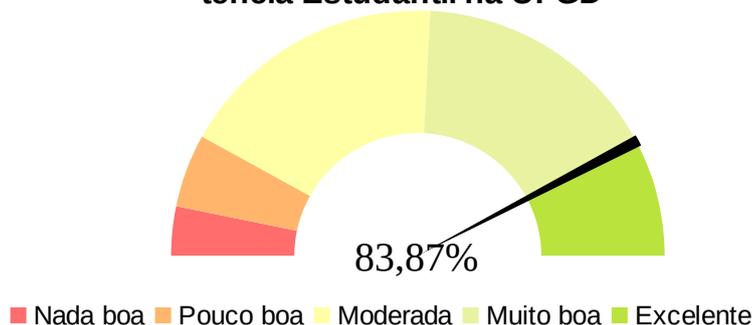
Aliás, a maioria (74,19%) afirmou que possui computador com acesso à internet para que possa interagir com a UFGD para receber ou prestar informações sobre o serviço avaliado e 22% possuem acesso apenas pelo celular.

Para esses conselheiros, a Assistência Estudantil da UFGD é tão importante que, caso não a recebessem, 45% teriam desistido do curso e 35% teriam que buscar emprego para garantir a continuidade dos estudos. Não obstante, os respondentes afirmaram que após o recebimento dos benefícios tiveram impactos positivos em suas vidas, pois, em sua maioria, afirmaram que conseguiram trabalhar menos para se dedicarem mais aos estudos (35,4%) ou pararam de trabalhar para somente estudar (6,4%) ou puderam comprar os materiais didáticos solicitados pelos professores (12,9%) ou puderam morar mais perto do campus (9,6%).

2.1 Da satisfação dos usuários e da qualidade por eles percebida

No geral, a experiência desses usuários/conselheiros ao obterem Assistência Estudantil na UFGD foi positiva, pois 83% consideraram essa experiência como moderada, muito boa ou excelente.

Como foi a experiência do usuário para obter Assistência Estudantil na UFGD



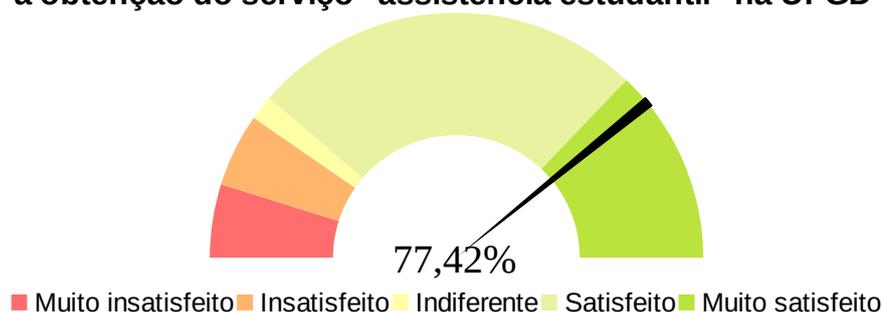
Ainda assim, no intuito de identificar alguns pontos de melhoria, buscou-se saber especificamente a satisfação desses usuários e suas avaliações sobre seis dimensões da qualidade percebida: atendimento, rapidez, usabilidade, confiança, esforço e informações.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

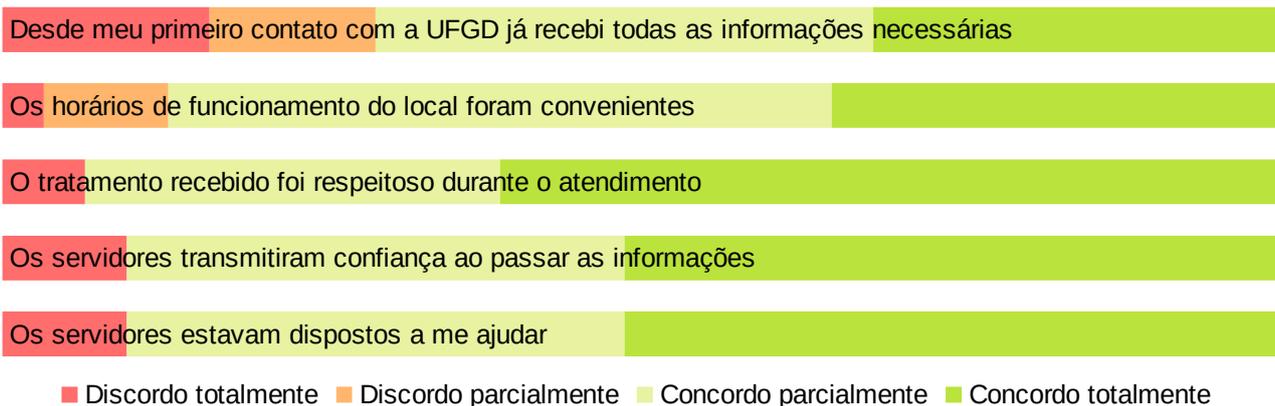
A respeito da satisfação dos usuários em relação ao **atendimento** recebido durante a prestação do serviço Assistência Estudantil, percebe-se que a maioria dos usuários está satisfeita com o atendimento recebido e, ainda, alguns estão muito satisfeitos.

Satisfação em relação ao atendimento recebido durante a obtenção do serviço "assistência estudantil" na UFGD



Quando questionados sobre suas percepções em relação a itens específicos da dimensão atendimento, destaca-se que a grande maioria dos usuários considerou respeitoso o tratamento recebido durante o atendimento. Destaca-se, ainda, que nem todos concordaram que receberam todas as informações necessárias desde o primeiro contato com a UFGD a fim de obter a Assistência Estudantil.

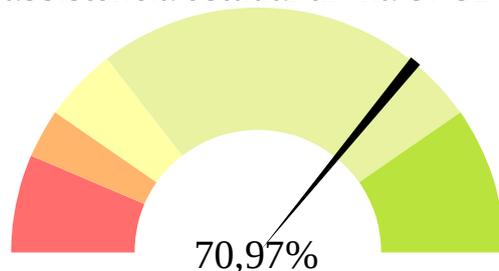
Avaliação da dimensão atendimento
(qualidade percebida)



Em relação à **rapidez** para obtenção do serviço Assistência Estudantil, mais de 70% dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos.



Satisfação em relação à rapidez para obter o serviço "assistência estudantil" na UFGD



■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Indiferente ■ Satisfeito ■ Muito satisfeito

Para a maioria dos respondentes o serviço foi cumprido dentro do prazo informado e esse prazo para a obtenção do serviço foi considerado adequado. Ainda assim, importa destacar o posicionamento de 32% dos respondentes que não concordaram que o prazo era adequado.

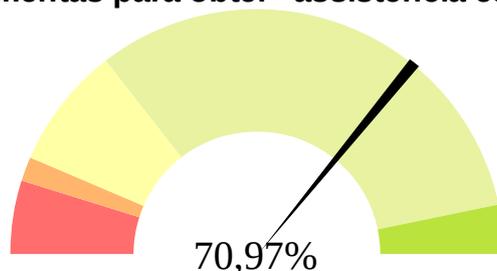
Avaliação da dimensão rapidez (qualidade percebida)



■ Discordo totalmente ■ Discordo parcialmente ■ Concordo parcialmente ■ Concordo totalmente

Sobre a dimensão **usabilidade** dos sistemas, sites ou ferramentas para obter o serviço Assistência Estudantil, também, mais 70% dos respondentes estão satisfeitos, sendo que, desses, apenas 6,4% estão muito satisfeitos.

Satisfação em relação à usabilidade dos sistemas/ sites/ferramentas para obter "assistência estudantil"



■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Indiferente ■ Satisfeito ■ Muito satisfeito



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

Nessa dimensão buscou-se avaliar a percepção de qualidade dos usuários por meio dos itens apresentados abaixo. Percebe-se que o item com menos concordância foi o relacionado à existência de canal apropriado para tratar problemas técnicos durante a prestação do serviço, seguido do item que avalia se foi fácil utilizar o sistema (ou forma) de entrega de documentos. Por outro lado, como destaques positivos, os respondentes concordaram (ainda que parcialmente) que o visual do site era agradável e que as páginas carregaram adequadamente.

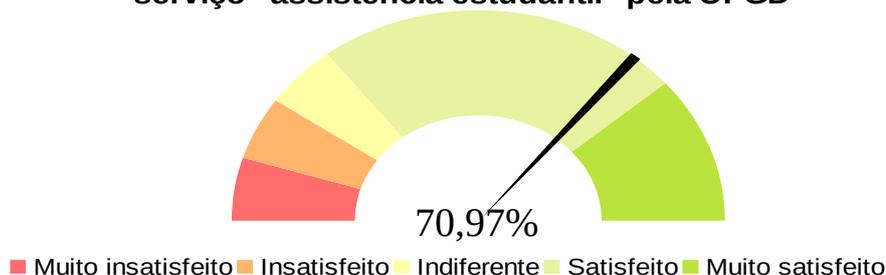
Avaliação da dimensão usabilidade

(qualidade percebida)



No tocante à **confiança** dos usuários na prestação do serviço Assistência Estudantil, novamente repete-se a avaliação de pouco mais de 70% dos usuários satisfeitos. Desses, 22% estão muito satisfeitos.

Satisfação em relação à confiança na prestação do serviço "assistência estudantil" pela UFGD

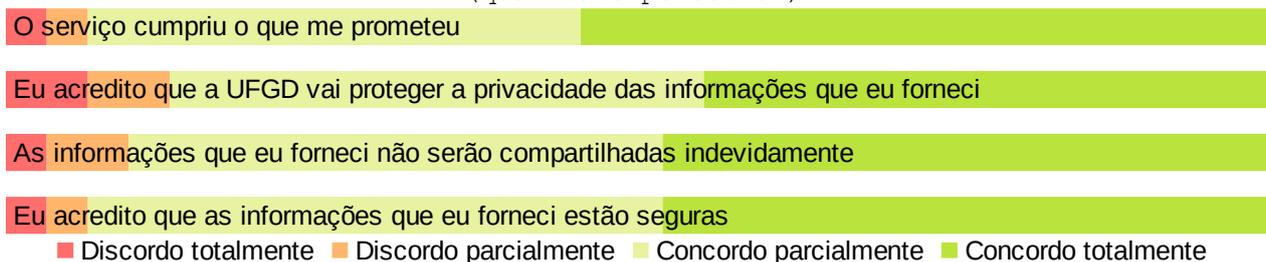




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

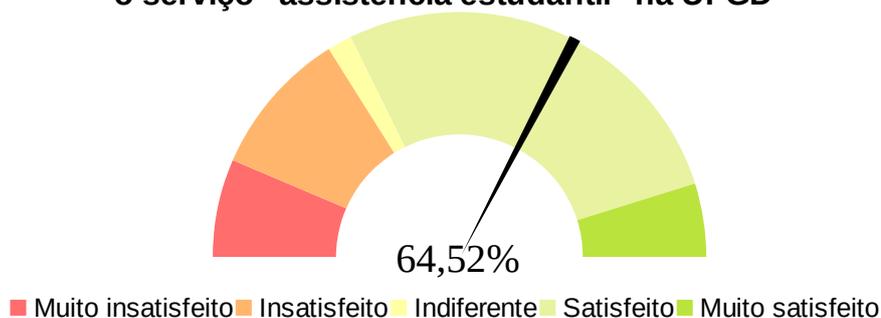
Como destaque positivo, tem-se a avaliação de que o serviço cumpriu o que prometeu. Importa mencionar que, embora seja a minoria, quase 13% não confiam que a UFGD vai proteger a privacidade das informações coletadas durante a obtenção/prestação do serviço.

Avaliação da dimensão confiança
(qualidade percebida)



Relativamente ao **esforço** necessário para obter Assistência Estudantil na UFGD, 64,5% dos respondentes estão satisfeitos (incluído 9,6% muito satisfeitos). Por outro lado, pode-se apresentar pouco mais de 32% que estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

Satisfação em relação ao esforço necessário para obter o serviço "assistência estudantil" na UFGD

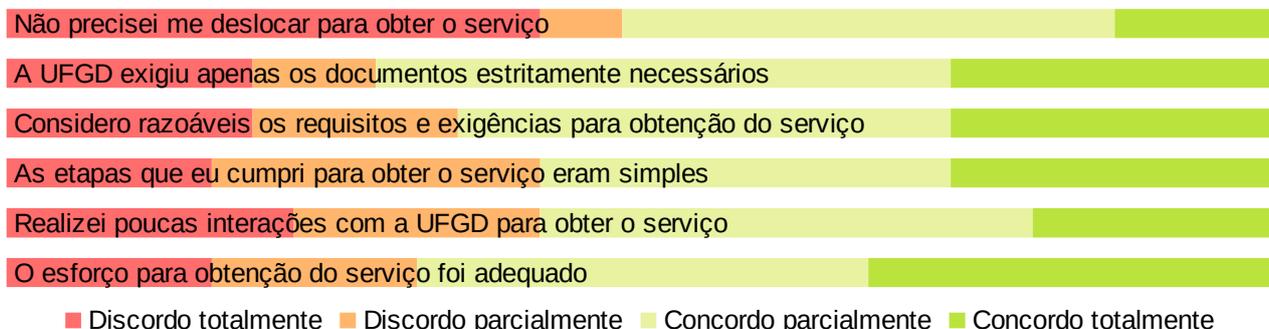


Embora a maioria tenha concordado, dentre outros itens dessa dimensão, que o esforço para obtenção do serviço foi adequado e que a UFGD exigiu apenas os documentos estritamente necessários, é razoável destacar que mais de 48% discordaram da afirmação de que "não precisei me deslocar para obter o serviço".



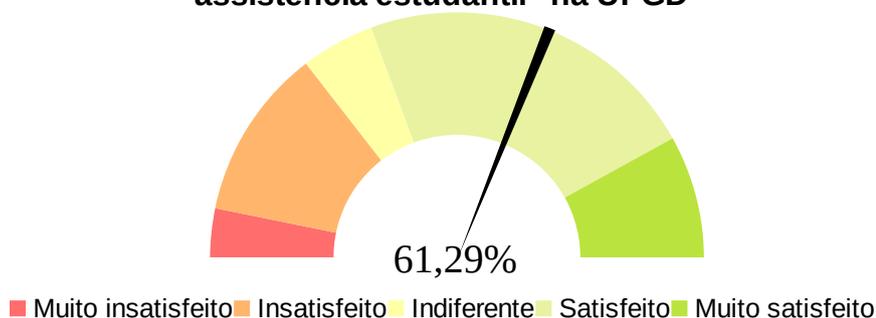
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

Avaliação da dimensão esforço (qualidade percebida)



Por fim, no que diz respeito à avaliação das **informações** recebidas pelos usuários durante a prestação do serviço Assistência Estudantil, pouco mais de 61% dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos.

Satisfação em relação às informações recebidas sobre "assistência estudantil" na UFGD



Como destaque positivo da qualidade percebida nessa dimensão, tem-se que 90% dos usuários consideraram relevantes as informações recebidas durante a obtenção/prestação do serviço Assistência Estudantil. Por outro lado, 35% discordaram da facilidade para encontrar as informações.



Avaliação da dimensão informações

(qualidade percebida)

Eu sou informado tempestivamente sobre eventuais ajustes para continuar recebendo o auxílio

Desde o início tive clareza sobre todas as etapas que eu precisaria percorrer para obter o serviço

Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento

As informações geradas pelo serviço puderam ser compreendidas e utilizadas facilmente

As informações de serviço fornecidas estavam atuais

As informações e os conteúdos eram de fácil entendimento

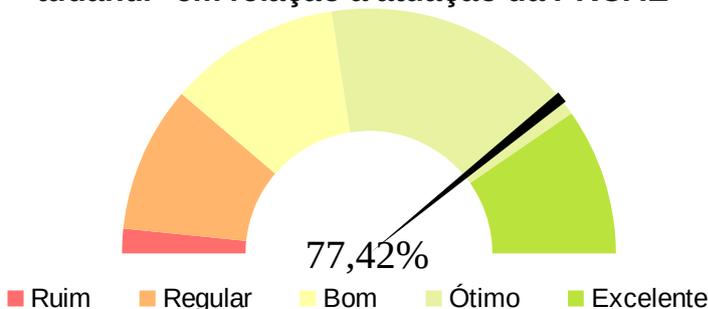
As informações sobre o serviço foram encontradas com facilidade

As informações referentes ao serviço foram relevantes para mim

■ Discordo totalmente ■ Discordo parcialmente ■ Concordo parcialmente ■ Concordo totalmente

Os respondentes também avaliaram a atuação da Pró-reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis - PROAE/UFGD relacionada ao serviço "obter Assistência Estudantil na UFGD". A maioria, então, avaliou positivamente a atuação da PROAE/UFGD, que conseguiu 77% de satisfação média dos usuários.

Satisfação dos usuários do serviço "assistência estudantil" em relação à atuação da PROAE



No geral, percebe-se, então, que estão em bons patamares tanto a avaliação da satisfação dos usuários quanto a avaliação da qualidade percebida por esses usuários em relação ao serviço "obter Assistência Estudantil na UFGD". Ainda assim, pensando em promover a melhoria contínua, procurou-se, a partir do gráfico abaixo, destacar alguns itens que, acredita-se, seria interessante a gestão envidar esforços em sua melhoria.

Dessa forma, é apropriado afirmar que eventual esforço da gestão para melhoria contínua do serviço ora avaliado pode ser direcionado para os últimos itens do gráfico abaixo:



**Avaliação geral dos itens de qualidade percebida
em relação ao serviço**

"obter assistência estudantil na UFGD"

O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento	■	■	■	■
Eu acredito que as informações que eu forneci estão seguras	■	■	■	■
O serviço cumpriu o que me prometeu	■	■	■	■
As informações referentes ao serviço foram relevantes para mim	■	■	■	■
As informações que eu forneci não serão compartilhadas indevidamente	■	■	■	■
Os servidores transmitiram confiança ao passar as informações	■	■	■	■
Os servidores estavam dispostos a me ajudar	■	■	■	■
As páginas carregaram adequadamente	■	■	■	■
Eu acredito que a UFGD vai proteger a privacidade das informações que eu forneci	■	■	■	■
As ferramentas/sistemas/sites que utilizei tinham compatibilidade com diversos dispositivos	■	■	■	■
Os horários de funcionamento do local foram convenientes	■	■	■	■
O serviço pôde ser realizado com apenas alguns cliques	■	■	■	■
O visual do site era agradável	■	■	■	■
As informações e os conteúdos eram de fácil entendimento	■	■	■	■
As informações geradas pelo serviço puderam ser compreendidas e utilizadas facilmente	■	■	■	■
Foi fácil obter informações sobre o serviço (site, e-mail, telefone, cartilhas, etc)	■	■	■	■
Os novos usuários receberam o suporte necessário	■	■	■	■
Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento	■	■	■	■
O serviço foi cumprido dentro do prazo informado	■	■	■	■
Foi fácil utilizar o sistema (ou a forma) de entrega de documentos	■	■	■	■
As informações de serviço fornecidas estavam atuais	■	■	■	■
Desde meu primeiro contato com a UFGD já recebi todas as informações necessárias	■	■	■	■
A UFGD exigiu apenas os documentos estritamente necessários	■	■	■	■
O tempo para obtenção do serviço foi adequado	■	■	■	■
O esforço para obtenção do serviço foi adequado	■	■	■	■
As informações sobre o serviço foram encontradas com facilidade	■	■	■	■
Eu sou informado tempestivamente sobre eventuais ajustes para continuar recebendo o auxílio	■	■	■	■
Desde o início tive clareza sobre todas as etapas que eu precisaria percorrer para obter o serviço	■	■	■	■
Considero razoáveis os requisitos e exigências para obtenção do serviço	■	■	■	■
Havia um canal apropriado para tratar problemas técnicos durante a prestação do serviço	■	■	■	■
Realizei poucas interações com a UFGD para obter o serviço	■	■	■	■
As etapas que eu cumpri para obter o serviço eram simples	■	■	■	■
Não precisei me deslocar para obter o serviço	■	■	■	■

■ Discordo totalmente ■ Discordo parcialmente ■ Concordo parcialmente ■ Concordo totalmente



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

Nesse sentido, destacam-se como oportunidades de melhorias os seguintes itens:

- Criar mecanismos para reduzir o deslocamento dos usuários que desejam obter Assistência Estudantil na UFGD;
- Na medida do possível, simplificar as etapas para obtenção de Assistência Estudantil na UFGD, inclusive de modo que o usuário a) precise realizar poucas interações com instituição para obter o serviço; b) desde o início do pedido já seja esclarecido sobre todas as etapas necessárias para obter o serviço; c) precise comprovar/entregar apenas os requisitos/documentos estritamente necessários para obtenção do serviço;
- Criar ou melhor divulgar canal apropriado para tratar de problemas técnicos durante a prestação do serviço Assistência Estudantil;
- Aprimorar mecanismos de comunicação com os usuários, principalmente de modo a informá-los tempestivamente sobre eventuais ajustes para continuarem recebendo Assistência Estudantil na UFGD;
- Disponibilizar informações sobre Assistência Estudantil de modo que os usuários as encontrem com facilidade.

2.2 Das hipóteses específicas levantadas junto aos gestores

Em reunião da Ouvidoria com os gestores responsáveis pela Assistência Estudantil na UFGD foram levantadas algumas hipóteses que, na percepção desses gestores ao se colocarem no lugar dos beneficiários de Assistência Estudantil, poderiam trazer melhorias para o serviço objeto dessa avaliação. Dessa forma, essa consulta foi estruturada de modo a, também, responder aos gestores se essas hipóteses se confirmariam ou não, ou seja, se as sugestões apontadas pelos gestores são, de fato, importantes para os usuários ou estão alinhadas aos seus desejos/necessidades.

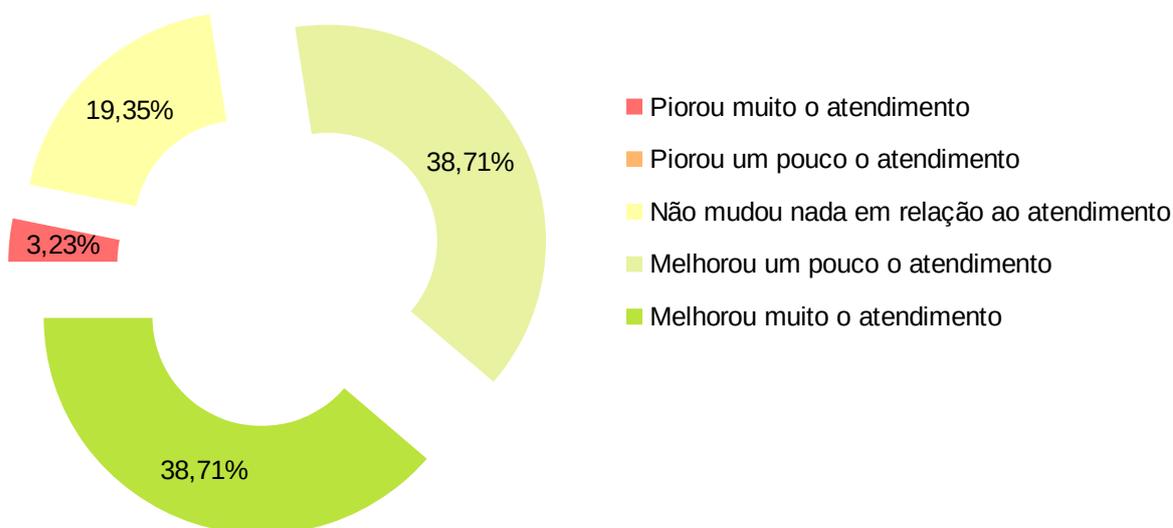
Um dos apontamentos feitos pelos gestores diz respeito à melhora na qualidade percebida pelos usuários em virtude da **ampliação dos horários de atendimento proporcionada pelos turnos contínuos** de trabalho dos servidores ligados à prestação do serviço Assistência



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

Estudantil. Essa hipótese foi confirmada, pois mais de 77% dos respondentes consideraram que essa ampliação dos horários melhorou um pouco ou melhorou muito o atendimento.

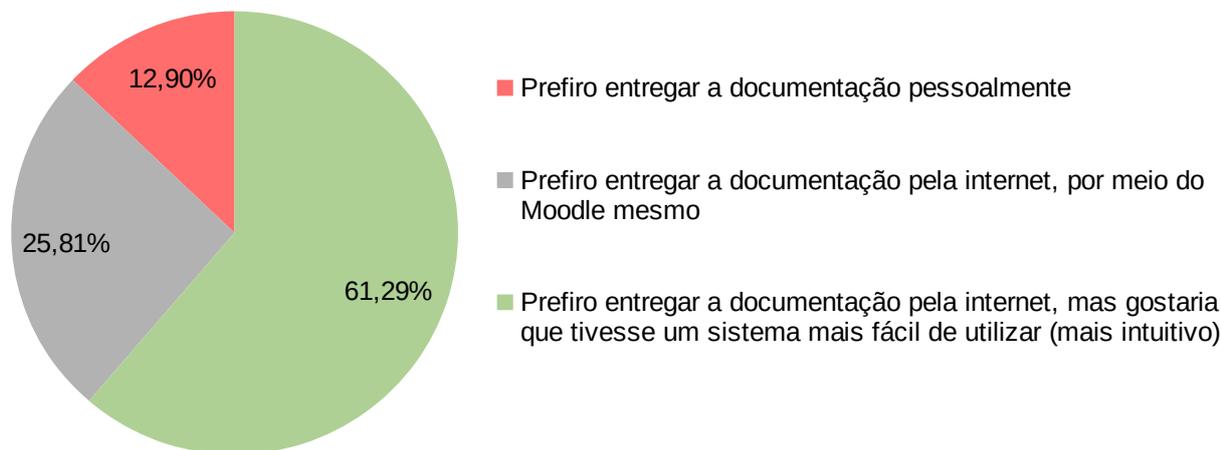
Ampliação dos horários de atendimento por meio de turnos contínuos



Os gestores também levantaram a hipótese de que os beneficiários de Assistência Estudantil preferem **encaminhar documentos relacionados ao serviço por meio da internet com a utilização de um sistema mais intuitivo** que a atual solução oferecida pela Instituição (*Moodle*), o que também **foi confirmado** pelos respondentes. Apenas 12,9% preferem entregar os documentos pessoalmente, 25,8% preferem a atual solução (*Moodle*) e 61% preferem entregar pela internet, mas gostariam que a UFGD disponibilizasse um sistema mais intuitivo para realizar a entrega de documentos pela internet.

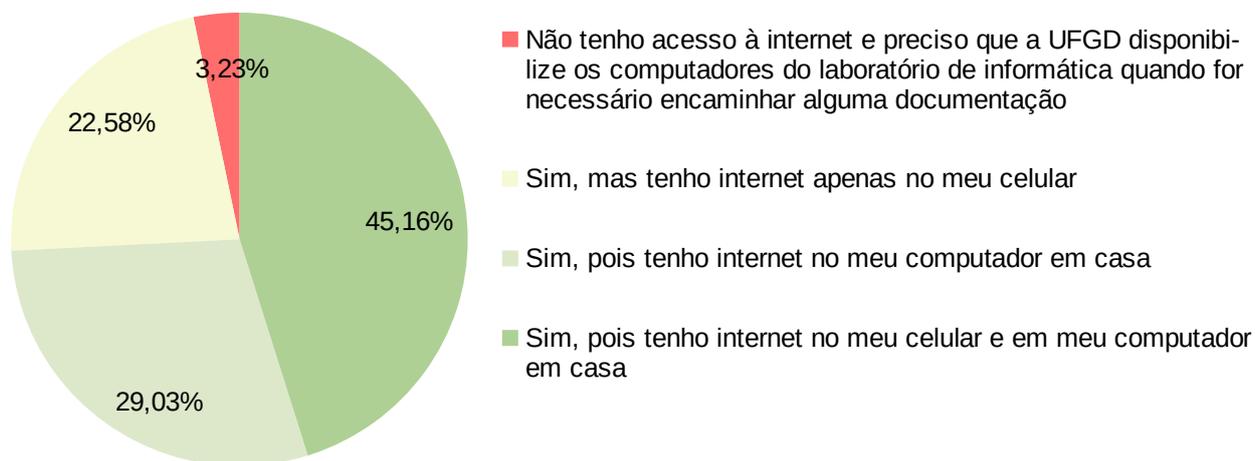


Como você prefere encaminhar documentos para obter assistência estudantil na UFGD?



De forma complementar, **mais de 96% dos respondentes afirmaram ter algum tipo de acesso à internet** que permitisse sua interação com a UFGD, inclusive para enviar documentos.

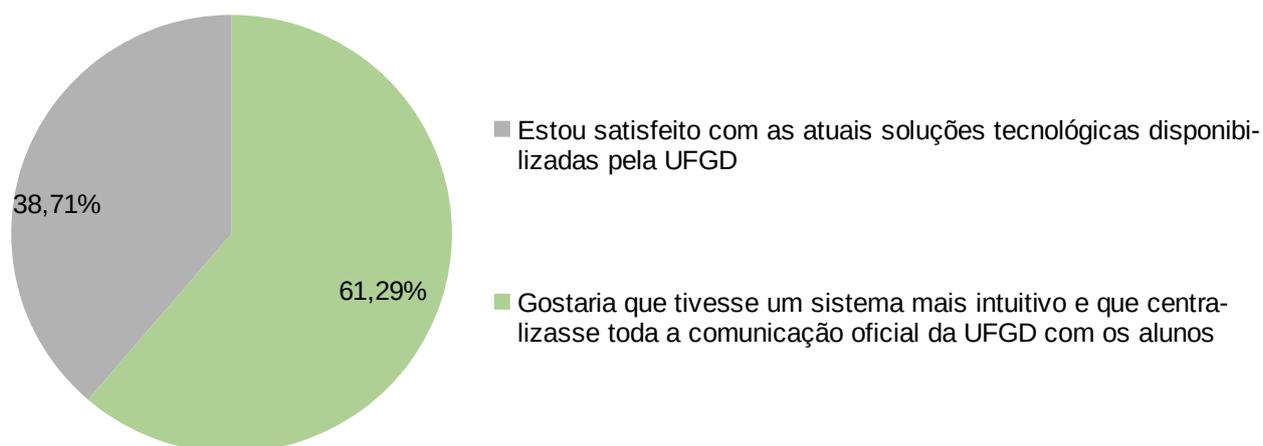
Você tem acesso à internet que te permite interagir com a UFGD para receber ou prestar informações (inclusive encaminhar documentação)?



Além disso, a maioria dos respondentes afirmou que **gostaria que a UFGD tivesse um sistema que, além de intuitivo, centralizasse toda a comunicação oficial** da UFGD com os alunos.

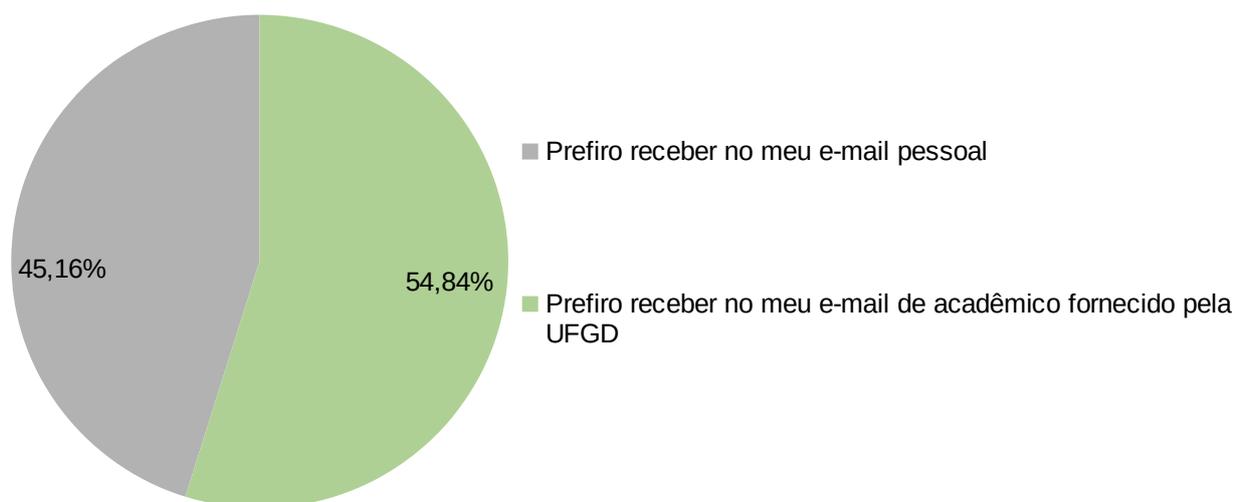


O que você acha dos sistemas oferecidos pela UFGD aos alunos?



Mais especificamente em relação à comunicação da UFGD com seus alunos por meio da utilização dos endereços eletrônicos de *e-mail*, a hipótese levantada pelos gestores **não foi confirmada** em sua totalidade, pois **apenas 45% dos respondentes preferem receber as comunicações da UFGD em seus e-mails pessoais**.

Em qual e-mail você gostaria de receber as comunicações oficiais da UFGD?



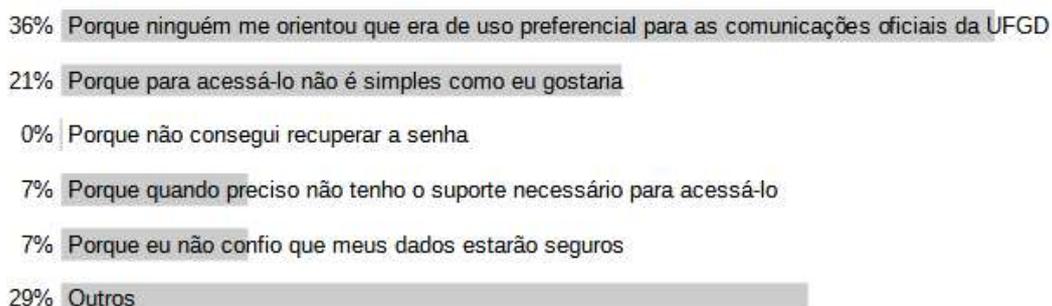
Os que preferem utilizar os *e-mails* pessoais foram questionados sobre os motivos de preferirem a utilização dos *e-mails* pessoais



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

em detrimento dos *e-mails* acadêmicos fornecidos pela UFGD. Como resposta, a maioria dos respondentes afirmou não ter sido informada sobre a preferência pelo *e-mail* institucional ou considerou que acessar o *e-mail* acadêmico não é tão simples como gostaria.

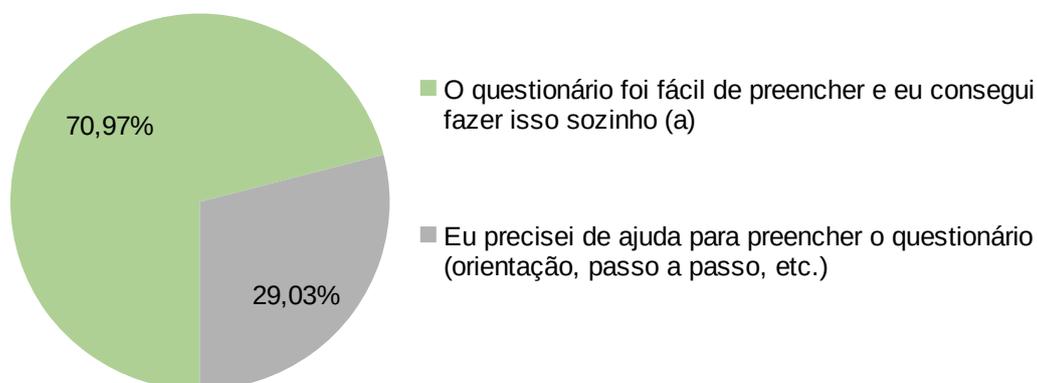
Por que você não prefere o e-mail institucional fornecido pela UFGD?



Percebe-se, então, a necessidade de deixar claro aos alunos sobre para qual caixa de correio eletrônico serão encaminhadas as comunicações oficiais da UFGD, se para os *e-mails* pessoais ou para os *e-mails* acadêmicos fornecidos pela universidade.

A consulta procurou, ainda, levantar eventual **necessidade de mudança no questionário de avaliação socioeconômica, o que, a princípio, não se confirmou**, pois a maioria dos respondentes considerou que o questionário foi fácil de preencher e que conseguiu fazer isso sem ajuda.

Qual é a sua opinião sobre o preenchimento do questionário de avaliação socioeconômica?



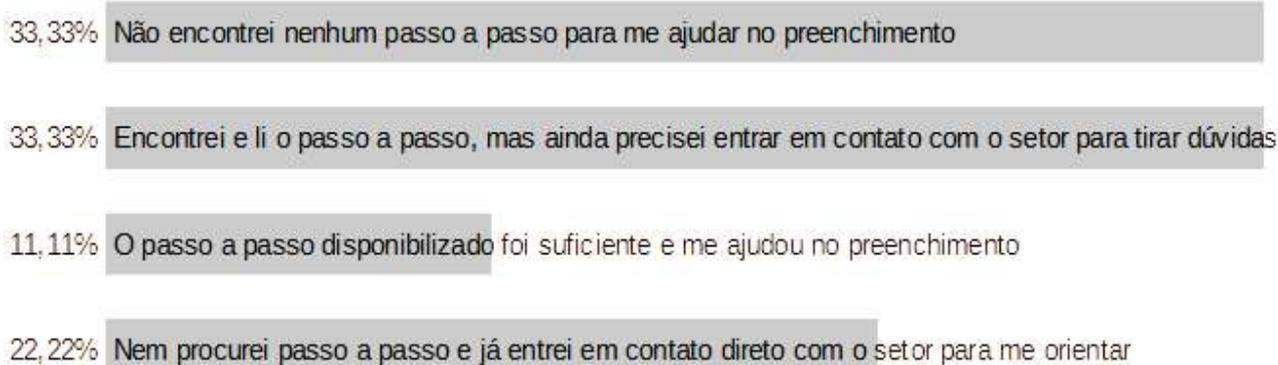
Dentre os que precisaram de algum tipo de ajuda para preencher o questionário socioeconômico, apenas 11% consideraram que o passo a



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

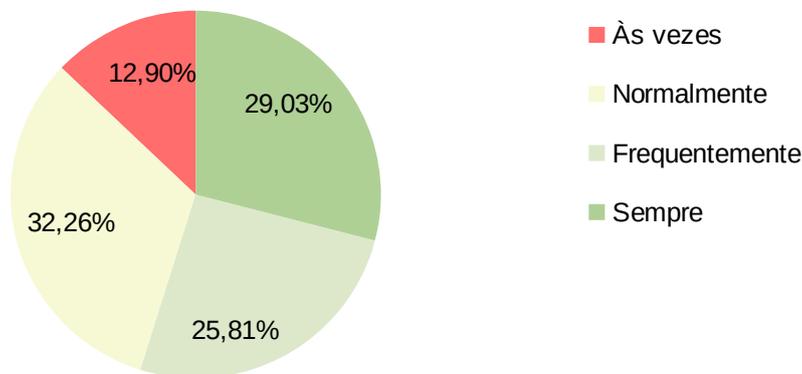
passo disponibilizado pela UFGD foi suficiente para o preenchimento. Já **33%, leram o passo a passo e ainda assim precisaram entrar em contato com o setor** responsável para tirar dúvidas e outros 33% sequer encontraram algum passo a passo para orientá-los.

Utilização de passo a passo pelos usuários que precisaram de ajuda para preencher o questionário socioeconômico



A consulta intentou, ainda, saber dos usuários se os editais publicados pela PROAE apresentavam com clareza as orientações e as regras de modo a facilitar a participação desses na obtenção de Assistência Estudantil na UFGD. A maioria dos respondentes considerou que isso ocorre normalmente ou frequentemente.

Os editais publicados pela PROAE apresentaram claramente as orientações e regras, facilitando sua participação?

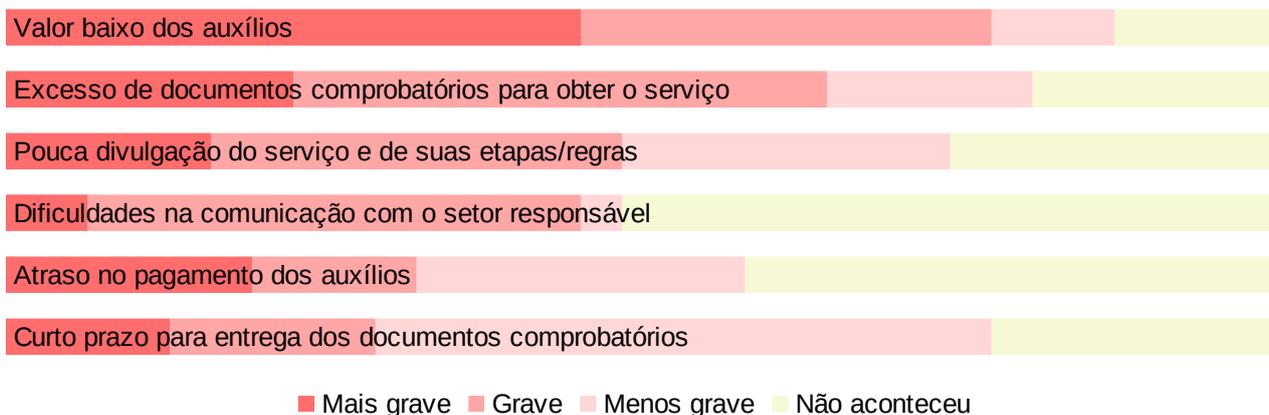




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

De forma complementar, a consulta aos conselheiros levantou alguns outros pontos que também merecem a atenção dos gestores, pois foram considerados, na avaliação dos usuários, como “dificuldades” relacionadas à Assistência Estudantil da UFGD. Dentre os quais, destacam-se aqueles considerados graves pelos usuários, como, por exemplo, o baixo valor dos auxílios, o excesso de documentos comprobatórios para se obter Assistência Estudantil e a pouca divulgação do serviço e de suas etapas/regras.

Eventuais dificuldades da Assistência Estudantil da UFGD avaliadas pelos usuários



Diante dos resultados apresentados até o momento neste capítulo, já é possível, então, apontar as seguintes oportunidades de melhorias relacionadas ao serviço “obter Assistência Estudantil na UFGD”:

- Manter, na medida do possível, a escala de turnos contínuos para os servidores que lidam diretamente com atendimento ao público usuário da Assistência Estudantil;
- Manter um canal de entrega de documentos pela internet e, na medida do possível, disponibilizar uma solução tecnológica que seja mais intuitiva (que o atual Moodle) para os usuários cumprirem essa etapa do serviço;
- Na medida do possível, disponibilizar aos alunos uma solução tecnológica que, além de intuitiva (e outros atributos de qualidade necessários), centralize a comunicação oficial da UFGD com seus alunos;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

- Até que haja uma solução tecnológica mais adequada, ampliar as orientações aos alunos, de modo a deixar claro sobre para qual caixa de correio eletrônico serão encaminhadas as comunicações oficiais da UFGD, se para os e-mails pessoais ou para os e-mails acadêmicos fornecidos pela instituição;
- Aprimorar o passo a passo com orientações sobre o correto preenchimento do questionário de avaliação socioeconômica e ampliar a divulgação desse instrumento;
- Exigir apenas os documentos estritamente necessários para obtenção de Assistência Estudantil na UFGD;
- Ampliar a divulgação sobre como ter acesso ao serviço "obter Assistência Estudantil na UFGD", sobre as etapas que o usuário precisa cumprir para obtê-lo e sobre as regras relacionadas à obtenção/manutenção do serviço.

O fato de este relatório elencar alguns itens como sugestão ou oportunidade de melhorias não impede os gestores de eventualmente aproveitarem os demais itens deste relatório na proposição de outras melhorias para o serviço avaliado.

2.3 Das sugestões de melhorias apresentadas pelos conselheiros em questão aberta

As opiniões dos usuários dos serviços públicos são consideradas peças fundamentais para o processo de melhoria desses serviços, pois podem servir como subsídios importantes aos gestores para que ofereçam serviços cada vez mais ágeis, melhores e adequados às expectativas da população. Além disso, os atuais normativos sobre o assunto demonstram que, para além da avaliação técnica - focada em aspectos de conformidade e eficiência - os serviços públicos passaram a exigir a avaliação cidadã, não mais apenas com o foco no usuário, mas também com o foco do usuário.

Pensando nisso, essa consulta oportunizou que os usuários/conselheiros apresentassem pontos que eles melhorariam na prestação do serviço caso fossem os gestores responsáveis pela Assistência Estudantil na UFGD. Por meio de questão aberta, os usuários foram, então, questionados da seguinte forma:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

"Se você (usuário) fosse o gestor responsável pela Assistência Estudantil na UFGD, o que você mudaria para melhorar a prestação desse serviço?"

Por acreditar na utilidade e na relevância das informações oriundas das opiniões dos usuários, a Ouvidoria efetuou a análise dessas respostas visando extrair delas as principais sugestões de melhorias apresentadas pelos conselheiros.

Após o necessário tratamento, as respostas a essa indagação foram categorizadas por similaridades, no intuito de demonstrar aos gestores eventual necessidade de aprimoramentos nessas categorias.

Dessa forma, foi possível apresentar os recortes textuais das principais sugestões, conforme exposto nas categorias abaixo:

2.3.1 Comunicação institucional (e-mails, sistemas, manuais, divulgação de informações sobre o serviço, etc.)

"Mais informação sobre abertura de editais [...] a comunicação deixa a desejar."

"[...] mudança junto a PROAE e aos canais de comunicações com os acadêmicos, pois muitas vezes leva semanas inteiras para resolução de pequenos problemas."

"[...] a divulgação dos auxílios se faz pouca e dificultosa [...]."

"Divulgaria não somente em plataformas digitais, porque nem todo mundo tem internet antes do auxílio [...]."

"[...] um melhor diálogo e explicação do funcionamento da Assistência Estudantil aos alunos, principalmente aos calouros. Durante o ato da matrícula já deveriam informar os novos estudantes sobre a Assistência Estudante e realizar a verificação dos interessados. Muitos desistem do curso já nos primeiros meses por não saberem como receber os auxílios [...]."

"[...] melhorar o atendimento por e-mail."

"Em relação à obtenção dos documentos:- descrever ONDE e COMO posso obter cada documento. Se possível, imagens de documentos como exemplo para saber se estou obtendo o documento certo para levar à PROAE [...]."



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

"[...] Os **documentos** são de **difícil compreensão** [...]."

"[...] **avisaria com mais ênfase** e em plataformas mais usuais (até mesmo via ligação) **sobre prazos e vigências dos benefícios** ou possíveis benefícios a serem contatados."

"**Divulgaria** mais [...], **em qualquer rede social** [...]."

"[...] distribuiria **panfletos explicativos**, com links para inscrição e meios para que se entre em contato com a PROAE [...]."

"Deixaria **um funcionário só para receber ligações e responder e-mails**, pois nenhum dos dois [canais] funcionam com qualidade, é quase uma semana pra responder um e-mail [...]."

"[...] Melhoraria a **interface do site** para a entrega dos documentos [...]."

"[...] Deixaria os **editais mais claros** e de fácil entendimento."

"[...] Melhoraria a **divulgação** dos benefícios **para** os alunos **calouros**."

"[...] iria promover **encontros com os estudantes calouros**, encontros semanais, **para esclarecimentos**, pois ainda é muito complicado para quem entra, entender como funcionam os editais, pois são de difícil interpretação, e como os editais são de fluxo contínuo isso iria aprimorar o atendimento, uma sugestão seria também convocar estudantes beneficiários para compartilhar suas experiências, estudante falando com estudante a linguagem é mais acessível [...]."

"[...] criaria o **projeto de extensão ALUNO PROAE NAS ESCOLAS**, o objetivo do programa não é beneficiar os alunos de escola pública com renda *per capita* baixa? Vamos **atrás desse concluinte do ensino médio, ou do ensino fundamental**[...] vamos trazer esperança pra esse aluno de que ele pode, sim, entrar na universidade [...] e que ele será atendido pelo [...] PNAES [...] e seria não só através de palestra mas de encontros culturais, pois a PROAE tem alunos que produzem artes plásticas, alunos atletas [...] **fazer aí uma parceria com a COC (Coordenadoria de Cultura)**, [...] pois temos alunos que são perfil mas que entram na universidade sem acesso a essas informações [...] cartaz e informações no site não são suficientes,



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

pois muitos desses concluem o ensino básico sem um computador ou celular [...] esse projeto seria direcionado diretamente para Dourados e região [...].”

“[...] **cartaz e informações no site não são suficientes** [...] temos muitas pessoas da região que nem imaginam como é a situação na UFGD e nem tem conhecimento das assistências que podem receber para concluir seu ensino superior [...] tem aluno [...] sem nem ao menos saber que pode [...] fazer um intercâmbio internacional, ou que pode receber ajuda financeira para apresentar sua produção científica Brasil afora [...] para que possamos usar esses programas precisamos primeiro informar e incentivar [...].”

2.3.2. Aumento do valor da ajuda financeira oferecia pela assistência estudantil

“[...] auxílios que realmente **garantissem a permanência** dos estudantes na universidade, pois com **400 reais não dá.**”

“[...] **compreender melhor o custo de vida dos alunos,** [...] fornecer aos alunos um valor maior [...] pois ultimamente temos que trabalhar mesmo recendendo bolsa [...].”

“[...] Aumentaria o valor dos auxílios pois, como se sabe, **tudo aumentou [...] menos [...] os benefícios assistenciais.**”

“[...] traria propostas constantes para o aumento do benefício da Assistência Estudantil [...] **se a bolsa de assistência tivesse um valor próximo a de um salário mínimo, com certeza haveria uma maior produção científica por parte dos alunos PROAE** [...].”

2.3.3. Criação de novos benefícios/programas/auxílios de assistência estudantil

“Quando o aluno terminar o curso, auxiliar com **outro benefício antes de entrar no mercado de trabalho.**”

“[...] pediria a **criação de uma nova bolsa, a BOLSA MERCADO,** pois atualmente existe a bolsa alimentação que é direcionada para se alimentar, no valor de 200,00. Contudo, essa alimentação é baseada nos valores do Restaurante Universitário [...] e não é suficiente para fazer uma compra de mercado, tendo em vista que a cesta básica é no valor de 420 reais [...] e mesmo assim não vem proteínas



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

como carne, [...] frutas, verduras [...] com a bolsa mercado e a bolsa alimentação **iria aumentar a qualidade de vida desses alunos e, conseqüentemente, sua produção [...].**"

2.3.4 Simplificação das etapas necessárias para obter assistência estudantil

"Acredito que existam **muitos papéis desnecessários para comprovação da renda** familiar [...]."

"O **excesso de burocracias** torna o auxílio disponibilizado pela instituição pouco acessível [...]."

"[...] o processo de correção de possíveis **erros no preenchimento do questionário socioeconômico** se dá de forma dificultosa e problemática, não havendo **possibilidade de o aluno corrigir esses eventuais erros.**"

"[...] **menos documentos** para os **alunos que já recebem** as bolsas [...]."

"[...] melhoraria o sistema para não precisar baixar o termo, assinar e escanear pra enviar, **poderia ser preenchido tudo online** [...]."

"[...] **aceleraria o recebimento** de bolsa **para os calouros** [...]."

"[...] **atualização no modelo de avaliação** de cada caso dos estudantes da universidade. É difícil de comprovar algumas situações da forma que é exigida pela PROAE [...]."

"[...] tentaria facilitar o processo por meio de um **ambiente para o envio mais intuitivo.**"

"[...] **muitos documentos** que precisam **para conseguir a aprovação do auxílio**, eu veria uma melhor solução diante de tantos relatos para mais estudantes que precisam desse auxílio serem alcançados."

"[...] diminuiria a **quantidade de documentos exigidos** na Avaliação Socioeconômica [...]."

"[...] deveria salvar os arquivos em um banco de dados e **quando vencer o socioeconômico atualizar somente os documentos necessários.**"



“**Manteria a opção de entrega dos documentos pela internet**, o deslocamento até a unidade é complicado para discentes que moram em outras cidades [...].”

2.3.5 Melhorias relacionadas ao quadro de servidores

“[...] contrataria **funcionários mais dispostos a trabalhar**, pois o sistema é muito truculento [...].”

“[...] iria mudar a **política de adesão para gestor**, dando **prioridade para** pessoas que **tenham sido usuárias da Assistência Estudantil**, quem melhor para colocar iniciativas condizentes do que uma pessoa que foi usuária, não é mesmo? [...].”

“[...] **aumentaria o quadro de assistentes sociais**, para que pudessem ter um acompanhamento mais aproximado das alunas e alunos assistidos, pois muitos deles passam por dificuldades no semestre e só são percebidos quando têm sua bolsa retida, por reprovação, ou qualquer outro motivo [...] o contado da PROAE nem acontece, o aluno que começa a perceber a falta da bolsa, então se ele for orientado por outro aluno ele entra em contato com a PROAE, sendo assim, **se as assistentes sociais [...] pudessem acompanhar o desempenho dos alunos poderia notar alguma baixa de rendimento antes que a sua bolsa fosse retida [...] entrar em contato, entender o que está acontecendo [...] e oferecer as alternativas mais cabíveis [...].**”

“[...] iria [...] ficar muito **atenta ao meu corpo de colaboradores e como estão atuantes** na sua gestão, [...] servidor que agiu de forma tendenciosa e também cometendo atos de improbidade administrativa, [...] ficaria **atenta às denúncias feitas**, pois onde há fumaça há fogo [...].”

“[...] traria um **programa de incentivo ao servidor**, com premiações, certificados, pois apesar de nós alunas e alunos passarmos por muitos enfrentamentos, a servidora e o servidor da PROAE também passam [...] muitos dos alunos e até servidores de outros setores não veem o quanto esses profissionais estão sobrecarregados [...] e que, como qualquer outro, precisa de acolhimento, de escuta, [...] de receber um muito obrigado por estar aqui e contribuir para [...] alunas e alunos que um dia serão profissionais qualificados, e que o pessoal da PROAE foi fundamental nesse processo [...] **todos**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

precisam de reconhecimento e descanso, isso aumentaria a produtividade, convivência e o modo de ver o outro."

2.3.6 Agilidade na análise da documentação necessária para obter o serviço

"[...] tentaria **agilizar a análise dos documentos**"

"A **rapidez** do processo [...] **para analisar** as [...] documentações."

"[...] a **análise** dos documentos [...] fosse **mais rápida**."

2.3.7 Outras sugestões

"Com o **resultado dessa enquete**, tentaria **melhorar os aspectos apontados**."

"[...] deixaria as **bolsas por mais tempo**."

"[...] criaria o **projeto de extensão DIA DA ALUNA E ALUNO PROAE**, onde seria um dia que haveria encontros culturais, música, teatro, dança, informações, *feedback*, **apresentando esse aluno para a comunidade acadêmica não como um dependente, mas como uma peça fundamental da engrenagem da universidade pública** [...] mostrando a eficiência das trabalhadoras e trabalhadores da PROAE, e também mostrando para a comunidade como é importante esse aluno e como ele também pode criar iniciativas para uma melhoria da comunidade como um todo [...]."

"[...] **traria as alunas e os alunos atendidos mais para perto**, verificando quem tivesse interesse para contribuir nas ações da PROAE, pois nós estamos aqui não só para apontar falhas, mas para também contribuir e crescer juntos [...] vejo que não tem um espaço que recebe os alunos dessa forma [...]."

Os conselheiros dos serviços públicos da UFGD apontaram, nessa avaliação, o que eles fariam caso estivessem no lugar dos gestores, mas cabe aos reais gestores da UFGD a análise de cada sugestão e a indicação da viabilidade ou não de sua implementação, por isso, oportunizou-se que os gestores apresentassem, em seção específica deste relatório, seus compromissos em relação às sugestões ou às recomendações feitas.



3. PROPOSTAS DE MELHORIA DO SERVIÇO AVALIADO

Diante dos resultados da avaliação apresentados neste relatório é possível, então, sintetizar (nesta seção) as principais oportunidades de melhorias relacionadas aos serviços "obter Assistência Estudantil na UFGD". Essas oportunidades são apresentadas abaixo como sugestões ou como recomendações da Ouvidoria para os gestores responsáveis pelo serviço avaliado.

3.1 Sugestões

- Criar mecanismos para reduzir o deslocamento dos usuários que desejam obter Assistência Estudantil na UFGD;
- Criar ou melhor divulgar canal apropriado para tratar problemas técnicos durante a prestação do serviço "assistência estudantil";
- Aprimorar mecanismos de comunicação com os usuários, principalmente de modo a informá-los tempestivamente sobre eventuais ajustes para continuarem recebendo Assistência Estudantil na UFGD;
- Disponibilizar informações sobre Assistência Estudantil de modo que os usuários as encontrem com facilidade;
- Manter, na medida do possível, a escala de turnos contínuos para os servidores que lidam diretamente com atendimento ao público usuário da Assistência Estudantil;
- Manter um canal de entrega de documentos pela internet e, na medida do possível, disponibilizar uma solução tecnológica que seja mais intuitiva (que o atual Moodle) para os usuários cumprirem essa etapa do serviço;
- Até que haja uma solução tecnológica mais adequada, ampliar as orientações aos alunos, de modo a deixar claro sobre para qual caixa de correio eletrônico serão encaminhadas as comunicações oficiais da UFGD, se para os e-mails pessoais ou para os e-mails acadêmicos fornecidos pela instituição.



3.2 Recomendações

- Que a UFGD, na medida do possível, disponibilize aos alunos uma solução tecnológica que, além de intuitiva (e outros atributos de qualidade necessários), centralize a comunicação oficial da UFGD com seus alunos;
- Que a UFGD aprimore o passo a passo com orientações sobre o correto preenchimento do questionário de avaliação socioeconômica e amplie a divulgação desse instrumento;
- Que a UFGD amplie a divulgação sobre como ter acesso ao serviço "obter Assistência Estudantil na UFGD", sobre as etapas que o usuário precisa cumprir para obtê-lo e sobre as regras relacionadas à obtenção/manutenção do serviço;
- Que a UFGD, na medida do possível, simplifique as etapas para obtenção de Assistência Estudantil na UFGD, inclusive de modo que o usuário a) precise realizar poucas interações com instituição para obter o serviço; b) desde o início do pedido já seja esclarecido sobre todas as etapas necessárias para obter o serviço e c) precise comprovar/entregar apenas os requisitos/documentos estritamente necessários para obtenção do serviço.

4. MANIFESTAÇÃO DO GESTOR

Pensando em construção conjunta do relatório em prol da melhoria do serviço avaliado, a equipe da Ouvidoria reuniu-se com os gestores para apresentar-lhes os resultados da consulta e solicitar-lhes análise sobre a viabilidade da implementação das sugestões ou recomendações deste relatório.

Por sua vez, os gestores comprometeram-se a aproveitar as oportunidades de melhorias apresentadas neste relatório, especialmente aquelas elencadas como recomendações.

Caberá, então, à Ouvidoria monitorar a implementação das recomendações acatadas pelos gestores, de modo que a avaliação feita pelos conselheiros possa, efetivamente, resultar em melhoria no serviço avaliado.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

5. CONCLUSÃO

A realização dessa consulta por meio da Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos possibilitou aos conselheiros exporem suas avaliações e sugestões de melhorias relacionadas ao serviço "Obter Assistência Estudantil na UFGD".

A análise do resultado dessa participação dos conselheiros mostrou que, de maneira geral, os usuários estão satisfeitos com a qualidade do serviço avaliado, o que não descarta a possibilidade de melhorá-lo. A Ouvidoria da UFGD, então, enfatizou essa possibilidade de melhoria e adotou os apontamentos dos conselheiros como subsídios para emissão de recomendações aos gestores responsáveis pelo serviço avaliado.

Essas recomendações, resumidamente, dizem respeito à necessidade de: disponibilização de soluções tecnológicas intuitivas; simplificação de etapas para obtenção do serviço e ampliação da divulgação do serviço e das orientações a ele relacionadas.

Tanto as sugestões de melhorias quanto as recomendações foram levadas ao conhecimento dos gestores, que se comprometeram a implementar as recomendações e, na medida do possível, aproveitar as sugestões apresentadas.

Espera-se, portanto, que as oportunidades de melhorias apresentadas neste relatório sejam, de fato, aproveitadas pelos gestores e, conseqüentemente, que o resultado dessa avaliação possa gerar impactos positivos na qualidade do serviço público "Obter Assistência Estudantil na UFGD".