



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA DA UFGD

2022



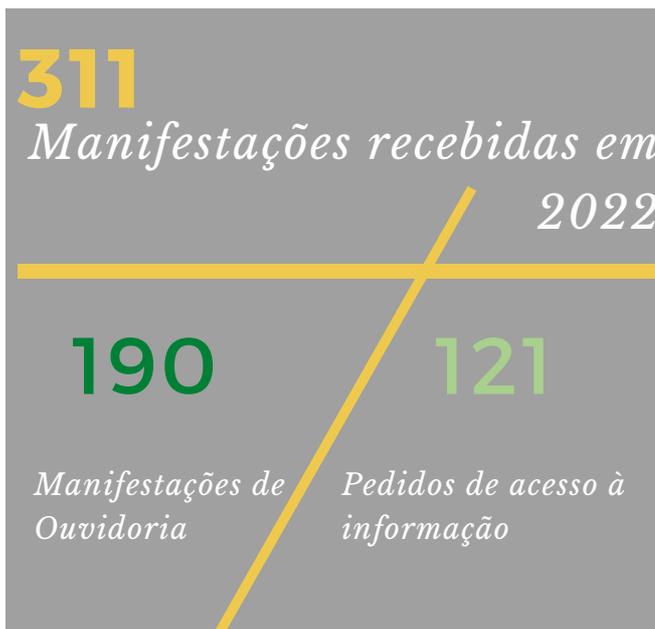


SUMÁRIO EXECUTIVO

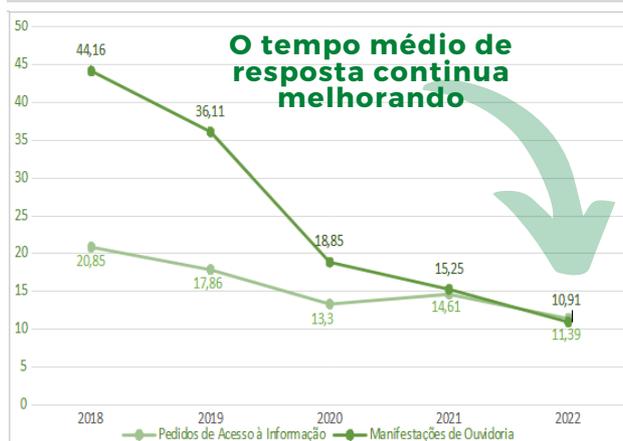
Relatório Anual de Gestão 2022 Ouvidoria da UFGD

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da UFGD apresenta os resultados da atuação da Ouvidoria durante o exercício de 2022, em cumprimento ao que estabelece o inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460/2017.

Através da plataforma Fala.BR, a Ouvidoria recebeu 311 demandas da sociedade, sendo 190 manifestações de ouvidoria e 121 pedidos de acesso à informação.



Todas as manifestações foram tratadas tempestivamente



O tempo médio de resposta atingiu o melhor patamar dessa métrica na série histórica da Ouvidoria da UFGD, o que demonstra o compromisso da Ouvidoria em aprimorar suas atividades para melhor atender seus usuários.

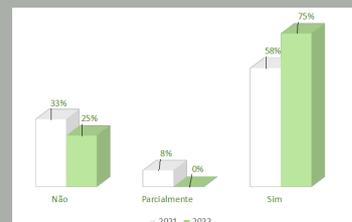


Os usuários que participaram da pesquisa de satisfação deram uma avaliação positiva



Quando comparadas com o ano anterior, percebe-se um aumento nas avaliações positivas sobre a resolutibilidade das demandas encaminhadas aos gestores da UFGD.

No ano anterior, 66% dos respondentes consideraram suas demandas resolvidas.



Em 2022, esse percentual subiu para 75%.

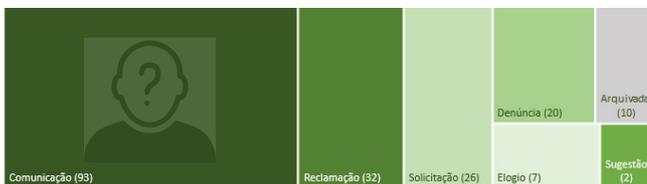
As **avaliações positivas** relacionadas diretamente ao atendimento da Ouvidoria **continuaram em uma tendência de alta** no período de 2022, visto que **aumentaram para 88% as avaliações "satisfeito" e "muito satisfeito".**



Os usuários estão preocupados com sua identificação e continuam a preferir o anonimato

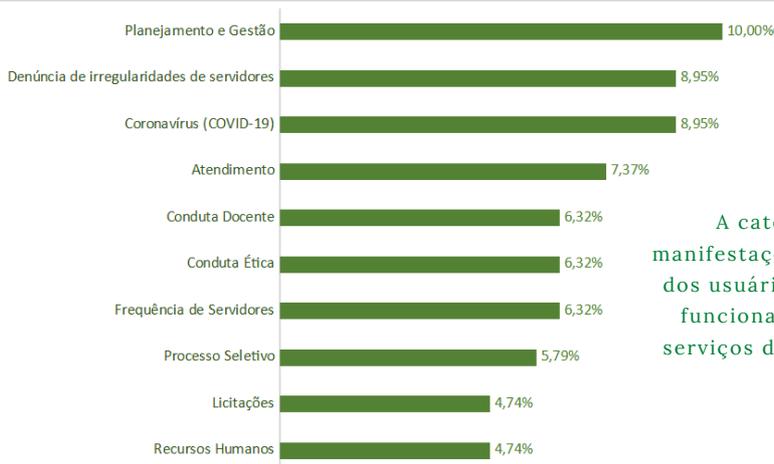
Observa-se que o tipo de registro mais frequente é a "comunicação", que tem como característica principal o anonimato. Nessas situações, os usuários reclamam de algum serviço ou comunicam alguma irregularidade sem precisar fazer cadastro na plataforma Fala.BR. Porém, não há como receber uma devolutiva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

49% dos registros foram feitos de forma anônima



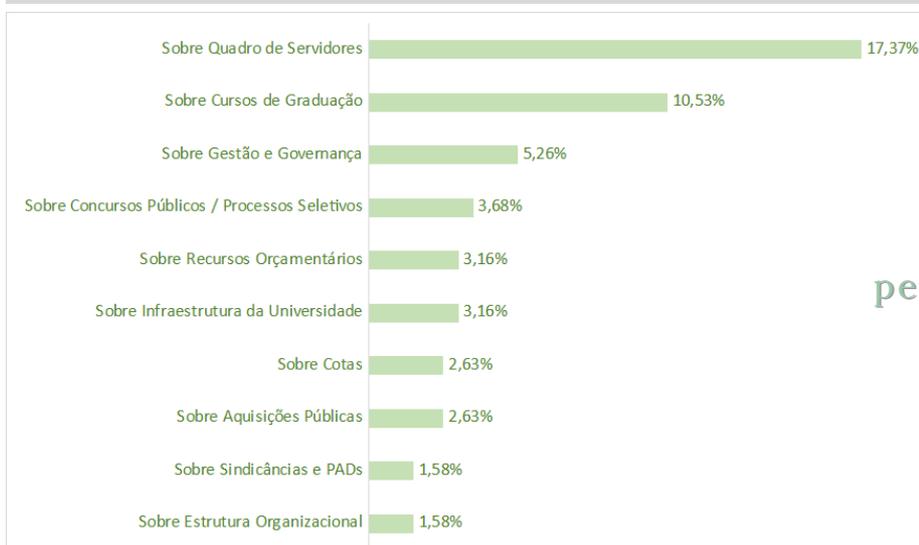
É importante ressaltar que a Ouvidoria dispõe de medidas de proteção à identidade do usuário (denunciante), mesmo que ele se identifique, de acordo com as determinações do Decreto nº 10.153/2019.

Os assuntos mais demandados na Ouvidoria foram planejamento e gestão, seguidos por denúncias de irregularidades envolvendo servidores



A categoria "Planejamento e Gestão" engloba as manifestações de ouvidoria que demonstram a insatisfação dos usuários em relação a diversos aspectos, tais como o funcionamento de setores administrativos, sistemas e serviços digitais disponibilizados, decisões dos gestores, manutenção predial, entre outros.

Informações mais solicitadas em 2022



Muitos pedidos de informações foram feitos para fins de pesquisas acadêmicas. Esses pedidos também foram atendidos desde que não envolvessem avaliações subjetivas dos respondentes.





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 (até 2022)

VALESCA GONÇALVES ALMEIDA
Ouvidora Substituta

Dourados-MS, janeiro de 2023

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

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

CONTEÚDO DESTE RELATÓRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	6
2. SOBRE A OUVIDORIA DA UFGD.....	7
3. MANIFESTAÇÕES.....	8
4. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
4.1 Planejamento e gestão.....	14
4.2 Denúncia de irregularidades de servidores.....	15
4.3 Coronavírus (COVID-19).....	15
4.4 Atendimento.....	15
4.5 Conduta docente.....	16
4.3 Casos de impedimento ou suspeição para a prática de atos administrativos.....	16
4.4 Comunicação institucional.....	16
4.5 Outros assuntos mais recorrentes.....	17
4.6 Tratamento das manifestações de ouvidoria.....	17
4.6 Informações mais solicitadas em 2022.....	18
5. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	19
6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	20
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD) atua como instância de controle e participação social, promovendo a mediação entre o cidadão e a Administração Pública, com o objetivo de melhorar continuamente os serviços públicos oferecidos pela instituição.

Com o intuito de prestar contas à sociedade sobre suas atividades em 2022 e fornecer subsídios aos gestores para o processo de tomada de decisão, a Ouvidoria da UFGD apresenta o Relatório Anual de Gestão. Este documento busca consolidar informações sobre as manifestações recebidas dos cidadãos e apresentar as principais demandas e o tratamento dado pela Ouvidoria.

A elaboração deste relatório é fundamentada nas determinações do inciso II do artigo 14 da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. Para sua elaboração, a Ouvidoria da UFGD seguiu as orientações da Portaria nº 581 de 09/03/2021 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), que estabelece diretrizes para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Os dados utilizados para a elaboração deste relatório são referentes às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria da UFGD. A maioria desses dados foi extraída da plataforma Fala.BR, que é o canal preferencial utilizado pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal para receber manifestações da sociedade.

Conforme a Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da UFGD deve ser encaminhado à autoridade máxima da instituição e disponibilizado integralmente na internet.

2. SOBRE A OUVIDORIA DA UFGD

A Ouvidoria é o setor da UFGD ao qual o cidadão pode direcionar reclamações, elogios, sugestões, pedidos de simplificação referentes aos serviços públicos prestados pela Instituição, denúncias referentes à conduta dos agentes públicos da UFGD e, ainda, pedidos para acesso a informações produzidas ou custodiadas pela Universidade.

O canal preferencial para recebimento dessas manifestações é a plataforma Fala.BR, que pode ser acessada pelo link <https://falabr.cgu.gov.br/>. Nessa plataforma é possível registrar uma manifestação sem se identificar (anonimamente), no entanto, se quiser receber uma devolutiva da Ouvidoria sobre a demanda, é necessário que o usuário realize um cadastro na plataforma. Em todo o caso, a Ouvidoria só compartilha a identificação de seus usuários quando necessário a eventuais apurações/tratamentos e mediante prévia autorização. Outros canais de comunicação também estão disponíveis aos usuários da Ouvidoria, como o *e-mail* institucional «ouvidoria@ufgd.edu.br», o telefone 67 3410-2754 e o atendimento presencial na sala da Ouvidoria na Unidade 1 da UFGD.

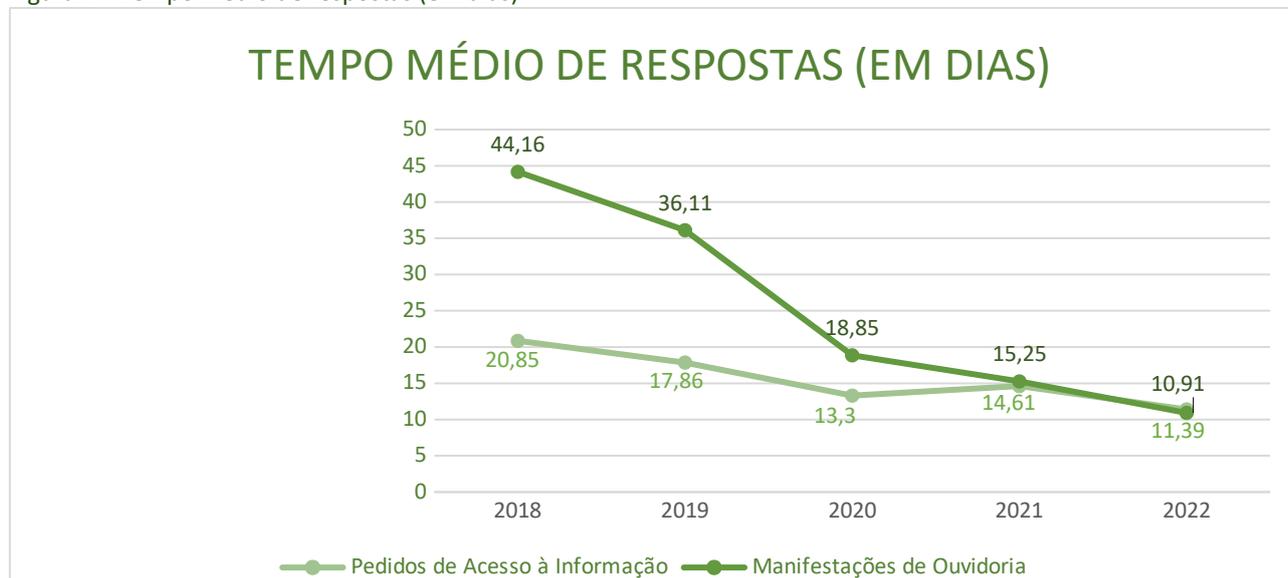
As atividades de ouvidoria estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da CGU, que é o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). Portanto, ao tratar cada uma dessas manifestações, a Ouvidoria segue algumas diretrizes como, por exemplo: 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.

Para tanto, sempre que possível e necessário, a Ouvidoria encaminha formalmente as manifestações para os gestores, a fim de que apresentem uma resposta conclusiva para as demandas individuais e, ainda, aproveitem as oportunidades de melhoria contidas em cada manifestação. Após o tratamento, cada usuário identificado recebe uma resposta conclusiva sobre a demanda que apresentou à Ouvidoria. Como forma de garantir a transparência da atuação desta unidade de Ouvidoria, sempre que possível, seus usuários são cientificados também sobre os encaminhamentos formais realizados pela Ouvidoria e as respostas obtidas dos setores responsáveis pela solução/apuração da situação apresentada.

A força de trabalho da Ouvidoria em 2022 contou com a atuação de dois servidores lotados no setor, sendo um servidor que atua como Ouvidor-Geral da UFGD e outro que atua como assistente de ouvidoria e eventualmente substitui o Ouvidor em caso de afastamentos ou impedimentos legais do titular. Essa equipe foi considerada satisfatória no sentido de garantir o atendimento tempestivo das atividades corriqueiras da Ouvidoria e, ainda, garantir o cumprimento dos prazos legais que regulam essas atividades. Porém, importa mencionar que as ouvidorias ganharam novas atribuições como, por exemplo, as relacionadas aos Conselhos de Usuários e às avaliações de serviços públicos, o que aponta a necessidade de redimensionamento da força de trabalho do setor.

A quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFGD em 2022 foi superior à quantidade recebida no ano anterior, apesar disso, a equipe conseguiu manter em bons patamares os indicadores de desempenho do setor, como é o caso do tempo médio de resposta apresentado na figura abaixo:

Figura 1 – Tempo médio de respostas (em dias)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos do “Painel Resolveu?” e do “Painel da Lei de Acesso à Informação” (2023).

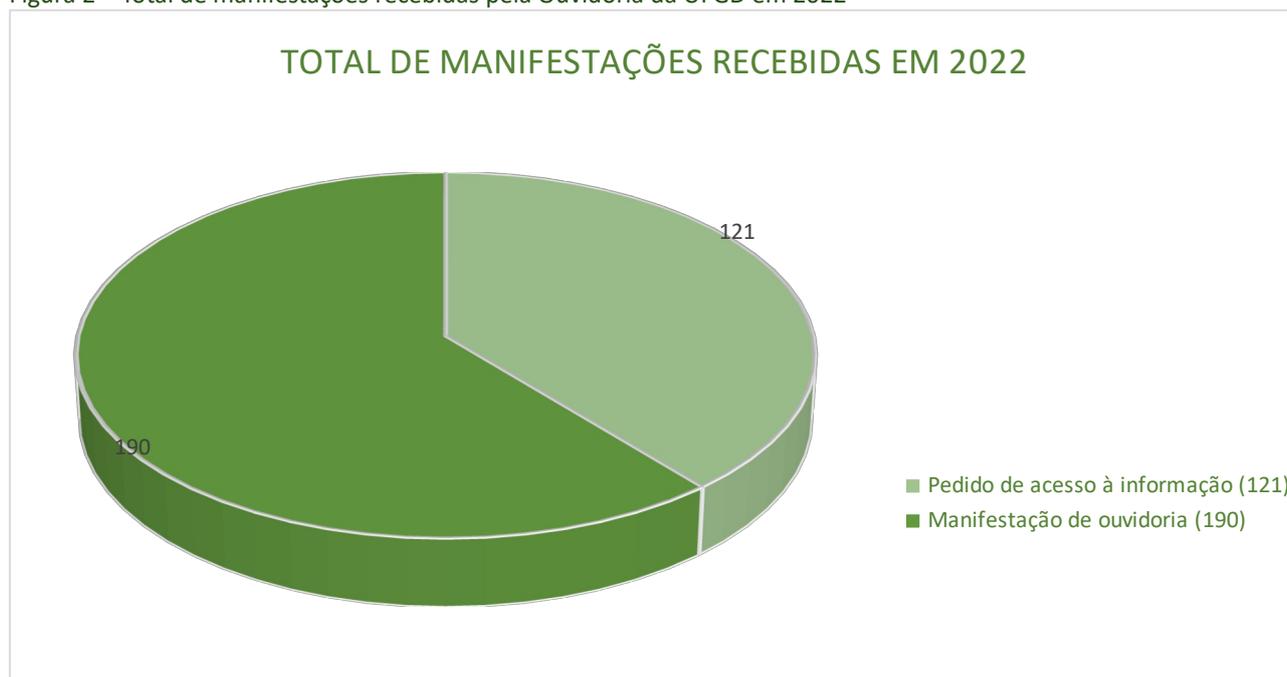
Todas as 311 (trezentas e onze) manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o ano de 2022 foram tratadas e concluídas tempestivamente, contribuindo para manter o tempo médio de resposta abaixo do prazo legal de vinte dias. Além disso, o tempo médio de resposta atingiu o melhor patamar dessa métrica na série histórica da Ouvidoria da UFGD, o que demonstra o compromisso da Ouvidoria em aprimorar suas atividades para melhor atender seus usuários.

3. MANIFESTAÇÕES

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

As próximas figuras detalham, em termos quantitativos, as manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFGD durante o ano de 2022.

Figura 2 – Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFGD em 2022



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2023).

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria da UFGD recebeu um total de 311 manifestações, sendo 190 delas relacionadas à ouvidoria e 121 referentes a pedidos de acesso à informação.

Figura 3 – Distribuição de manifestações de ouvidoria por tipologia



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2023).

Por meio da plataforma Fala.BR os cidadãos registraram os seguintes tipos de manifestações:

- I. **Denúncia:** comunica a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- II. **Elogio:** demonstra reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- III. **Reclamação:** demonstra uma insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- IV. **Solicitação:** almeja a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

- V. **Sugestão:** registra ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal; e
- VI. **Acesso à Informação:** encaminha pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Embora o Decreto nº 9.492/2018 e o Decreto nº 9.094/2017 não considerem o acesso à informação como um tipo de manifestação, neste relatório será utilizado esse termo de forma genérica para facilitar a organização. No entanto, sempre que necessário, os pedidos de acesso à informação serão tratados separadamente para uma melhor compreensão do leitor. Portanto, ao mencionar "manifestações" neste relatório, será incluído também os pedidos de acesso à informação. Por outro lado, ao mencionar "manifestações de ouvidoria", o relatório estará se referindo somente aos tipos de manifestação previstos nos normativos (denúncia, reclamação, elogio, sugestão, simplifique e solicitação).

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

Figura 4 – Quantitativo de manifestações recebidas em 2022 (mês a mês)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2023).

Os picos das manifestações de ouvidoria ocorreram nos meses de março e agosto. Em março, grande parte das manifestações se referiu a reclamações sobre a suspensão das atividades devido à pandemia, especialmente em relação ao fechamento das Bibliotecas da UFGD. Já em agosto, os assuntos abordados foram variados, como trote universitário, supostos desvios de conduta ética e possíveis irregularidades praticadas por servidores, entre outros. Detalhes sobre os principais assuntos abordados na Ouvidoria serão apresentados em um tópico específico deste relatório.

Figura 5 – Manifestações de ouvidoria arquivadas em 2022

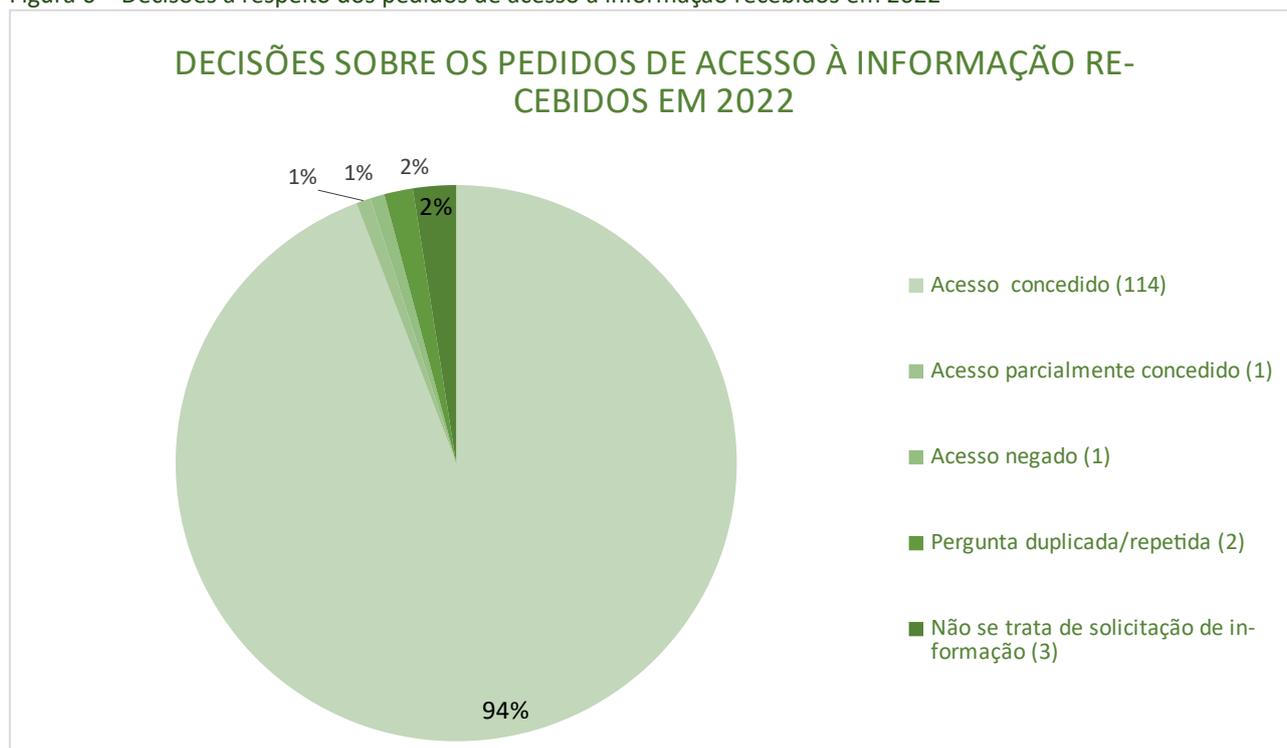


Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2023).

A Ouvidoria da UFGD deu seguimento normal a 95% das manifestações de ouvidoria formalmente recebidas em 2022. Apenas 5% dessas manifestações foram arquivadas, ou seja, foram encerradas sem o encaminhamento de uma resposta conclusiva ao cidadão. É importante ressaltar que todas as manifestações arquivadas estavam dentro das hipóteses legalmente previstas, sendo 2 arquivadas por duplicidade e 8 por falta de clareza ou insuficiência de dados.

No caso das manifestações arquivadas por duplicidade, a resposta conclusiva é encaminhada ao cidadão por meio de uma das manifestações com o mesmo teor, sendo uma arquivada e a outra tratada pela Ouvidoria. Já as manifestações arquivadas por falta de clareza ou insuficiência de dados são compostas em sua maioria pelo tipo comunicação, em que o usuário registra uma reclamação ou denúncia de forma anônima e, por isso, não é possível contatá-lo para dar uma devolutiva ou obter informações complementares. O restante foi arquivado porque os usuários não complementaram as informações solicitadas pela Ouvidoria.

Figura 6 – Decisões a respeito dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2022

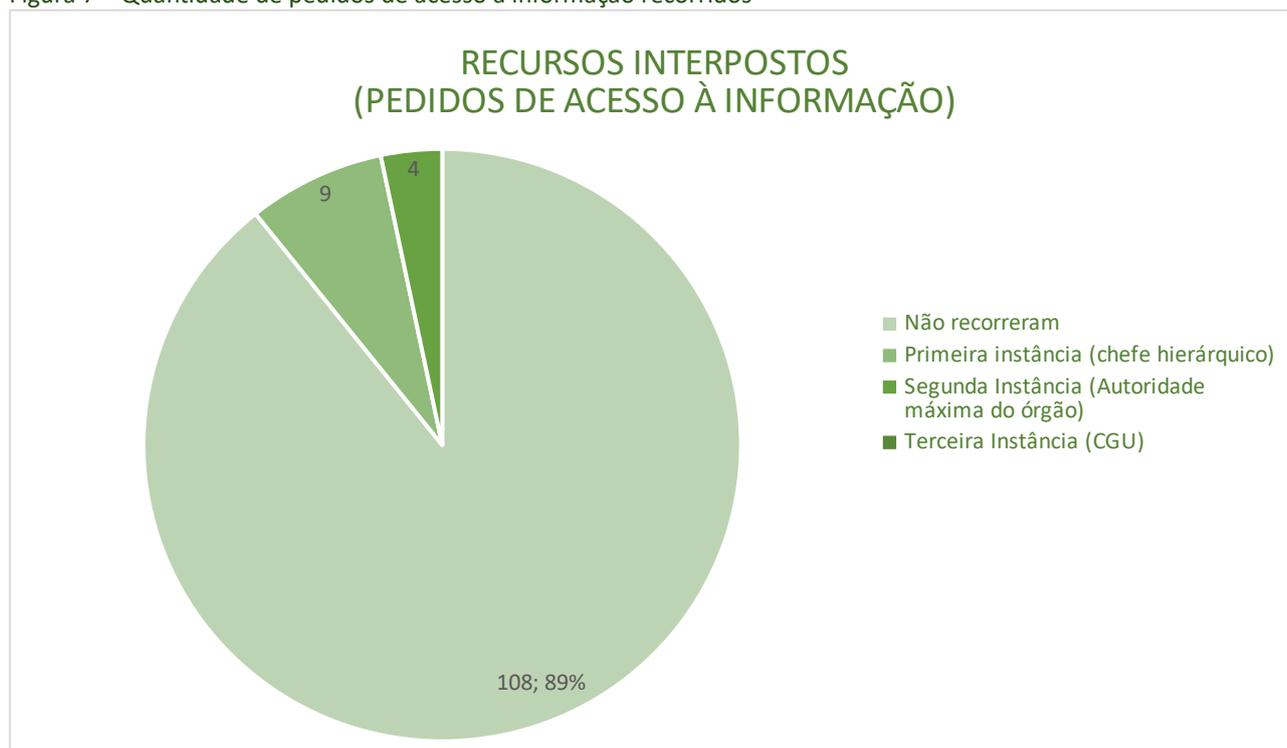


Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2023).

A Ouvidoria viabilizou o acesso a 94% dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2022. Apenas 1 pedido teve o acesso negado, pois solicitava informações sobre um procedimento correcional que ainda não havia sido concluído. É importante ressaltar que não é possível fornecer esse tipo de informação, devido à proibição apresentada no Inciso V do art. 64 da Instrução Normativa nº 14/2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

A maioria dos pedidos classificados como “não se trata de solicitação de informação” refere-se a pedidos para participar de pesquisas acadêmicas que envolviam avaliações subjetivas por parte do respondente. Nesses casos, a Ouvidoria geralmente informa ao usuário que o objeto do pedido não é considerado um pedido de acesso à informação, pois, de acordo com a Lei de Acesso à Informação (LAI), o direito à informação compreende o acesso a informações produzidas ou custodiadas pelo poder público, o que não inclui esses casos de meras opiniões dos respondentes. Ainda assim, a Ouvidoria tem sugerido aos solicitantes que direcionem tais pedidos diretamente ao público a que se destina, o que pode ser feito enviando a pesquisa aos *e-mails* institucionais dos setores da UFGD e solicitando a participação pessoal e voluntária dos servidores do setor. Por fim, sempre que possível, a Ouvidoria orienta esses solicitantes sobre como obter os endereços eletrônicos de *e-mail* dos setores da Universidade.

Figura 7 – Quantidade de pedidos de acesso à informação recorridos



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2023).

De acordo com o art. 15 da LAI, no caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa de acesso, o interessado poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de até dez dias a contar da sua ciência. Em 2022 isso aconteceu em 11% do total de pedidos de acesso à informação respondidos pela Ouvidoria da UFGD, sendo 9 desses recursos resolvidos em primeira instância pelo chefe hierárquico do servidor que exarou a decisão impugnada e 4, que seguiu até a segunda instância, resolvido pela autoridade máxima da UFGD (Reitor). Os motivos alegados pelos usuários para a interposição de recursos foram, na maioria dos casos, “informação incompleta” e “informação não corresponde à solicitada”.

Para melhor atender aos usuários logo num primeiro momento e, com isso, tentar reduzir ainda mais a quantidade de recursos interpostos, a Ouvidoria aprimorou seu fluxo interno por meio de orientações ao responsável pelo SIC (serviço de informação ao cidadão), de modo que este realizasse uma etapa de revisão antes do encaminhamento de resposta conclusiva aos usuários, comparando as informações fornecidas pelos setores da UFGD com aquelas que foram efetivamente solicitadas pelos requerentes.

4. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Os 10 pontos mais recorrentes em 2022 apresentados abaixo, classificados com base no campo “subassunto” do sistema Fala.BR, correspondem a aproximadamente 55,66% das manifestações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria da UFGD:

Figura 8 – Lista dos 10 assuntos mais recorrentes das manifestações de ouvidoria em 2022



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2023).

Dentre esses assuntos mais recorrentes, considera-se importante discorrer brevemente sobre alguns deles, o que será feito abaixo:

4.1 Planejamento e gestão

Nesta categoria estão incluídas as manifestações de ouvidoria que demonstram a insatisfação dos usuários em relação ao funcionamento de setores administrativos, aos sistemas e serviços digitais disponibilizados, às decisões dos gestores, à manutenção predial, etc.

Sobre funcionamento de setores administrativos, as principais reclamações dizem respeito à dificuldade de entrar em contato com os setores, à dificuldade de encontrar servidores em seu local de trabalho e à não designação de responsável e consequente ausência de atendimento no Núcleo de Assuntos Indígenas – NAIN.

Em relação aos sistemas e serviços digitais, destacam-se solicitações para atualização das informações no Portal Carolina Bori e reclamações sobre sistemas das Bibliotecas, como o novo Sistema Sophia e o *Targed* GEDWeb.

Quanto aos questionamentos sobre decisões dos gestores e sobre a manutenção predial, destacam-se reclamações sobre o curto tempo entre o comunicado e o retorno às aulas presenciais e, ainda, reclamações sobre mau funcionamento de banheiros e bebedouros.

4.2 Denúncia de irregularidades de servidores

A maior parte das denúncias de irregularidades de servidores diz respeito à suspeita de favorecimento indevido por parte de agentes públicos, o que tem reflexos em cedência e nomeação de servidores, utilização de veículos oficiais, ocupação de vagas do Centro de Educação Infantil, etc. Ainda neste grupo, destacam-se denúncias sobre supostos casos de quebra de Dedicção Exclusiva e sobre inobservância das regras de “impedimento e suspeição” previstas na legislação.

4.3 Coronavírus (COVID-19)

Nesta categoria estão incluídas as manifestações que demonstram a insatisfação dos usuários em relação à suspensão de atividades durante a pandemia, ao desrespeito às medidas de biossegurança e à exigência de comprovante de vacinação.

A maior parte dessas manifestações agrega reclamações sobre a suspensão temporária de certas atividades, como as restrições de utilização das bibliotecas, a alegada morosidade no retorno às aulas presenciais, a suspensão de atendimento presencial em setores administrativos, a realização remota (em vez de presencial) de colação de grau, etc.

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

4.4 Atendimento

As manifestações de ouvidoria alocadas nesta categoria demonstram igualdade entre atendimento elogiável e atendimento insatisfatório, ou seja, metade dos usuários elogiou o atendimento recebido e a outra metade reclamou do atendimento prestado pelos servidores/setores.

Os elogios foram direcionados a diversos servidores/setores, dentre os quais destacam-se os feitos às equipes da Progesp, Prograd e Ouvidoria (pela qualidade das respostas aos pedidos de acesso à informação), da Propp (pelo atendimento atencioso, prestativo e por garantir atendimento adequado e ampliado a pesquisadores), da FCBA (pelo atendimento prestado pelas servidoras do LabMultiFCBA), da COIN (pela resolução e adequação do Sistema de Gerenciamento dos Programas de Pós-Graduação) e do Centro de Seleção (pelo atendimento respeitoso durante realização de prova de concurso público).

Entretanto, infelizmente também foram apresentadas reclamações por parte de usuários que consideram insatisfatório o atendimento recebido, principalmente por conta de rispidez e

parcialidade por parte de servidor, de falta de resolutividade das demandas, de desrespeito e descaso durante atendimento telefônico, etc.

4.5 Conduta docente

A Ouvidoria também recebeu manifestações que tiveram como cerne reclamações e denúncias sobre a conduta de alguns docentes. A maioria dessas manifestações é sobre a conduta desrespeitosa de docentes e o restante sobre reclamações quanto à forma de lecionar ou à manifestação de opiniões, aparentemente, inapropriadas em sala de aula.

Sobre as condutas desrespeitosas, os manifestantes denunciaram ou reclamaram sobre questões que giram em torno de relacionamento interpessoal dos docentes com seus alunos, especificamente em relação à grosseria, ofensas, postura hostil e agressiva, tratamento injusto e desigual, etc.

Em relação à forma de lecionar, alunos reclamaram de repasse de orientações insuficientes ou sem clareza por parte de docentes e indiferença em relação às dúvidas manifestadas durante as aulas. Ainda, alunos reclamaram de docentes que ocuparam boa parte da aula com discursos contra as medidas de biossegurança adotadas nacionalmente.

4.3 Casos de impedimento ou suspeição para a prática de atos administrativos

Outro assunto que tem se destacado diz respeito aos casos de impedimentos ou suspeição para a prática de atos administrativos. São manifestações, na maioria das vezes anônimas, que comunicaram casos em que servidores praticaram determinados atos administrativos quando, aparentemente, estariam impedidos legalmente de praticá-los, principalmente pela suspeita de possuírem interesse direto ou indireto na matéria.

Embora a Ouvidoria não funcione como instância administrativa recursal, essas aparentes inobservâncias à Lei 9.784/1999 foram tratadas junto aos setores técnicos responsáveis a fim de que as avaliassem e produzissem as devidas harmonizações de entendimentos e, após, emitissem as necessárias orientações aos envolvidos.

4.4 Comunicação institucional

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

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

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

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

4.5 Outros assuntos mais recorrentes

Dentre os assuntos mais recorrentes em 2022, é possível destacar as denúncias sobre supostos desvios éticos, suposto não cumprimento de jornada de trabalho, supostas irregularidades relacionadas a turnos contínuos, supostas irregularidades em execução/fiscalização contratual; solicitações de apoio para realizar inscrições no Vestibular por conta de erro na página de inscrição; etc.

4.6 Tratamento das manifestações de ouvidoria

Todos os casos trazidos à Ouvidoria foram tratados dentro do prazo legal e com uma atuação técnica e imparcial.

As reclamações e solicitações de providências foram tratadas pontualmente junto às chefias imediatas ou responsáveis pelos setores mencionados. Nessas ocasiões, a Ouvidoria tem atuado no sentido de convencer os gestores sobre a importância de eles visualizarem as reclamações como oportunidades de melhorias e, com isso, promoverem os ajustes necessários para a adequada prestação de serviços públicos.

Os elogios, conforme determinações da Controladoria-Geral da União, foram encaminhados diretamente para os servidores elogiados. Complementarmente, foram também encaminhados

para as chefias imediatas desses servidores – para que reconhecessem e incentivassem as ações elogiáveis – e para a Progesp – para que registrasse os elogios nos assentos funcionais dos respectivos servidores. A Ouvidoria acredita que o recebimento desses elogios e os encaminhamentos por ela feitos ajudam a perenizar o bom atendimento prestado pelos servidores da UFGD.

Por sua vez, após análise preliminar, as denúncias e as comunicações de irregularidades que apresentaram indícios mínimos de autoria, materialidade e relevância foram, conforme o caso, tramitadas para os órgãos apuratórios competentes: Auditoria Interna, Corregedoria Universitária e Comissão de Ética Setorial.

4.6 Informações mais solicitadas em 2022

A figura 9 apresenta os 10 pontos mais recorrentes em 2022 no âmbito dos pedidos de acesso à informação. Esse recorte, feito com base no campo “subassunto” do sistema Fala.BR, corresponde a pouco mais da metade dos pedidos recebidos no período.

Figura 9 – Top 10 categorias de informações mais solicitadas em 2022



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2023).

A maior parte dos pedidos de acesso à informações requereu informações “sobre quadro de **servidores**”. Nessa categoria estão incluídos pedidos de acesso a informações sobre relação de servidores ocupantes de determinados cargos, relação de servidores em turnos contínuos, quantitativo de cargos vagos na Universidade, quantitativo geral de servidores, forma de distribuição de vagas, relação de servidores afastados, etc.

Na categoria “sobre **cursos de graduação**” estão incluídos pedidos sobre: revalidação de diplomas, ingresso nos cursos de graduação, alunos matriculados, chamadas em processo seletivo, etc.

Em **gestão e governança** estão categorizados os pedidos de informações sobre práticas de governança adotadas pela Universidade, explicações sobre determinadas normativas internas, quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria, etc.

Foram também muito solicitadas informações relacionadas a **processos seletivos e concursos públicos** realizados pela UFGD. De forma mais específica, esta categoria refere-se a informações como validade de concurso público, andamento de processo seletivo, período de inscrições, etc.

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

5. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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

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

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

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

A participação direta dos conselheiros será por meio de um canal virtual, desenvolvido e mantido pela CGU, denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.

A seleção de conselheiros, de acordo com o Decreto nº 9.094/2017, será por meio de chamamento público, que nada mais é do que o convite para o engajamento de voluntários na Plataforma

Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, não havendo, portanto, a necessidade de um processo seletivo.

Atualmente, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFGD conta com 61 conselheiros. Boa parte desses conselheiros já participou da primeira avaliação de serviços públicos realizada pela Ouvidoria por meio da referida plataforma virtual. Na ocasião, avaliou-se o serviço “obter assistência estudantil na UFGD”. Todas as oportunidades de melhorias trazidas pelos conselheiros foram relatadas preliminarmente e apresentadas aos gestores responsáveis, inclusive em reunião agendada pela Ouvidoria. Em 2022, foi aberto processo eletrônico para avaliar o serviço público “processo seletivo para curso de graduação” e em breve será disponibilizada aos conselheiros a consulta pública para essa avaliação.

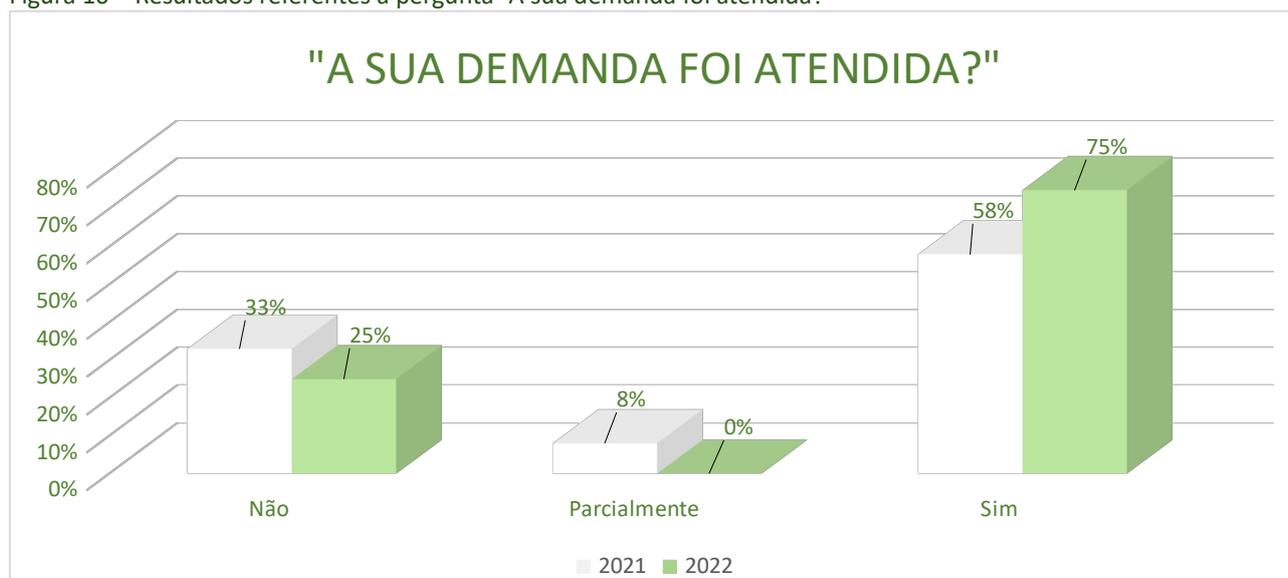
Você, caro leitor, também pode ser um conselheiro dos serviços públicos da UFGD. Saiba mais clicando [aqui <https://portal.ufgd.edu.br/setor/ouvidoria/conselhos-de-usuarios>](https://portal.ufgd.edu.br/setor/ouvidoria/conselhos-de-usuarios).

6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

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

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



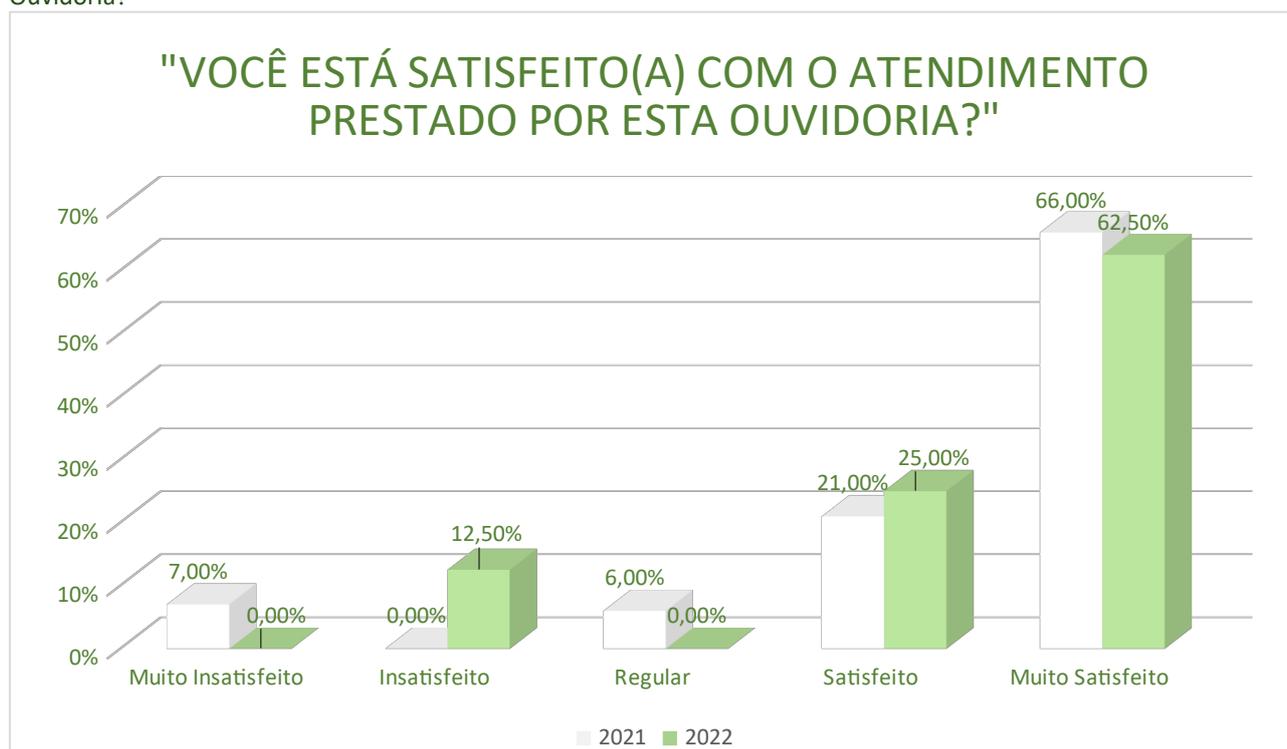
Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2023).

Dentre os usuários que contataram a Ouvidoria da UFGD em 2022 e responderam esse questionamento da pesquisa de satisfação, 75% consideraram suas demandas como atendidas e 25% consideram que suas demandas não foram atendidas. Isso demonstra uma leve melhoria nas avaliações positivas quando comparadas com as do ano anterior, em que 66% dos respondentes consideraram suas demandas atendidas ou parcialmente atendidas.

Neste ponto é importante ressaltar que a Ouvidoria, após análise preliminar da manifestação, insta os setores competentes para que atendam àquela demanda específica e, ainda, sendo o caso, melhorem o serviço questionado de modo a apresentar soluções coletivas. Porém nem sempre é possível atender a todas as expectativas dos usuários, pois em alguns casos o atendimento da demanda é inviável administrativamente e em outros é moral ou legalmente inviável, o que muitas das vezes pode gerar sentimento de frustração nos requerentes e refletir em sua avaliação da UFGD como um todo, ou seja, pode refletir negativamente, inclusive, na avaliação da própria unidade de Ouvidoria.

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

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



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2023).

Dos usuários que interagiram com a Ouvidoria da UFGD por meio da plataforma Fala.BR e responderam à pesquisa de satisfação, aproximadamente 87% afirmaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a atuação da Ouvidoria. Em comparação com períodos anteriores, nota-se que o resultado da avaliação da Ouvidoria manteve-se no mesmo patamar do ano anterior.

Ao analisar individualmente os casos em que os usuários manifestaram insatisfação com a atuação do setor, percebeu-se que eles estavam, na verdade, insatisfeitos com o não atendimento de suas demandas conforme suas expectativas. No entanto, nem sempre é legal ou moralmente viável aos gestores atendê-las exatamente conforme esperado pelo usuário. Essa situação foi identificada nos campos abertos da pesquisa de satisfação, onde os usuários tiveram a oportunidade de explicar os motivos de sua avaliação.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Além das demandas registradas no Sistema Fala.BR e apresentadas neste relatório, a Ouvidoria realizou diversos outros atendimentos em 2022 por telefone, e-mail ou reuniões virtuais que não foram registrados na plataforma, pois não se enquadravam como manifestações de ouvidoria. Esses atendimentos incluíram meras dúvidas e questionamentos sobre uma variedade de assuntos relacionados à vida acadêmica. Para garantir a celeridade, esses casos foram resolvidos diretamente pelos canais de entrada, como *e-mail* e telefone.

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

Em 2022, foi possível apontar avanços na atuação da Ouvidoria, o que não descarta a necessidade de fortalecimento da unidade, principalmente visando garantir que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem efetiva e contínua melhoria nos serviços públicos prestados pela UFGD. Como exemplo de ações necessárias para o fortalecimento do setor, pode-se destacar a aprovação de seu Regimento Interno; a adoção de emissão de recomendações da Ouvidoria; o mapeamento e a revisão de seus processos internos e a implementação de novos fluxos de trabalho.

A perspectiva para 2023 é de que a Ouvidoria da UFGD continue aprimorando seu trabalho, de forma a garantir que seus usuários percebam, cada vez mais, que suas manifestações estão contribuindo efetivamente para a melhoria dos serviços públicos prestados pela instituição.