



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD

RELATÓRIO TRIENAL DE GESTÃO
OUVIDORIA DA UFGD

2020-2022

UFGD

Universidade Federal
da Grande Dourados



SUMÁRIO EXECUTIVO

Relatório Trienal de Gestão da Ouvidoria 2020-2022

Apresenta os avanços resultantes da forma como a Ouvidoria foi conduzida durante o período 2020-2022 (conforme inciso I do § 1º do art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/20)

Para fins de comparação, foram considerados dois momentos da Ouvidoria: antes e depois de 2020.

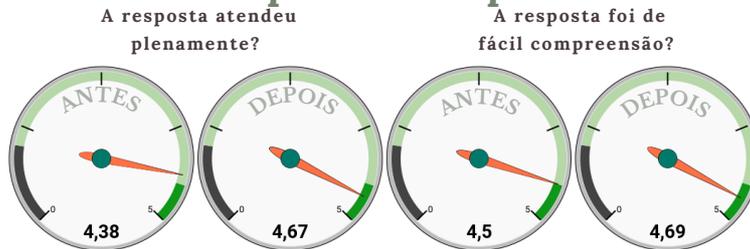
1 As demandas aumentaram.



2 As respostas foram mais rápidas...



3 ... e sem perder a qualidade.



4 A resolutividade também aumentou...



5 ...e os usuários ficaram mais satisfeitos.

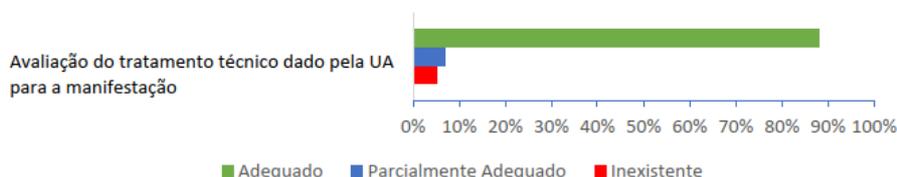


6 Todos os itens obrigatórios de transparência ativa foram cumpridos.



7 O bom desempenho técnico foi reconhecido pela CGU no Relatório Final da Avaliação da Ouvidoria da UFGD

Avaliação Geral





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD

OUVIDORIA-GERAL DA UFGD

ouvidoria@ufgd.edu.br

(67) 3410-2754

DIONATAN VERMIEIRO NÓIA DE SOUZA
Autoridade de Monitoramento da LAI na UFGD
Ouvidor-Geral da UFGD

Dourados-MS, dezembro de 2022

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.....	5
2. SOBRE A OUVIDORIA DA UFGD.....	5
3. DOS AVANÇOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	7
3.1 Das ações realizadas.....	7
3.2 Dos resultados obtidos.....	10
4. DAS DIFICULDADES ENFRENTADAS.....	14
5. DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS PARA OS PRÓXIMOS ANOS.....	16
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18

1. INTRODUÇÃO

Este relatório, que é uma forma de prestar contas à Alta Administração da UFGD e à Controladoria-Geral da União – CGU, visa realizar um breve balanço da atuação do titular da Ouvidoria da UFGD durante o seu primeiro mandato (2020-2022), de modo a demonstrar avanços e dificuldades do último triênio e oportunidades de melhorias para o próximo período.

A necessidade de apresentação deste relatório fundamenta-se nas determinações do inciso I do § 1º do art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em caso de recondução, o dirigente máximo da instituição deverá submeter à avaliação da Ouvidoria-Geral da União – OGU a proposta de recondução acompanhada deste relatório.

O relatório não tem o intuito de demonstrar cabalmente os avanços do período, mas de apresentar de forma sucinta parte desses avanços, parte das dificuldades encontradas no período e, ainda, demonstrar, por meio das oportunidades de melhorias, que há espaço para a Ouvidoria da UFGD avançar ainda mais. Quanto aos avanços, foram apresentadas algumas ações relacionadas ao fortalecimento da atuação da Ouvidoria, da transparência ativa, da transparência passiva e da participação e controle social. Essas ações refletiram positivamente, inclusive, nos indicadores de desempenho da Ouvidoria.

As informações apresentadas neste relatório podem ser complementadas pelos relatórios anuais já produzidos pela Ouvidoria e pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, que estão publicados na [página da Ouvidoria da UFGD](#). Os indicadores de desempenho apresentados neste relatório foram extraídos do “[Painel Resolveu?](#)” e do “[Painel da LAI](#)”, ambos mantidos pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Espera-se, com este relatório, prestar contas da atuação da Ouvidoria da UFGD nos últimos três anos, principalmente demonstrando as ações promovidas no período e os resultados positivos com elas alcançados.

2. SOBRE A OUVIDORIA DA UFGD

A Ouvidoria da UFGD atua como instância de participação e controle 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.

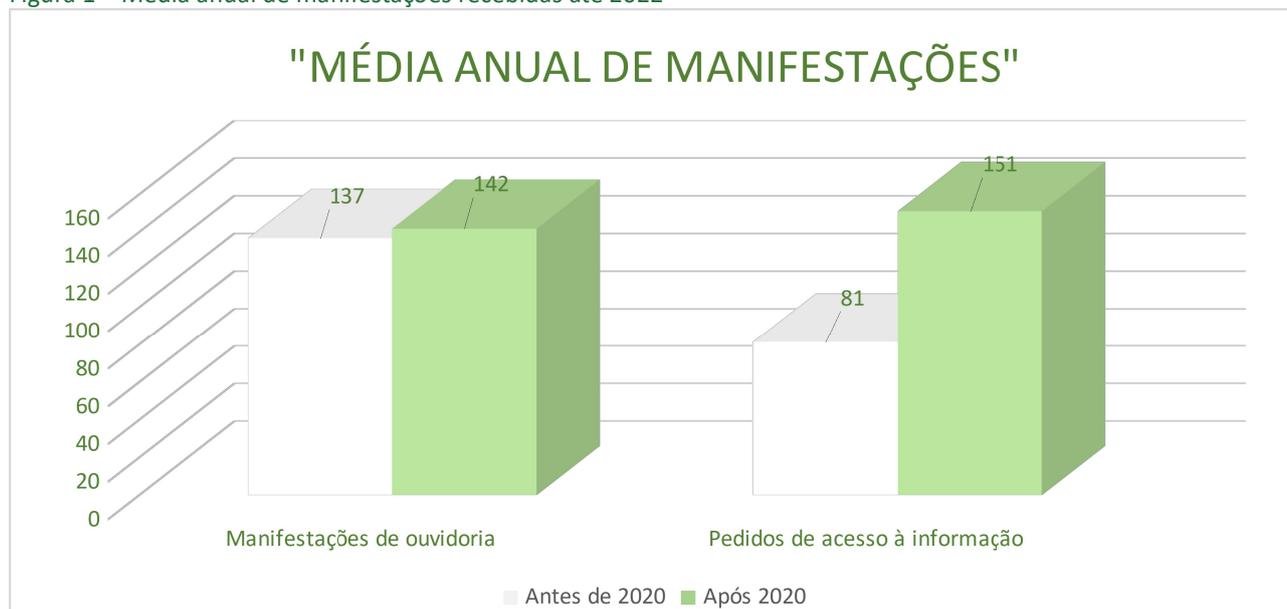
Por meio da Ouvidoria, os cidadãos podem endereçar seus problemas, realizando reclamações, denúncias, sugestões ou solicitações, bem como elogiar determinado atendimento ou serviço que

tenha repercutido positivamente em sua vida. A Ouvidoria da UFGD é, portanto, um local de acolhimento e interlocução, onde o cidadão pode apresentar suas demandas individuais e, com isso, contribuir com soluções para a coletividade.

As atividades de ouvidoria estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da CGU, que é o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv). Portanto, durante a realização de suas atividades, 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 com base nos problemas individuais identificados nas manifestações. Nesse sentido, o titular da Ouvidoria tem garantido, durante todo o período, a atuação da Ouvidoria dentro das diretrizes do órgão central e com plena observância aos princípios constitucionais da Administração Pública, o que tem refletido positivamente na avaliação realizada por seus usuários e, também, na avaliação realizada pelo órgão de controle a que se vincula, conforme será demonstrado no decorrer deste relatório.

A forma de contato do cidadão com a Ouvidoria é chamada de manifestação, que pode ser tipificada em denúncia, reclamação, solicitação de providência, sugestão, elogio e simplifique. A figura abaixo compara a média anual de manifestações do período anterior ao ano de 2020 e a média anual dos últimos três anos:

Figura 1 – Média anual de manifestações recebidas até 2022



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos do Painel "Resolveu?" e do Painel LAI (2022).

Atualmente a Ouvidoria da UFGD recebe, em média, 142 manifestações de ouvidoria e 151 pedidos de acesso à informação por ano. Isso representa um aumento expressivo na procura pela Ouvidoria da UFGD após o ano de 2020, o que, apesar de exigir mais da reduzida equipe da Ouvidoria, é algo positivo, pois pode significar (também) um aumento da confiança da sociedade na atuação desse setor.

3. DOS AVANÇOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Ao comparar os últimos três anos com os anos anteriores a 2020, é possível comprovar, por meio de indicadores, significativos avanços na atuação da Ouvidoria em relação ao cumprimento da sua missão. Esses avanços resultam de uma atuação técnica e imparcial da equipe da Ouvidoria, cujo foco principal tem sido o cidadão, de modo a garantir-lhe um atendimento de excelência por parte do setor e a promover a defesa dos seus direitos relacionados aos serviços públicos prestados pela Universidade.

Quando se pretende mostrar avanços ou retrocessos é importante haver um período de referência a partir do qual as ações serão avaliadas e comparadas. Assim, este relatório, para fins de comparação entre indicadores, considera dois momentos da Ouvidoria: todo o período anterior ao ano de 2020¹ e o período subsequente², que foi o objeto das avaliações realizadas. Frisa-se, porém, que a comparação a ser apresentada não se propõe, nem mesmo indiretamente, a avaliar os trabalhos realizados em períodos anteriores, o que significa dizer que a avaliação não deve ser entendida como forma de amenizar as reconhecidas contribuições das equipes que conduziram a Ouvidoria em períodos passados.

Para melhor apresentação das informações, inicialmente serão dispostas algumas ações realizadas pela Ouvidoria nos últimos três anos, principalmente em relação ao fortalecimento da própria Ouvidoria, ao fortalecimento das transparências ativa e passiva e ao fortalecimento da participação e do controle social. Na sequência, serão apresentadas, como resultados dessas ações, as melhorias nos indicadores de desempenho da Ouvidoria.

3.1 Das ações realizadas

Em relação ao fortalecimento da atuação da Ouvidoria, várias medidas foram adotadas, nos últimos três anos, principalmente pensando em garantir o total cumprimento das suas funções, dentre as quais destaca-se o tratamento adequado e tempestivo das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação.

Nesse sentido, foi garantida à equipe da Ouvidoria a devida capacitação, por meio de cursos diretamente relacionados à sua área de atuação, como, por exemplo, os cursos “gestão em ouvidoria”, “resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias”, “tratamento de denúncias em ouvidoria”, “acesso à informação”, “controle social”, “gestão de projetos”, etc. Soma-se a isso a participação dos membros da Ouvidoria em diversos eventos online promovidos pela CGU sobre as mais variadas temáticas. Essas e outras capacitações, além de promoverem a valorização dos servidores da Ouvidoria, resultaram no aprimoramento de algumas competências que compõem o perfil profissional da equipe da Ouvidoria, a saber: ouvir e compreender; reconhecer os usuários como sujeitos de direitos; qualificar as demandas dos usuários de forma adequada; responder adequadamente aos usuários; etc.

1 Para manifestações de ouvidoria: 01/04/2014 a 09/12/2019. Para pedidos da LAI: 15/05/2012 a 09/12/2019.

2 Refere-se ao período de 09/12/2019 a 31/10/2022 (para manifestações de ouvidoria e para pedidos da LAI).

Com relação aos processos de trabalho da Ouvidoria, alguns foram revistos ou otimizados para agilizar o atendimento das demandas da Ouvidoria e, assim, aumentar a percepção de qualidade do serviço prestado pelo setor. Essas alterações, aliadas a outras medidas, resultaram numa redução significativa do tempo médio de resposta às manifestações e num aumento da satisfação dos usuários da Ouvidoria, conforme demonstrado nas figuras da próxima seção.

Importa destacar, ainda, o esforço da equipe da Ouvidoria, durante os três últimos anos, para garantir o atendimento adequado e tempestivo das exigências legais relacionadas direta e indiretamente às atividades do setor. Embora houvesse normatização desde antes de 2020, algumas exigências não estavam sendo observadas pela Ouvidoria, como, por exemplo, a exigência de elaboração e publicação dos relatórios anuais de gestão da Ouvidoria e dos relatórios anuais da autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação³. Detectada essa fragilidade, a partir de 2020 passou-se a envidar esforços no sentido de adequar a Ouvidoria para garantir o cumprimento dessas (e de outras) exigências legais, o que serviu para aprimorar a prestação de contas para a sociedade sobre a atuação do setor.

O mesmo esforço também foi demonstrado pela equipe no sentido de implementar adequadamente as novas exigências legais relacionadas às atividades da Ouvidoria. Nos últimos três anos, surgiram vários avanços normativos – e que foram acompanhados pela equipe da Ouvidoria – como, por exemplo, os que dizem respeito às salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante, à proteção contra retaliações a denunciante, etc. No mesmo período, a Ouvidoria acompanhou também a implementação de algumas novidades, como o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UFGD e o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal (e-Agendas). Essa atuação, pautada na preocupação com a estrita observância da lei, contribuiu para melhorar a imagem da Ouvidoria perante os seus usuários e perante os órgãos de controle aos quais está submetida.

A Alta Administração, instada pelo titular da Ouvidoria, garantiu espaço físico adequado para funcionamento do setor. Até meados de 2020, a Ouvidoria não contava com espaço físico próprio e apropriado, sendo, por vezes, necessária a alteração de local do setor. A partir de então, foi proporcionada à Ouvidoria um espaço físico próprio e específico para os atendimentos presenciais e telefônicos. Atualmente, a Ouvidoria ocupa uma sala que permite o fácil acesso de seus usuários, proporcionando-lhes um acolhimento adequado também em relação ao ambiente físico. Embora ainda careça de algumas adequações⁴, pode-se afirmar que a garantia de sala própria e específica para a Ouvidoria tem contribuído tanto para a melhoria na qualidade de vida dos seus servidores, quanto para a melhoria no atendimento prestado aos cidadãos.

A qualificação da equipe da Ouvidoria, a reestruturação de seus processos de trabalho, a aderência à legislação de referência, a garantia de espaço físico adequado, a garantia de tratamento técnico e imparcial, assim como outras medidas adotadas durante os últimos três anos, demonstram,

3 Na UFGD, o titular da Ouvidoria também é a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

4 A sala da Ouvidoria precisa de adequações para garantir acessibilidade às pessoas com mobilidade reduzida e precisa de persianas para garantir a privacidade de seus usuários (a privacidade está sendo garantida por meio de soluções provisórias).

portanto, avanços que fortalecem a atuação da Ouvidoria e, principalmente, que garantem um atendimento digno a seus usuários.

A respeito do fortalecimento da transparência passiva, que é a disponibilização de informações após a solicitação pelo interessado, importa mencionar que a Ouvidoria promoveu ações no sentido de aprimorar as respostas oferecidas aos usuários. Logo em 2020, a Autoridade de Monitoramento da LAI – que também é o titular da Ouvidoria – promoveu avaliação (por amostragem) dos aspectos formais e qualitativos das respostas oferecidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/UFGD) – que integra a própria Ouvidoria. Essa avaliação apontou algumas oportunidades de melhorias, as quais foram prontamente implementadas pela Ouvidoria e geraram resultados positivos na qualidade das respostas, tornando-as de mais fácil compreensão por parte dos seus destinatários.

Visando ao fortalecimento da transparência ativa, que é a divulgação de dados e informações sem necessidade de um pedido prévio por algum solicitante, importa citar que foram envidados esforços para garantir a implementação do Plano de Dados Abertos da UFGD (PDA/UFGD). Em que pese a exigência de elaboração e publicação do PDA para todo o Poder Executivo federal datar de julho de 2016 (conforme [Decreto nº 8.777/2016](#)), o PDA/UFGD foi elaborado e publicado apenas no primeiro semestre de 2020, após constituição de grupo de trabalho presidido pelo titular da Ouvidoria. As primeiras bases de dados da UFGD foram abertas ainda no primeiro semestre daquele ano, conforme [noticiado no portal](#) da instituição. Em 2022 foi submetido à apreciação da Reitoria o novo PDA/UFGD, com previsão de abertura de novas bases de dados nos próximos dois anos. As bases abertas podem ser acessadas pelo [Portal de Dados Abertos da UFGD](#) e pelo [Portal Brasileiro de Dados Abertos](#).

Ainda em relação ao fortalecimento da transparência ativa, houve ações da Ouvidoria no sentido de aperfeiçoar a divulgação de informações no sítio eletrônico da UFGD. Diante da necessidade de aderência à Lei de Acesso à Informação (LAI) e ao decreto que a regulamenta, a Ouvidoria promoveu melhorias na [página institucional de acesso à informação](#), que é específica para divulgar informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela UFGD. Embora essa página (na avaliação da Ouvidoria) ainda careça de melhorias no sentido de torná-la mais apresentável, é possível concluir que, a partir dessas ações, nela são publicadas todas as informações exigidas pela legislação. Essa atuação **fez com que a UFGD** cumprisse todos os itens de transparência ativa e **(também) alcançasse o primeiro lugar no ranking de transparência ativa** organizado pela CGU e divulgado no [“Painel LAI”](#).

No que se refere ao fortalecimento da participação e do controle social, além de esse processo ter sido influenciado positivamente pelo fortalecimento da própria Ouvidoria e pelo fortalecimento das transparências ativa e passiva, é importante destacar a contribuição dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos⁵. Apesar das dificuldades e das novas atribuições trazidas por essa novidade, a

5 De acordo com a Lei nº 13.460/2017, 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.

Ouvidoria conseguiu implementar, ainda em 2021, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFGD. Atualmente, a Ouvidoria conta com o engajamento de 61 conselheiros que participam das consultas lançadas pela Ouvidoria para avaliação dos serviços públicos, a exemplo da avaliação do serviço “obter assistência estudantil na UFGD”, cujo relatório pode ser acessado pela [página da Ouvidoria](#) na internet.

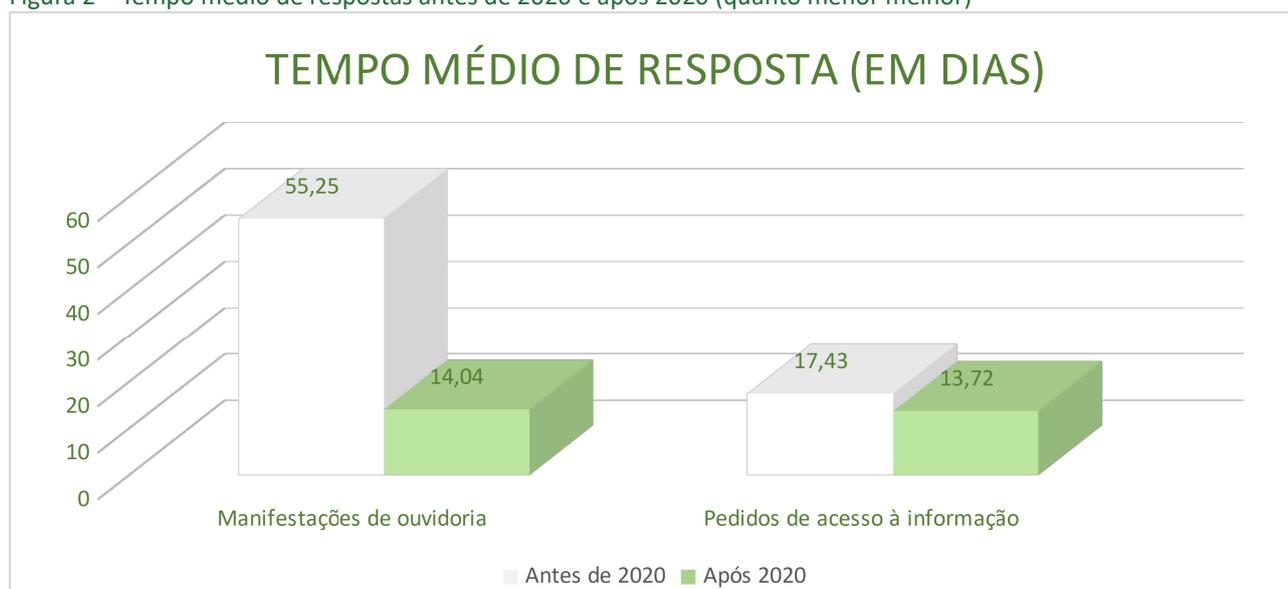
As ações mencionadas aqui contribuíram tanto para o fortalecimento da atuação da Ouvidoria, quanto para o fortalecimento da transparência institucional e da participação e controle social. Apesar de já terem sido demonstrados alguns resultados diretamente relacionados a cada ação apresentada, considera-se importante trazer os reflexos dessas ações nos indicadores de desempenho da Ouvidoria, conforme apresentados na seção seguinte.

3.2 Dos resultados obtidos

Os resultados positivos da atuação da Ouvidoria da UFGD nos últimos três anos podem ser comprovados (também) pela melhoria nos seus principais indicadores de desempenho: resolutividade, tempo médio de resposta, percentual de respostas fora do prazo e satisfação dos usuários. Esses indicadores são publicados na internet por meio dos painéis “[Painel Resolveu?](#)” e “[Painel LAI](#)”, que são mantidos pela Controladoria-Geral da União – CGU.

A figura abaixo demonstra uma expressiva melhoria no tempo médio de resposta, principalmente das respostas às manifestações de Ouvidoria. Durante todo o período antes de 2020, o prazo médio de resposta às manifestações de Ouvidoria foi de 55 dias, sendo que o prazo máximo legal é de 30 dias (permitida uma prorrogação por igual período). Após 2020, esse prazo caiu consideravelmente para 14 dias, o que comprova que as medidas adotadas pela Ouvidoria no período em análise produziram efeitos positivos quanto ao cumprimento dos prazos legais, fornecendo tempestivamente as respostas conclusivas almejadas pelos usuários da Ouvidoria.

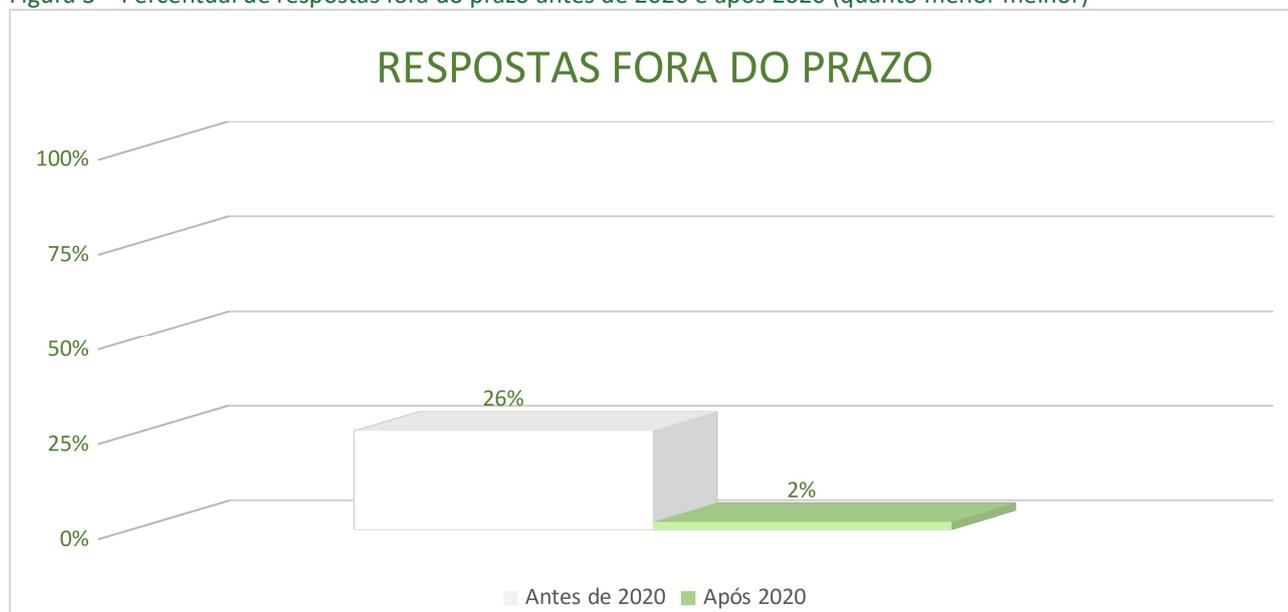
Figura 2 – Tempo médio de respostas antes de 2020 e após 2020 (quanto menor melhor)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos do Painel “Resolveu?” e do Painel LAI (2022).

Ainda sobre a agilidade na resposta, afere-se uma diminuição expressiva no percentual de respostas fora do prazo. Essa diminuição reflete a preocupação da equipe da Ouvidoria com o cumprimento dos prazos legais. No somatório de todos os anos antes de 2020, cerca de 26% das manifestações de ouvidoria foram respondidas fora do prazo. No somatório dos três últimos anos, esse percentual caiu drasticamente para 2%, ou seja, apenas uma quantidade ínfima de manifestações foi respondida fora do prazo, conforme pode ser visualizado na figura abaixo:

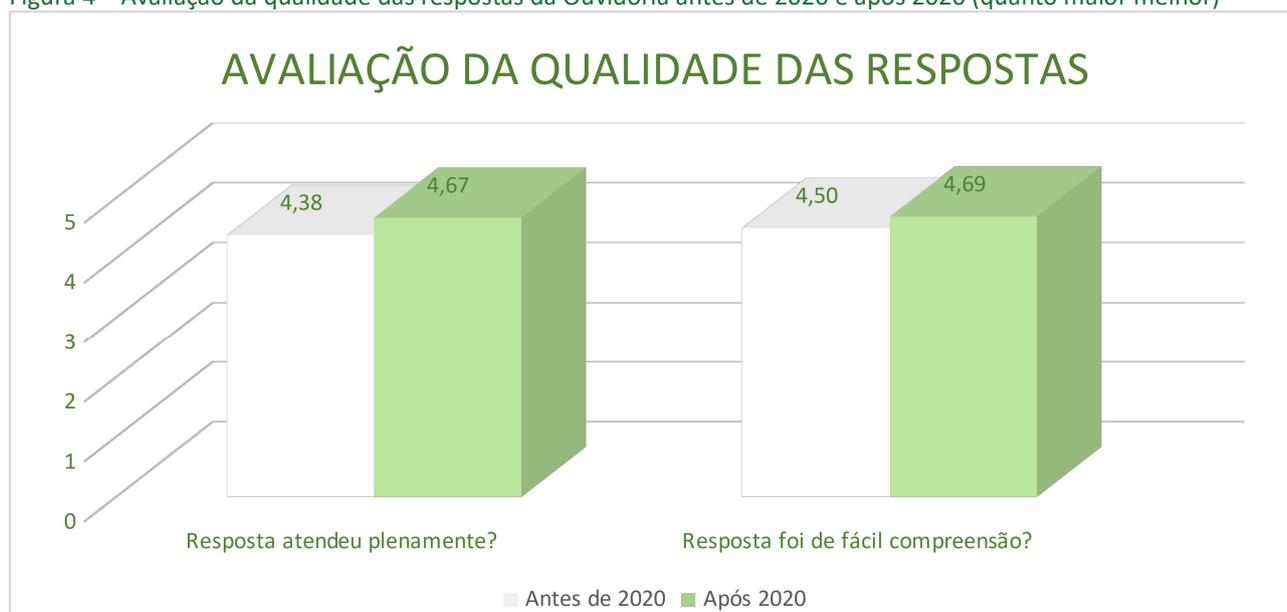
Figura 3 – Percentual de respostas fora do prazo antes de 2020 e após 2020 (quanto menor melhor)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos do Painel “Resolveu?” (2022).

Entretanto, além de responder rapidamente, é preciso que, na medida do possível, a resposta atenda plenamente ao que o usuário solicitou e, ainda, que seja de fácil compreensão. Nesse sentido, a figura abaixo demonstra também uma melhoria na qualidade das respostas da Ouvidoria, de acordo com a percepção dos seus usuários. Antes de 2020, os respondentes da pesquisa avaliaram com nota média de 4,38 quando indagados se a resposta atendeu plenamente e avaliaram com nota média de 4,50 quando indagados se a resposta foi de fácil compreensão. Apesar de serem consideradas boas as médias alcançadas (visto que a nota máxima é 5), nos últimos três anos houve uma leve melhoria nessa avaliação, passando de 4,38 para 4,67, na primeira pergunta e passando de 4,5 para 4,69, na segunda pergunta, conforme demonstrado na figura a seguir:

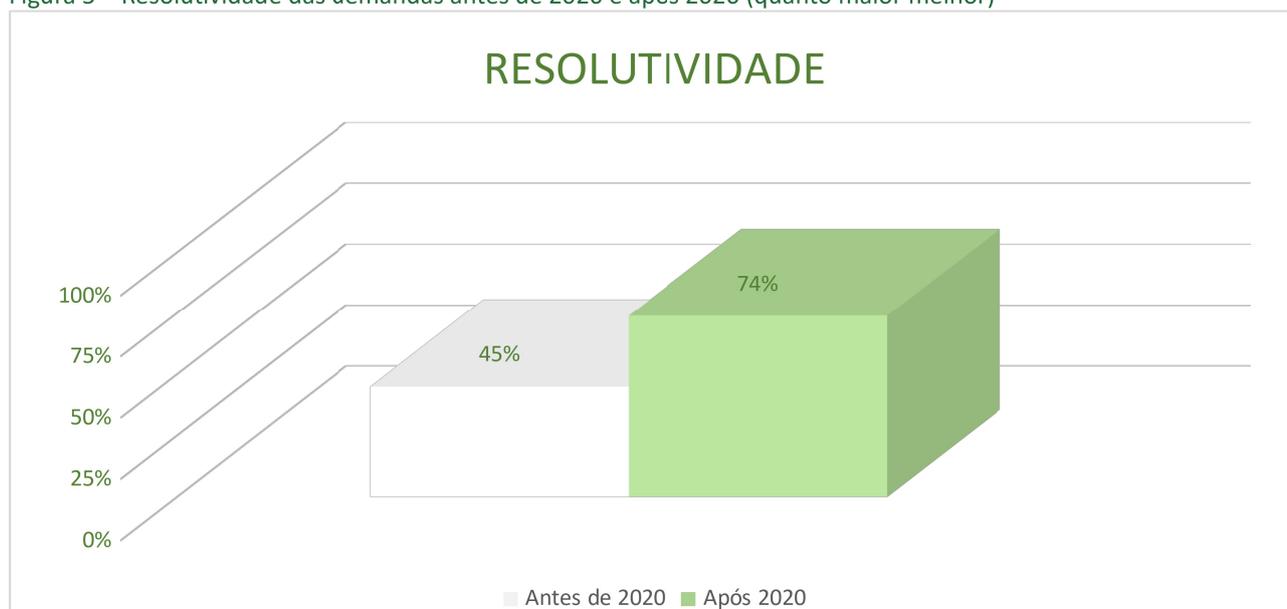
Figura 4 – Avaliação da qualidade das respostas da Ouvidoria antes de 2020 e após 2020 (quanto maior melhor)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos do Painel LAI (2022).

Ainda, além de responder rápido e com resposta de qualidade, é primordial que a resposta seja, de fato, efetiva, ou seja, que a resposta traga uma solução para a situação apresentada pelos cidadãos. Nesse sentido, percebe-se um aumento significativo também do índice de resolutividade, o que comprova a efetividade das medidas adotadas nos últimos três anos. Antes de 2020, apenas 45% dos respondentes da pesquisa consideraram sua demanda resolvida. Após 2020, essa avaliação saltou para 74%, ou seja, a maioria dos respondentes consideraram sua demanda resolvida pela Ouvidoria, conforme demonstra a figura abaixo:

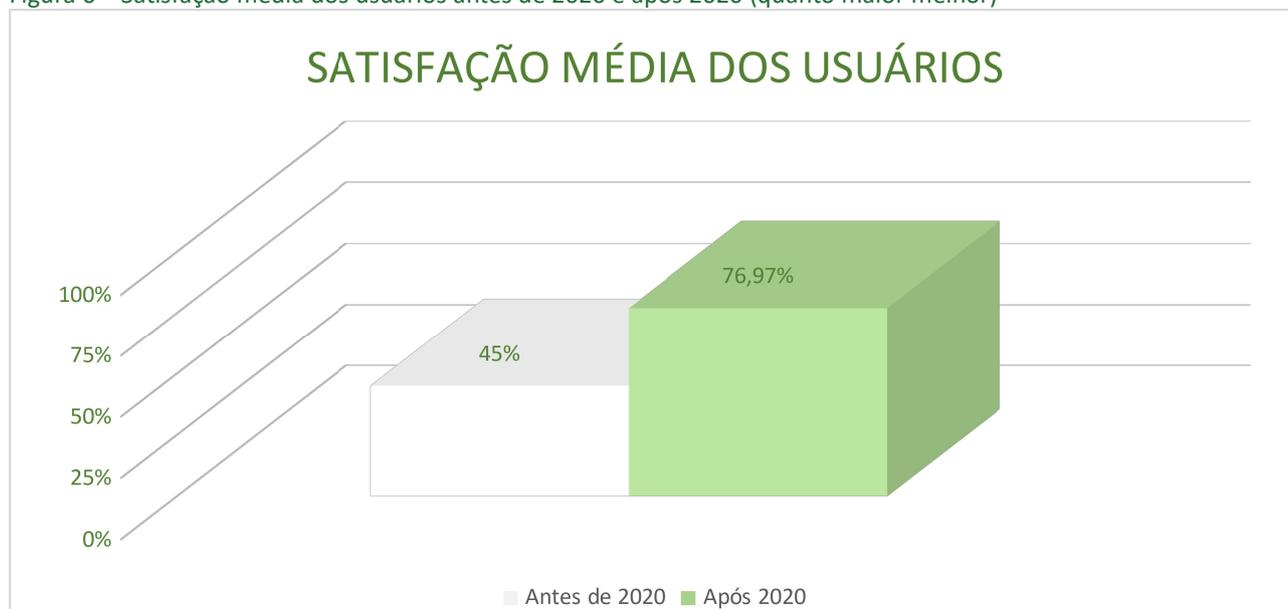
Figura 5 – Resolutividade das demandas antes de 2020 e após 2020 (quanto maior melhor)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos do Painel "Resolveu?" e do Painel LAI (2022).

Esses resultados positivos talvez não fossem tão relevantes se não refletissem positivamente também na satisfação dos usuários da Ouvidoria. Nesse sentido, a atuação do titular do setor nos últimos anos teve como principal foco a satisfação dos cidadãos que procuram acolhimento na Ouvidoria. Como resultado desses esforços, a satisfação média dos usuários da Ouvidoria aumentou de 45% (antes de 2020) para 76,97% (nos últimos três anos), o que ratifica os acertos da atuação da Ouvidoria durante o período avaliado, conforme evidencia a figura a seguir:

Figura 6 – Satisfação média dos usuários antes de 2020 e após 2020 (quanto maior melhor)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos do Painel “Resolveu?” (2022).

Igualmente importante, destaca-se que a esmerada atuação da Ouvidoria nos últimos anos também foi registrada na avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv), que realiza a orientação e a supervisão técnica da unidade setorial de ouvidoria na UFGD. A atuação da Ouvidoria durante o ano de 2021 foi objeto de avaliação pela CGU, cujo objetivo foi “verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas [...]”. O relatório final da avaliação, embora aponte algumas oportunidades de melhorias, consigna (na página 39) que “o gráfico da Avaliação Geral mostra um excelente desempenho – de 88% com avaliação Adequada – sobre o tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada [...]”. A boa avaliação é, sem dúvidas, resultado da atuação técnica e imparcial que a equipe da Ouvidoria vem mantendo desde 2020.



As melhorias nos indicadores de desempenho da Ouvidoria e a avaliação positiva do órgão central do SisOuv demonstram que as ações adotadas, nos últimos três anos, contribuíram para o fortalecimento da atuação da Ouvidoria junto à UFGD, o que, por consequência, reflete positivamente no cumprimento da sua missão institucional, conforme percebido tanto pelos usuários, quanto pelo órgão de supervisão técnica.

4. DAS DIFICULDADES ENFRENTADAS

É inegável que, nos últimos três anos, existiram diversas dificuldades que poderiam servir como justificativas para eventual não apresentação de resultados satisfatórios. Entretanto, no caso da Ouvidoria, essas dificuldades impactaram diversas pretensões de melhorias para o setor, mas, ainda assim, não inviabilizaram o alcance de resultados positivos, como comprovam os principais indicadores de desempenho apresentados na seção anterior. De todo modo, considera-se importante tecer breves comentários sobre algumas dessas dificuldades, pois, para superá-las, a equipe precisou envidar esforços que poderiam ser utilizados em outras ações da Ouvidoria.

Coincidentemente, a partir de 2020 iniciou-se a situação inusitada da pandemia da Covid-19, cujas consequências não poderiam deixar de ser apontadas como dificuldades enfrentadas (também) pela Ouvidoria da UFGD. Além de a equipe ter sido psicologicamente impactada (assim como aconteceu com boa parte da população mundial), várias atividades da UFGD foram suspensas, o que fez com que esse assunto liderasse o *ranking* de assuntos recorrentes em 2020 e em 2021, conforme demonstram os relatórios de gestão da Ouvidoria desses períodos. Paralelo a isso, embora a maioria dos serviços da Ouvidoria funcionem de forma remota, os momentos iniciais de teletrabalho em decorrência da Covid-19 aparentemente foram de difícil adaptação para alguns setores da Universidade dos quais a Ouvidoria dependia para solucionar as demandas apresentadas. Esse novo cenário testou a capacidade de adaptação da equipe da Ouvidoria, que demonstrou a necessária resiliência em prol da continuidade normal dos serviços prestados pelo setor.

Ainda tratando genericamente, durante os três últimos anos, a rotatividade de membros da alta administração também impactou as atividades da Ouvidoria. Geralmente, para anteder aos anseios dos usuários, a Ouvidoria faz a ponte entre as demandas da sociedade e os gestores, visto que ela, a Ouvidoria, não tem competência para resolver questões que são da alçada de outros setores. Nesse contexto, é possível inferir que o cenário de rotatividade da alta gestão, pelo qual a Universidade passou nos últimos anos, exigiu da Ouvidoria esforços adicionais para obter a aderência e o engajamento dos novos gestores na solução das demandas dos seus usuários. Entretanto, considerando o atual cenário institucional, a tendência é que os próximos anos sejam mais estáveis em relação à rotatividade da Alta Administração, o que poderá facilitar a atuação da Ouvidoria nos períodos vindouros.

Com relação mais direta às atividades da Ouvidoria, destaca-se que, logo no início de 2020, existiam algumas manifestações pendentes que demandaram esforços adicionais para que fossem

solucionadas. A Plataforma FalaBR apresentava manifestações sem resposta conclusiva ao usuário (algumas delas) há mais de 10 meses, extrapolando, e muito, o prazo legal de 30 dias. De fato, além de serem manifestações com uma significativa quantidade de documentos para análise, eram situações complexas e que demandavam muito tempo para sua compreensão e posterior solução, mas que serviram de aprendizado para o titular da Ouvidoria recém-nomeado à época. Ainda nos primeiros meses de 2020, todas as manifestações pendentes foram devidamente tratadas e respondidas. Complementarmente, a Ouvidoria adotou medidas de monitoramento das manifestações para evitar novas ocorrências desse tipo.

Outra dificuldade que merece destaque é a falta de recomposição, durante períodos de licenças, da dupla de servidores que formam a equipe da Ouvidoria. No período após 2020, a Ouvidoria contou com uma força de trabalho composta por apenas dois servidores, sendo o titular da Ouvidoria e uma assistente. Ressalta-se que parte desse tempo a equipe ficou desfalcada de um servidor, visto que, em casos de necessidade de licença dos membros da Ouvidoria, como, por exemplo, licença para tratamento de saúde ou para acompanhamento de familiares, não havia recomposição da equipe, situação que permanece. Essa situação tem dificultado a realização de atividades não corriqueiras da Ouvidoria, dada a necessidade de direcionar os esforços apenas para a manutenção da normalidade das atividades habituais. Atualmente, foi apontada para a gestão a necessidade de aumento do quadro de servidores da Ouvidoria, o que, se suprida, pode amenizar a sobrecarga de trabalho da equipe que permanece em atividade durante eventual ausência de algum de seus membros.

A destinação legal de novas atribuições para as ouvidorias também pode ser considerada uma dificuldade enfrentada no período, principalmente por conta de não ser acompanhada do aumento da força de trabalho. Como exemplo, pode-se destacar a responsabilidade das ouvidorias na condução dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, o que implicou direcionamento da escassa força de trabalho do setor para fins de realização periódica de engajamento de conselheiros, acompanhamento da plataforma virtual própria, acompanhamento de fórum de melhorias, avaliação de serviços públicos, produção de relatórios específicos, reuniões com os gestores responsáveis e acompanhamento da implementação de melhorias. Indiscutivelmente essa inovação legislativa é louvável e pertinente às atribuições da Ouvidoria, mas a inviabilidade de aumento da força de trabalho do setor fez com que essas novas atribuições aumentassem a sobrecarga de trabalho da atual equipe da Ouvidoria.

De ordem técnica, a Ouvidoria encontrou dificuldade na sistematização de métodos de resolução pacífica de conflitos, como a mediação e a conciliação. Embora a Ouvidoria exerça uma atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos, essa oferta de solução pacífica de conflitos acontece, sem estruturação, no âmbito do tratamento de cada manifestação, conforme o caso. Daí a necessidade de se pensar em atuação transversal dos setores que têm interesses em comum na temática, conforme sugerido na próxima seção.

Portanto, percebe-se que, na medida do possível, a equipe da Ouvidoria procurou contornar as dificuldades apresentadas, de modo que os seus usuários fossem afetados o mínimo possível. Essas

dificuldades demonstram, ainda, o esforço adicional que precisou ser feito pela equipe da Ouvidoria, não só para manter um atendimento de qualidade mas também para alcançar os avanços apresentados anteriormente.

5. DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS PARA OS PRÓXIMOS ANOS

Embora a Ouvidoria tenha apresentado avanços significativos nos últimos três anos, o setor ainda tem espaço para implementação de diversas oportunidades de melhorias, principalmente para as que serão abordadas nesta seção, sendo que muitas delas, inclusive, já foram iniciadas pela Ouvidoria.

Inicialmente, por ser medida mais abrangente, aponta-se a importância da implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). Esse modelo, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, foi desenvolvido para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública, mediante esforço da Controladoria-Geral da União, com consultoria do Programa da União Europeia para Coesão Social na América Latina (EUROSociAL). A equipe da Ouvidoria da UFGD já iniciou os esforços para implementação do modelo na Universidade⁶. Num primeiro momento, foi feito um autodiagnóstico de todos os itens avaliativos que fazem parte do MMOuP, identificando-se os níveis atuais e os pretendidos pela instituição. Após discussão com a gestão estratégica da Universidade, foi elaborado um Plano de Ação visando ao alcance dos níveis pretendidos. Mais recentemente, a CGU avaliou se o autodiagnóstico era suportado pelas evidências apresentadas, o que resultou na necessidade de alguns ajustes para melhor aderência ao modelo.

Ainda de forma mais ampla, evidencia-se a necessidade de cumprimento do Plano de Ação resultante da avaliação desta unidade do SisOuv por parte de seu órgão central. Neste ano, a atuação da Ouvidoria da UFGD foi avaliada pela CGU⁷ e, embora o relatório final demonstre bom desempenho da unidade avaliada, foi possível apontar algumas oportunidades de melhorias. Por sua vez, a Ouvidoria, reconhecendo a importância das recomendações, elaborou um plano com ações para aproveitar essas oportunidades de melhorias. Por coincidência, muitas ações guardam similaridades com aquelas apontadas pelo MMOuP, o que demonstra a importância da implementação desse modelo, a fim de avançar, ainda mais, no cumprimento da missão institucional da Ouvidoria.

De forma mais específica, é possível aprimorar a avaliação de serviços públicos pela Ouvidoria. Em que pese a disponibilização, pela CGU, de plataforma virtual específica para viabilizar a participação dos membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFGD, percebe-se que a forma como aconteceu o processo de avaliação pela Ouvidoria da UFGD foi demasiadamente complexa e morosa, principalmente no que diz respeito à construção das consultas e à produção de relatórios. Como a temática era novidade no âmbito das ouvidorias do SisOuv, não havia um

6 Processo eletrônico número 23005.034417/2022-45.

7 A avaliação realizada pela CGU refere-se à atuação da Ouvidoria durante o exercício de 2021, mas o relatório final foi apresentado pelo órgão central no final de 2022.

referencial a ser seguido, o que levou a Ouvidoria da UFGD à construção de consultas e relatórios complexos. Apesar de eficaz, o caminho percorrido pela Ouvidoria não pareceu eficiente, visto que consumiu excessivamente o tempo da equipe. Com o passar do tempo, outras ouvidorias do SisOuv publicaram suas consultas e seus relatórios, o que levou a equipe da Ouvidoria da UFGD a perceber que é possível cumprir a exigência normativa por meio de processo de avaliação menos complexo. Assim, acredita-se que a otimização do processo de avaliação dos serviços públicos prestados pela instituição seja um ponto importante a ser trabalhado nos próximos anos, principalmente se a Ouvidoria continuar com equipe reduzida.

Ainda sobre avaliação de serviços públicos, considera-se como oportunidade de melhoria a consolidação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFGD. Atualmente o Conselho conta com 61 conselheiros, aos quais são submetidas as consultas para avaliação dos serviços prestados pela Universidade. Apesar de ser um quantitativo razoável (e acima do exigido pela CGU), é importante que a Ouvidoria, em parceria com a Assessoria de Comunicação Social (ACS/UFGD), promova campanhas periódicas para chamamento de novos conselheiros e, ainda, promova ações para o engajamento dos atuais conselheiros. Além disso, é necessário criar mecanismos para que os gestores responsáveis implementem as recomendações oriundas dos relatórios das avaliações feitas pelos conselheiros, de modo que eles, os conselheiros, sintam que efetivamente estão participando do aperfeiçoamento do serviço público avaliado.

Apesar de ser apontada também como dificuldade, a implementação de mecanismos de resolução pacífica de conflitos apresenta-se também como uma oportunidade de melhoria para a Ouvidoria e para a Universidade como um todo. Considerando que parte das manifestações de ouvidoria interna diz respeito a questões pontuais de relacionamento interpessoal (portanto passíveis de mediação ou conciliação), é oportuno apontar a necessidade de institucionalização de métodos de mediação e conciliação na Universidade, como, por exemplo, a implementação de Câmaras de Mediação e Conciliação, o que pode auxiliar a Alta Administração na gestão dos conflitos e na manutenção de um clima organizacional harmônico. Nesse ponto, importa destacar que foram apenas iniciadas discussões sobre a temática no âmbito da Ouvidoria e da Corregedoria, de modo a amadurecer a ideia e convertê-la em proposta para a gestão.

Outro ponto importante é a normatização interna das atividades da Ouvidoria. Embora algumas rotinas da Ouvidoria tenham sido reestruturadas para garantir um melhor desempenho do setor, essas alterações não foram todas mapeadas nem normatizadas internamente. É necessário, portanto, que seja concluído o mapeamento⁸ de todos os processos da ouvidoria e compilado num manual, a fim de garantir a continuidade do adequado funcionamento do setor. Por sua vez, os principais processos precisam ser normatizados internamente, após validação com os demais setores envolvidos. Ainda, é necessário concluir a elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria⁹ e aprová-lo nas instâncias competentes, de modo a garantir a legitimidade da atuação do setor.

8 Processo eletrônico número 23005.034418/2022-90.

9 Processo eletrônico número 23005.034416/2022-09.

Ainda em relação às atividades da Ouvidoria, são necessárias a reestruturação e a criação de novas rotinas de trabalho no setor. Algumas áreas de atuação da Ouvidoria apresentam fragilidades que podem ser superadas com a criação de novas rotinas de trabalho. Dentre as áreas que merecem atenção destacam-se aquelas relacionadas à emissão de recomendações específicas da Ouvidoria com base nas manifestações recebidas; ao acompanhamento da implementação das recomendações por parte dos gestores; à quantificação de resultados obtidos com a atuação da Ouvidoria; e ao encaminhamento periódico de relatórios e informações estratégicas para a Alta Administração. A solução apontada – criação de novas rotinas – parece ser simples, mas esbarra na já apontada limitação da atual força de trabalho do setor.

Outras oportunidades de melhorias, com certeza, poderiam ser apontadas, mas boa parte delas já está contida no abrangente Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública que a Ouvidoria da UFGD se propôs a implementar. A necessidade de algumas ações, inclusive, foi percebida pela Ouvidoria nos últimos anos, mas são ações que, por conta de limitações operacionais, a Ouvidoria precisou postergar sua execução para um segundo momento. De todo modo, importa ressaltar que essas oportunidades aqui elencadas não devem ser compreendidas como metas isoladas da Ouvidoria, visto que o aproveitamento de muitas delas depende de apoio dos setores estratégicos da Universidade.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da UFGD, nos últimos três anos, tem cumprido com sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria UFGD. Apesar das dificuldades enfrentadas, o período foi marcado por consideráveis avanços nos indicadores de desempenho do setor.

Esses avanços resultaram de uma atuação técnica e imparcial da equipe da Ouvidoria, cujo foco principal tem sido o cidadão, de modo a garantir-lhe um atendimento de excelência por parte do setor e a promover a defesa dos seus direitos relacionados aos serviços públicos prestados pela Universidade.

Visando possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem efetiva e contínua melhoria nos serviços públicos prestados pela UFGD, a Ouvidoria tem realizado ações no sentido de fortalecer a sua forma de atuação, de fortalecer as transparências ativa e passiva e de fortalecer a participação e o controle social na Universidade.

Essas ações refletiram positiva e significativamente nos principais indicadores de desempenho do setor: o indicador de tempo médio de respostas e o da quantidade de respostas fora do prazo diminuíram significativamente; o índice de resolutividade das demandas e o da qualidade das respostas tiveram um expressivo aumento; e, conseqüentemente, quase dobrou a satisfação média dos usuários da Ouvidoria. Essa melhoria no desempenho foi percebida tanto pelos usuários do setor, quanto pela Controladoria-Geral da União, que no seu relatório final de avaliação desta Ouvidoria registrou o “excelente desempenho” sobre o tratamento técnico dado pela unidade avaliada.

Para alcançar essas melhorias, a Ouvidoria precisou contornar diversas dificuldades que poderiam servir como justificativas para eventual não apresentação de resultados satisfatórios. Entretanto, no caso da Ouvidoria, essas dificuldades até impactaram diversas pretensões de melhorias para o setor, mas não inviabilizaram o alcance do comprovado desempenho acima da média no período.

Embora a Ouvidoria tenha apresentado avanços significativos nos últimos três anos, o setor ainda tem espaço para a implementação de diversas oportunidades de melhorias (algumas já iniciadas), como a implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP); o aprimoramento da avaliação dos serviços públicos prestados pela Universidade; o fortalecimento do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFGD; a conclusão do mapeamento e manualização dos processos do setor; a normatização interna das atividades do setor; e a criação e reestruturação de algumas rotinas de trabalho para melhor exercer as novas atribuições da Ouvidoria.

Essas oportunidades foram, inclusive, percebidas pela Ouvidoria nos últimos anos, mas seu aproveitamento envolviam ações que, por conta de limitações operacionais, a Ouvidoria precisou postergar sua execução. De todo modo, importa ressaltar que tais oportunidades não devem ser compreendidas como metas isoladas da Ouvidoria, visto que o aproveitamento de muitas delas depende de apoio dos setores estratégicos da Universidade.

Dessa forma, a perspectiva para os próximos anos é que a Ouvidoria continue tendo o apoio necessário da Alta da Administração da UFGD, a fim de que possa manter o bom desempenho e avançar, ainda mais, no aprimoramento do trabalho que realiza. Dessa forma, os seus usuários poderão, cada vez mais, sentir que, por meio da Ouvidoria, estão efetivamente contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados pela Universidade.