



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA DA UFGD



2021

UFGD
Universidade Federal
da Grande Dourados

DOURADOS-MS
Janeiro de 2022

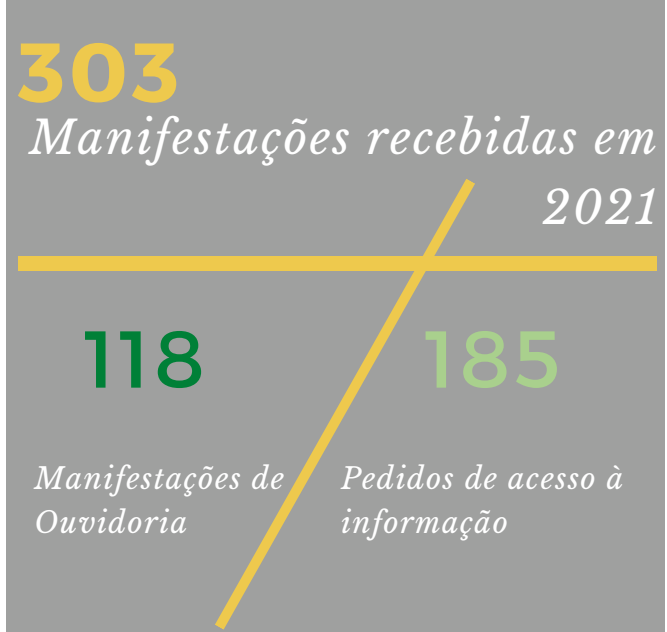


SUMÁRIO EXECUTIVO

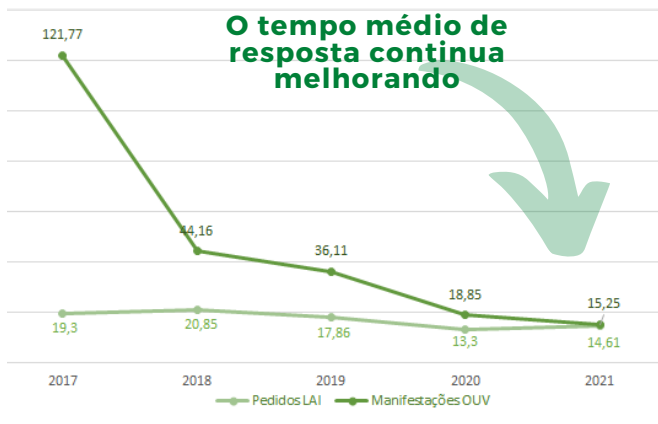
Relatório Anual de Gestão 2021 Ouvidoria da UFGD

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da UFGD apresenta os resultados da atuação da Ouvidoria durante do exercício de 2021, em cumprimento ao que estabelece o inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460/2017.

A Ouvidoria da UFGD recebeu, por meio da Plataforma Fala.BR, 303 demandas da sociedade, sendo 118 manifestações de ouvidoria e 185 pedidos de acesso à informação.



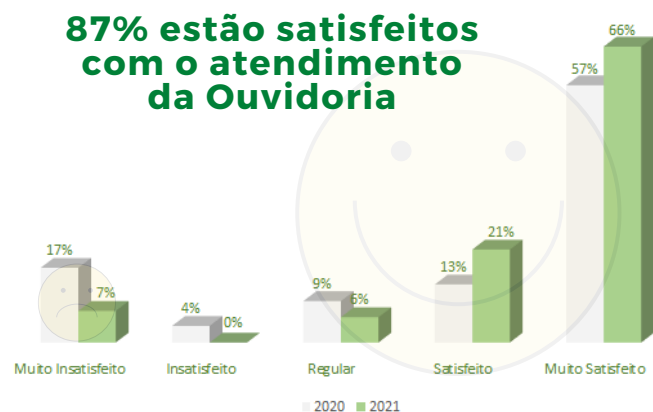
Todas as manifestações foram tratadas tempestivamente.



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

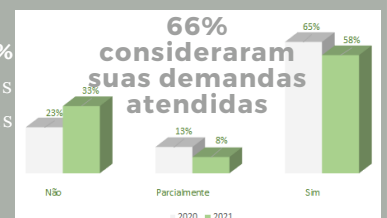


Avaliação positiva feita pelos usuários que responderam à pesquisa de satisfação



Quando comparado com o ano anterior, percebe-se uma queda nas avaliações positivas sobre a resolubilidade das demandas encaminhadas aos gestores da UFGD.

No ano anterior, 78% dos respondentes consideraram suas demandas resolvidas.



Neste ano (2021), o percentual caiu para 66%, indicando necessidade de melhora neste quesito.

Por sua vez, as **avaliações positivas** relacionadas diretamente ao atendimento da Ouvidoria **continuaram numa tendência de alta** no período de 2021, pois, novamente, houve diminuição das avaliações “muito insatisfeito”, “insatisfeito” e “regular” e, por outro lado, **houve aumento das avaliações "satisfeito" e “muito satisfeito”**.



Os usuários estão preocupados com sua identificação e continuam preferindo 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, a devida apuração das irregularidades.



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

57%
dos registros foram feitos de forma *anônima*



Comunicação (57%)

Reclamação (19%)

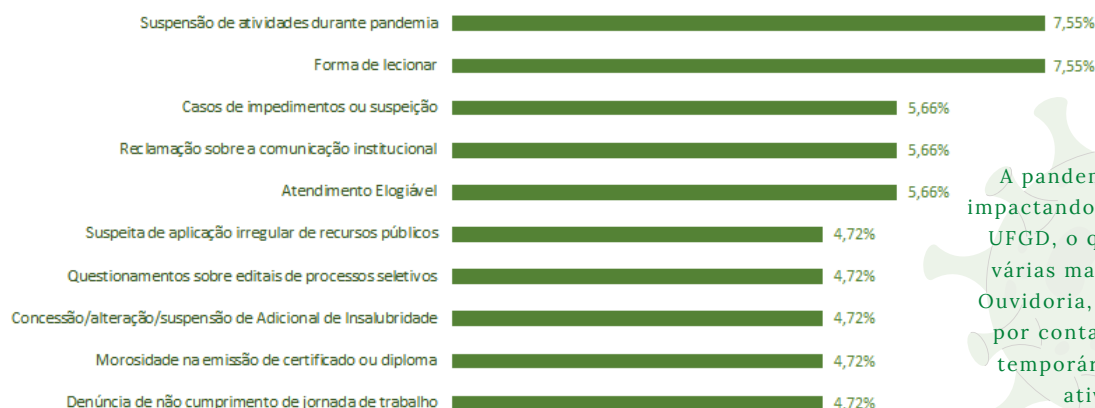
Denúncia (11%)

Solicitação (7%)

Elogio (5%)

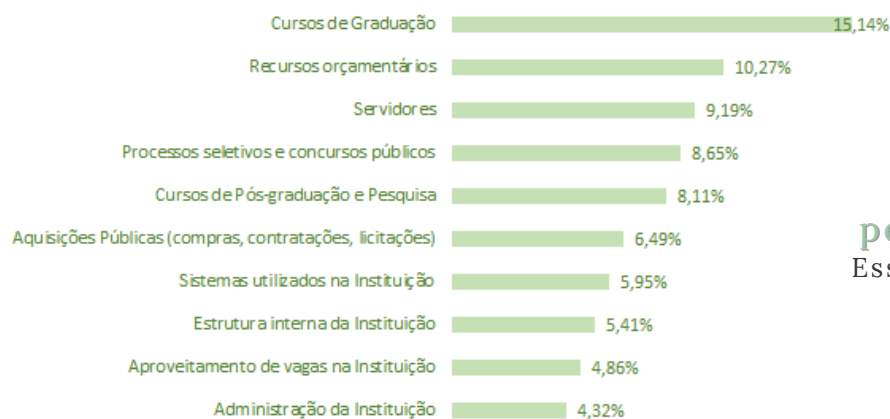
Sugestão (1%)

Suspensão temporária das atividades da UFGD continuou liderando o ranking dos assuntos mais demandados da Ouvidoria em 2021



A pandemia continuou impactando as atividades da UFGD, o que tem gerado várias manifestações na Ouvidoria, principalmente por conta da suspensão temporária de algumas atividades.

Informações mais solicitadas em 2021



Muitos pedidos de informações foram feitos para fins de pesquisas acadêmicas. Esses casos também tiveram o acesso concedido desde que não requeressem 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

VALESCA GONÇALVES ALMEIDA
Ouvidora Substituta

Revisão:

Stella Adriana Zanchett

Dourados-MS, janeiro de 2022

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

CONTEÚDO DESTE RELATÓRIO

1.	APRESENTAÇÃO	6
2.	SOBRE A OUVIDORIA DA UFGD	7
3.	MANIFESTAÇÕES	9
4.	PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	14
4.1	Suspensão de atividades durante a pandemia	14
4.2	Forma de lecionar.....	15
4.3	Casos de impedimento ou suspeição para a prática de atos administrativos	15
4.4	Comunicação institucional.....	15
4.5	Atendimento elogiável	16
4.6	Informações mais solicitadas em 2021	17
5.	CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	18
6.	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	19
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22

1. APRESENTAÇÃO

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

Como forma de prestar contas à sociedade sobre a atuação da Ouvidoria durante o ano de 2021 e continuar dando subsídios aos gestores para o processo de tomada de decisão, apresenta-se este Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da UFGD, que é o documento que busca consolidar as informações referentes às manifestações recebidas dos cidadãos de modo a apresentar as principais demandas da sociedade e a informar como a Ouvidoria tem lidado com tais situações.

A necessidade deste relatório fundamenta-se, ainda, nas determinações do inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. A feitura deste relatório procurou seguir as determinações da Portaria nº 581 de 09/03/2021 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

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

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

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

2. SOBRE A OUVIDORIA DA UFGD

A Ouvidoria da UFGD atua como instância de controle e participação social, promovendo a interlocução e a mediação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria nos serviços públicos prestados pela UFGD. A Ouvidoria é, portanto, o setor da UFGD para o qual o cidadão poderá 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 clicando no link <https://falabr.cgu.gov.br/>. Nessa plataforma é possível registrar uma manifestação sem se identificar (anonimamente), porém, caso queira receber uma devolutiva da Ouvidoria sobre a demanda, é necessário que o usuário realize um cadastro na plataforma. Em todo o caso, a Ouvidoria só compartilha a identificação de seus usuários quando necessário a eventuais apurações/tratamentos e mediante autorização desses usuários. Outros canais de comunicação também estão disponíveis aos usuários da Ouvidoria, como o *e-mail* institucional ouvidoria@ufgd.edu.br, o telefone 67 3410-2754 e o atendimento presencial na sala da Ouvidoria na Unidade 1 da UFGD. Os dois últimos estão suspensos temporariamente por conta da pandemia do novo coronavírus (COVID-19).

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

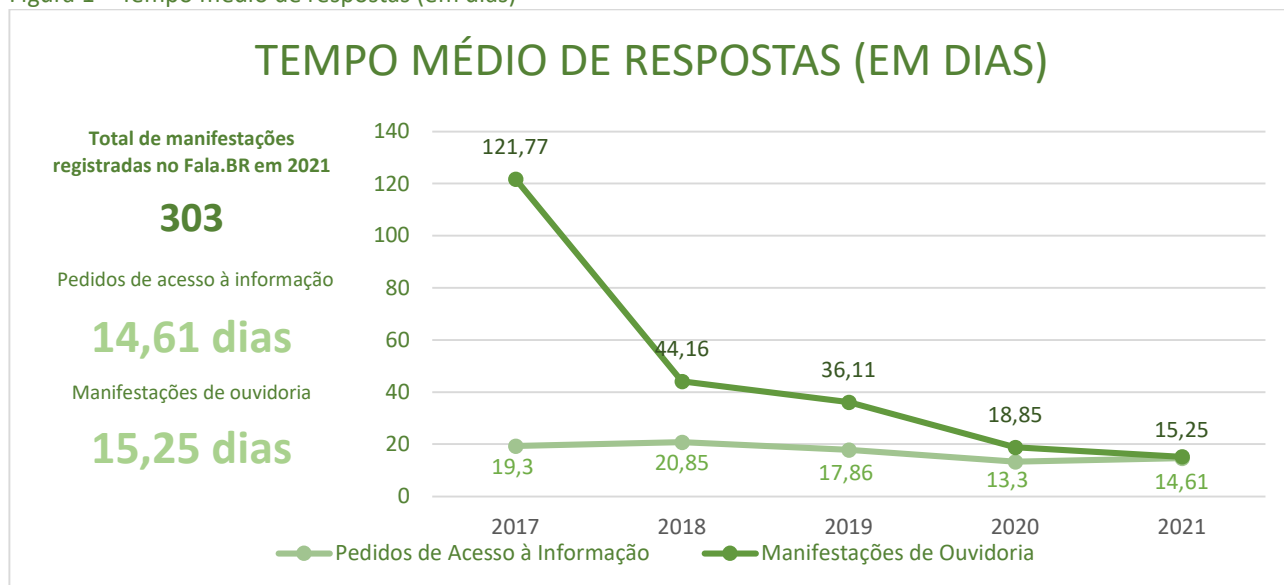
Para tanto, sempre que possível e necessário, a Ouvidoria encaminha formalmente as manifestações recebidas da sociedade para os gestores a fim de que apresentem uma resposta conclusiva para as demandas individuais e, ainda, aproveitem as oportunidades de melhoria contidas em cada manifestação. Como forma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

Em termos de estrutura organizacional, a Ouvidoria está vinculada administrativamente ao Gabinete da Reitoria da UFGD. Embora esta atual vinculação administrativa não tenha dificultado a atuação desta Ouvidoria, importa mencionar que, de acordo com o art. 9º do Decreto nº 9.492/2018, é preferível que as unidades de ouvidoria integrantes do SisOuv sejam subordinadas diretamente à autoridade máxima do órgão ou entidade alcançados por aquele Decreto, o que, acredita-se, fortaleceria ainda mais a autonomia de atuação deste setor para solicitar dos gestores soluções às demandas que chegam à Ouvidoria por meio das manifestações recebidas da sociedade. Nesse

mesmo intuito, tem-se por boa prática a vinculação administrativa da Ouvidoria à instância máxima dentro da estrutura organizacional da Instituição, que, no caso da UFGD, é o Conselho Universitário. A fim de ajustar este e outros itens relacionados à maturidade da Ouvidoria, está em estudo e elaboração o Regimento Interno da Ouvidoria da UFGD.

A força de trabalho da Ouvidoria em 2021 contou com a atuação de dois servidores lotados no setor, sendo um que atua como Ouvidor-Geral da UFGD e outro que atua como assistente de ouvidoria e eventualmente substitui o Ouvidor em caso de afastamentos ou impedimentos legais do titular. Essa força de trabalho foi considerada satisfatória no sentido de garantir o atendimento tempestivo das atividades corriqueiras da Ouvidoria e, ainda, garantir o cumprimento dos prazos legais que regulam essas atividades. Porém, importa mencionar que as ouvidorias vêm ganhando novas atribuições como, por exemplo, as relacionadas aos Conselhos de Usuários e às avaliações de serviços públicos, o que, num futuro próximo, pode ensejar a necessidade de redimensionamento da força de trabalho do setor.

Figura 1 – Tempo médio de respostas (em dias)



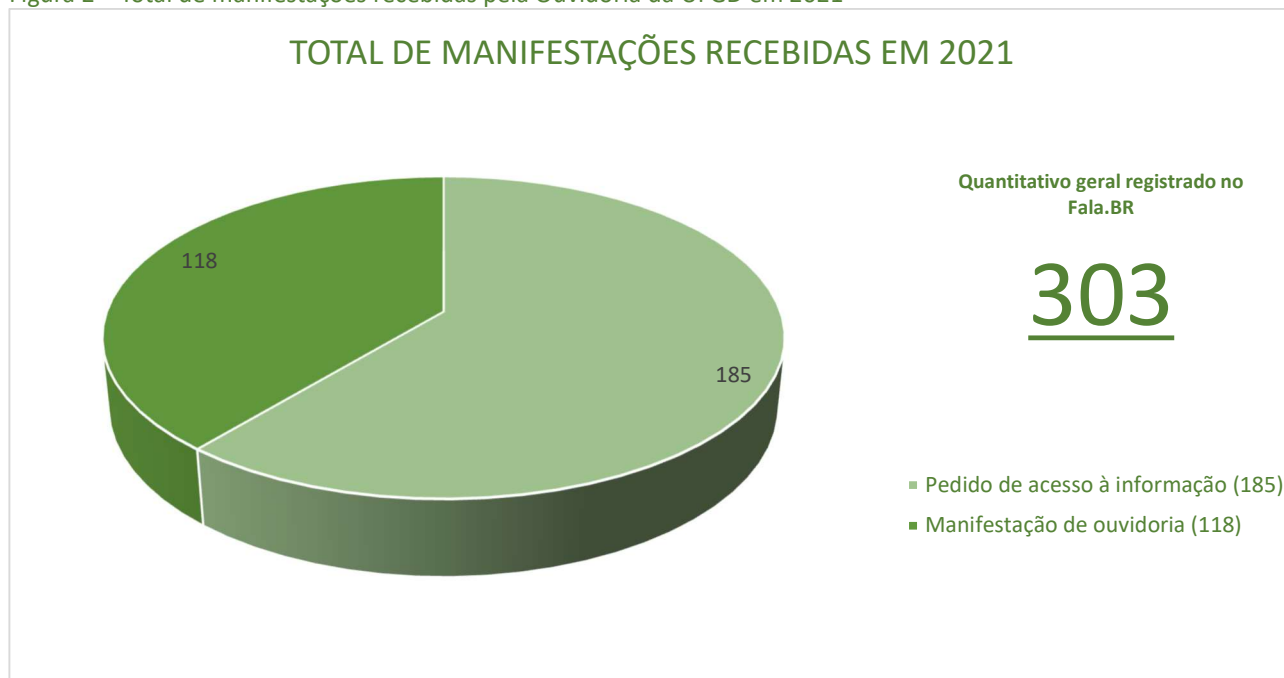
Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos do “Painel Resolveu?” e do “Painel da Lei de Acesso à Informação” (2022).

Todas as 303 (trezentas e três) manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o ano 2021 foram tratadas e concluídas tempestivamente, o que contribuiu para manter o tempo médio de resposta abaixo do prazo legal de vinte dias. Mais precisamente, as manifestações de ouvidoria foram finalizadas, em média, dentro de 15,25 dias, e os pedidos de acesso à informação foram atendidos, em média, dentro de 14,61 dias.

3. MANIFESTAÇÕES

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

Figura 2 – Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFGD em 2021



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2022).

A Ouvidoria da UFGD recebeu 303 manifestações durante o ano de 2021, sendo 118 manifestações de ouvidoria e 185 pedidos de acesso à informação. Esse quantitativo diz respeito apenas aos pedidos registrados na plataforma Fala.BR e, portanto, não inclui os diversos atendimentos realizados pela Ouvidoria pelos demais canais de comunicação.

Figura 3 – Distribuição de manifestações por tipologia



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2022).

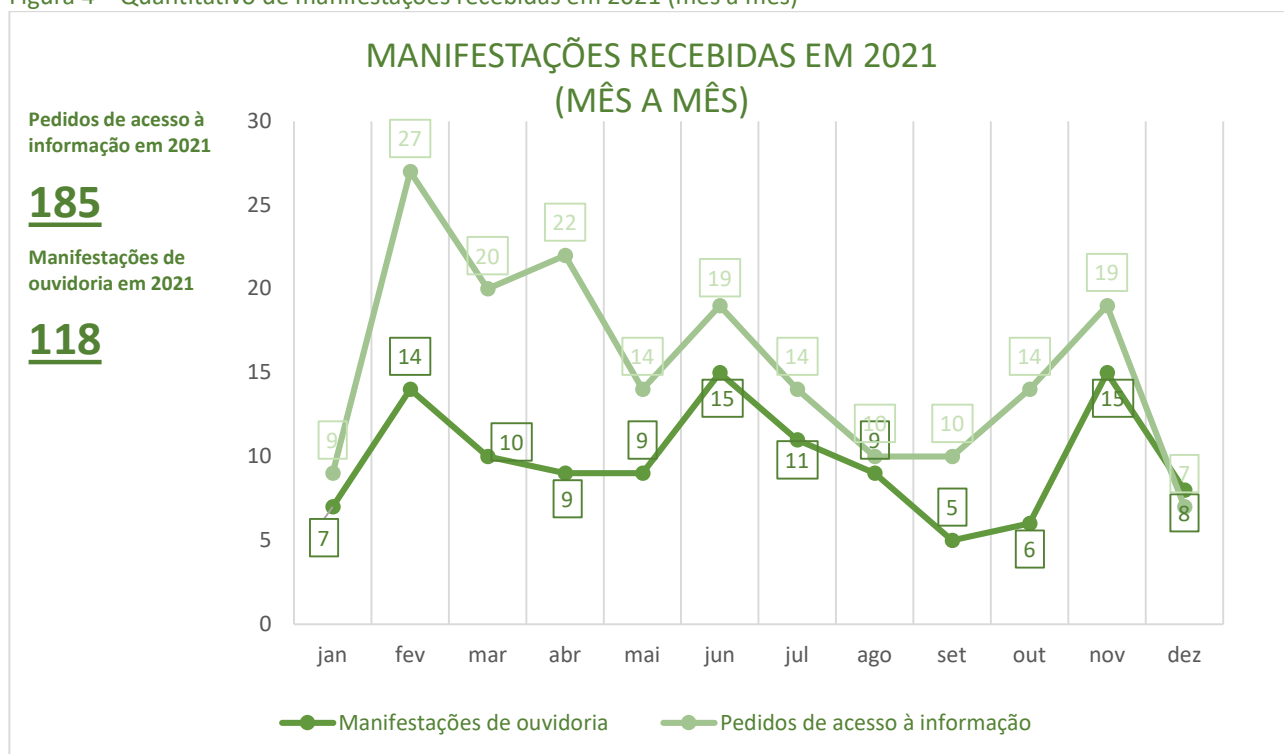
Por meio da plataforma Fala.BR foram registrados pelos cidadãos os seguintes tipos de manifestações:

- 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.

O acesso à informação não é considerado no Decreto nº 9.492/2018 nem no Decreto nº 9.094/2017 como um dos tipos de manifestação. Todavia, neste relatório será utilizado indistintamente a fim de facilitar sua organização e, sempre que necessário para facilitar a explicação ao leitor, os pedidos de acesso à informação serão tratados separadamente. Dessa forma, ao mencionar “manifestações” este relatório estará fazendo referência, inclusive, aos pedidos de acesso à informação. De outro modo, ao mencionar “manifestações de ouvidoria”, este relatório estará fazendo referência apenas aos tipos de manifestação previstos nos normativos (denúncia, reclamação, elogio, sugestão, simplifique e solicitação).

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

Figura 4 – Quantitativo de manifestações recebidas em 2021 (mês a mês)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2022).

Percebe-se que em fevereiro houve um aumento na quantidade de manifestações de ouvidoria. Nesse período destacaram-se as manifestações relacionadas a pedidos de informações sobre recursos orçamentários, sobre aproveitamento de vagas em concursos públicos, sobre os cursos oferecidos pela UFGD e, ainda, reclamações sobre a morosidade na emissão de diplomas. O detalhamento dos principais assuntos trazidos à Ouvidoria será apresentado em tópico específico deste relatório.

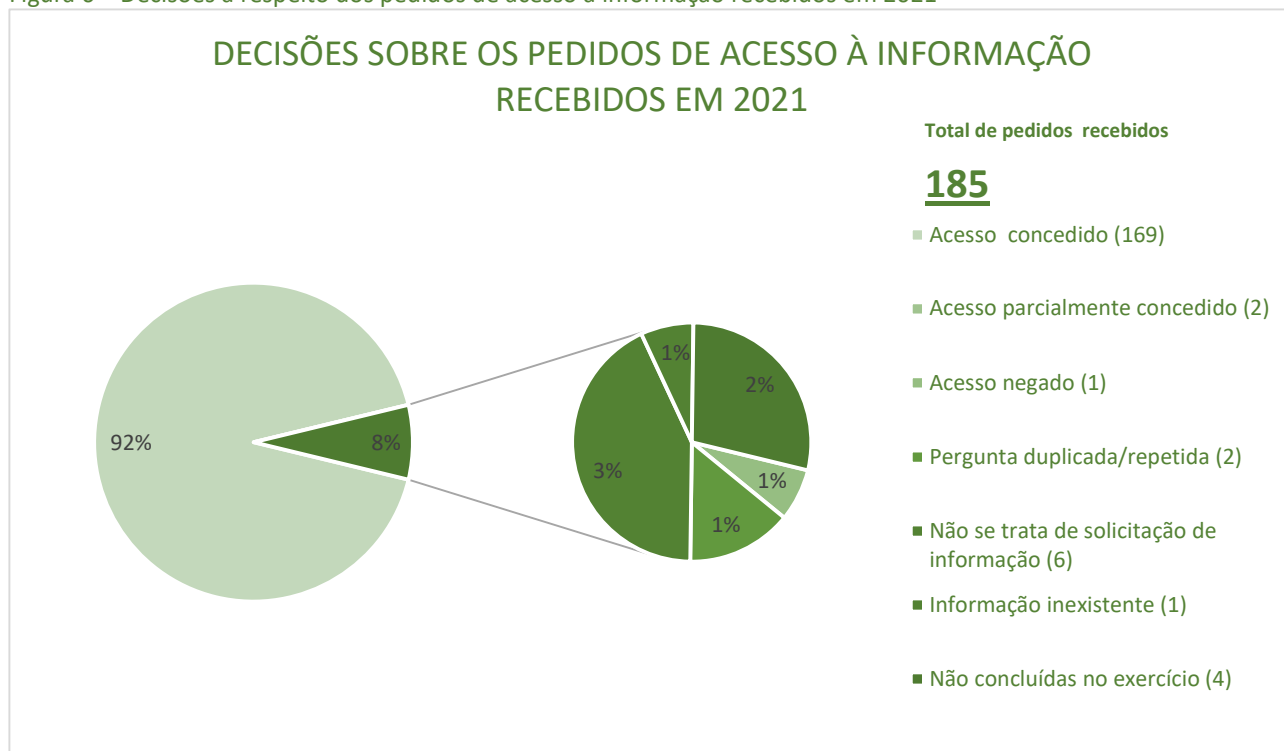
Figura 5 – Manifestações de ouvidoria arquivadas em 2021



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2022).

A Ouvidoria da UFGD deu seguimento normal a 90% das manifestações de ouvidoria que recebeu formalmente. Apenas 10% das manifestações de ouvidoria recebidas em 2021 foram arquivadas, ou seja, foram encerradas sem o encaminhamento de uma resposta conclusiva ao cidadão. Importa registrar que todas as manifestações que foram arquivadas estavam dentro das hipóteses legalmente previstas para o arquivamento, sendo 6 arquivadas por duplicidade e 6 arquivadas por falta de clareza ou insuficiência de dados. Em relação às manifestações arquivadas por duplicidade, a resposta conclusiva é encaminhada ao cidadão por meio de uma das manifestações com o mesmo teor, sendo uma arquivada e a outra tratada pela Ouvidoria. A maioria das manifestações de ouvidoria arquivadas por falta de clareza ou insuficiência de dados é do tipo comunicação, em que o usuário registra uma reclamação ou denúncia de forma anônima e, por isso, não é possível contatá-lo para dar-lhe uma devolutiva ou obter informações complementares sobre a demanda apresentada à Ouvidoria.

Figura 6 – Decisões a respeito dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2021

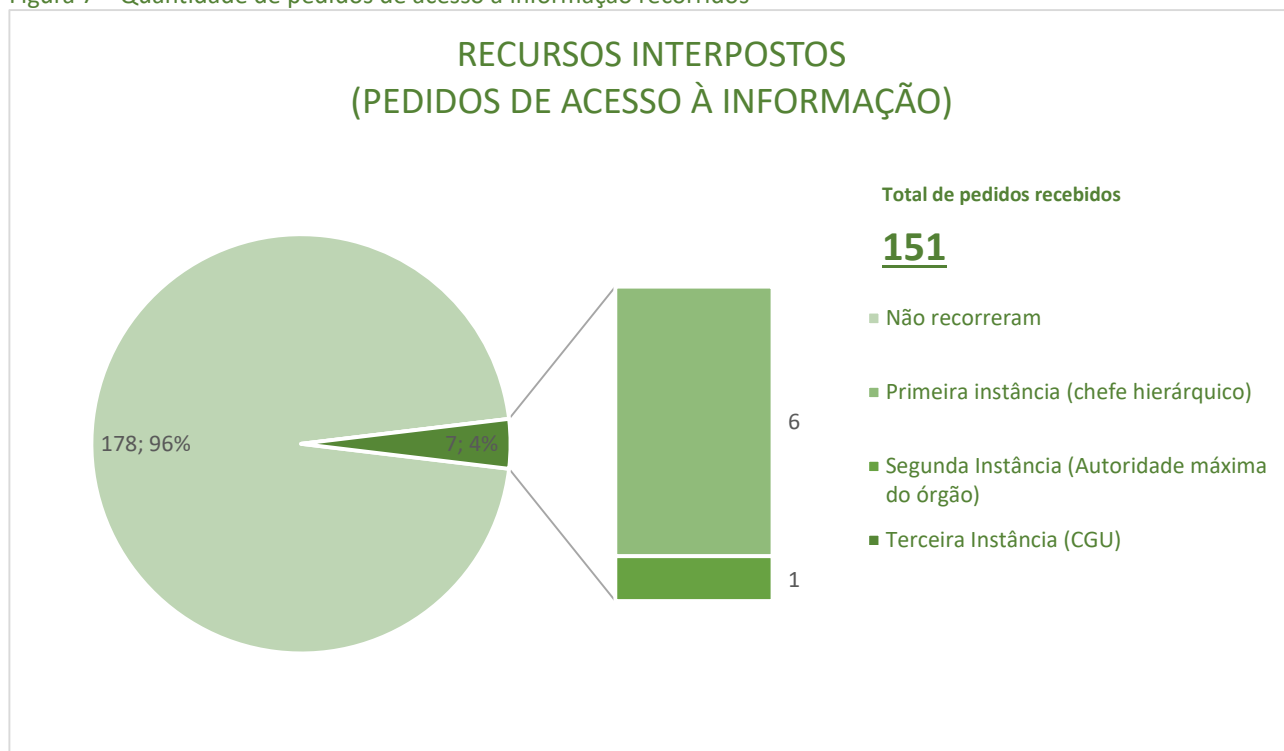


Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2022).

A Ouvidoria viabilizou acesso a 91% dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2021. Apenas 1 pedido teve o acesso negado, pois solicitava informações sobre procedimento correccional que ainda não estava concluído. É oportuno registrar que não é possível o fornecimento desse tipo de informação, por conta da 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 e que envolviam avaliações subjetivas por parte do respondente. Nesses casos, a Ouvidoria geralmente informa ao usuário que o objeto do pedido não é considerado como 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 direcionassem 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 tem orientado esses solicitantes sobre como obter os endereços eletrônicos de *e-mail* dos setores da Universidade.

Figura 7 – Quantidade de pedidos de acesso à informação recorridos



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

De acordo com o art. 15 da LAI, no caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa de acesso, o interessado poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de até dez dias a contar da sua ciência. Em 2021 isso aconteceu em apenas 4% do total de pedidos de acesso à informação respondidos pela Ouvidoria da UFGD, sendo 6 desses recursos resolvidos em primeira instância pelo chefe hierárquico do servidor que exarou a decisão impugnada e 1, que seguiu até a segunda instância, resolvido pela autoridade máxima da UFGD (Reitor pró-tempore).

Os motivos alegados pelos usuários para a interposição de recursos foram, na maioria dos casos, “informação incompleta” (5 pedidos) e “informação não corresponde à solicitada” ou “outros” (2 pedidos).

Para melhor atender os usuários logo num primeiro momento e, com isso, tentar reduzir ainda mais a quantidade de recursos interpostos, a Ouvidoria aprimorou seu fluxo interno por meio de orientações ao responsável pelo SIC (serviço de informação ao cidadão), de modo que este realizasse uma etapa de revisão antes do encaminhamento de resposta conclusiva aos usuários, comparando as informações fornecidas pelos setores da UFGD com aquelas que foram efetivamente solicitadas pelos requerentes. Aparentemente a medida surtiu efeito positivo, pois o percentual de recursos interpostos diminuiu de 9% (em 2020) para 4% (em 2021).

4. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Os 10 pontos mais recorrentes em 2021 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 2021



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2022).

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

4.1 Suspensão de atividades durante a pandemia

Pelo segundo ano seguido, a suspensão de parte das atividades da UFGD por conta da pandemia esteve entre os assuntos mais recorrentes na Ouvidoria. Embora essa suspensão tenha sido adotada como medida de enfrentamento à Covid-19, isso tem gerado diversas manifestações de ouvidoria. Alguns usuários manifestaram apoio às medidas até então adotadas, e outros não.

Nesta categoria estão incluídas as reclamações e as comunicações (anônimas) que demonstram a insatisfação dos usuários em relação às medidas suspensivas adotadas pelos gestores, principalmente aquelas com reflexo nas atividades da Faculdade de Ciências da Saúde (FCS) e nas atividades do Centro de Educação Infantil Maria Alice Silvestre (CEI/UFGD). Além dessas, incluem-se, ainda, as manifestações relacionadas a supostos desrespeitos às medidas de biossegurança e à vacinação contra a Covid-19. Todos os casos foram tratados, conforme suas especificidades, junto à

Reitoria, à Diretoria da FCS, à Coordenadoria do Curso de Medicina e à Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (Proae).

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

4.2 Forma de lecionar

No mesmo patamar do item anterior, apresentam-se as manifestações categorizadas como “forma de lecionar”. São reclamações ou denúncias relacionadas à conduta de docentes, mais especificamente sobre a forma de lecionar e, até mesmo, sobre o relacionamento interpessoal desses professores com seus alunos, ou seja, situações em que professores demonstraram certas dificuldades para ministrar aulas remotas ou se negaram a ministrá-las remotamente e, por consequência, os alunos buscaram acolhimento na Ouvidoria. Todos os casos foram tratados pontualmente junto às chefias imediatas (situações em que a Ouvidoria solicitou que a chefia imediata estendesse a todos os servidores do setor orientações gerais e indistintas sobre o tema) e, quando preciso, junto à Comissão Setorial de Ética ou, ainda, junto à Corregedoria Universitária.

4.3 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 Atendimento elogiável

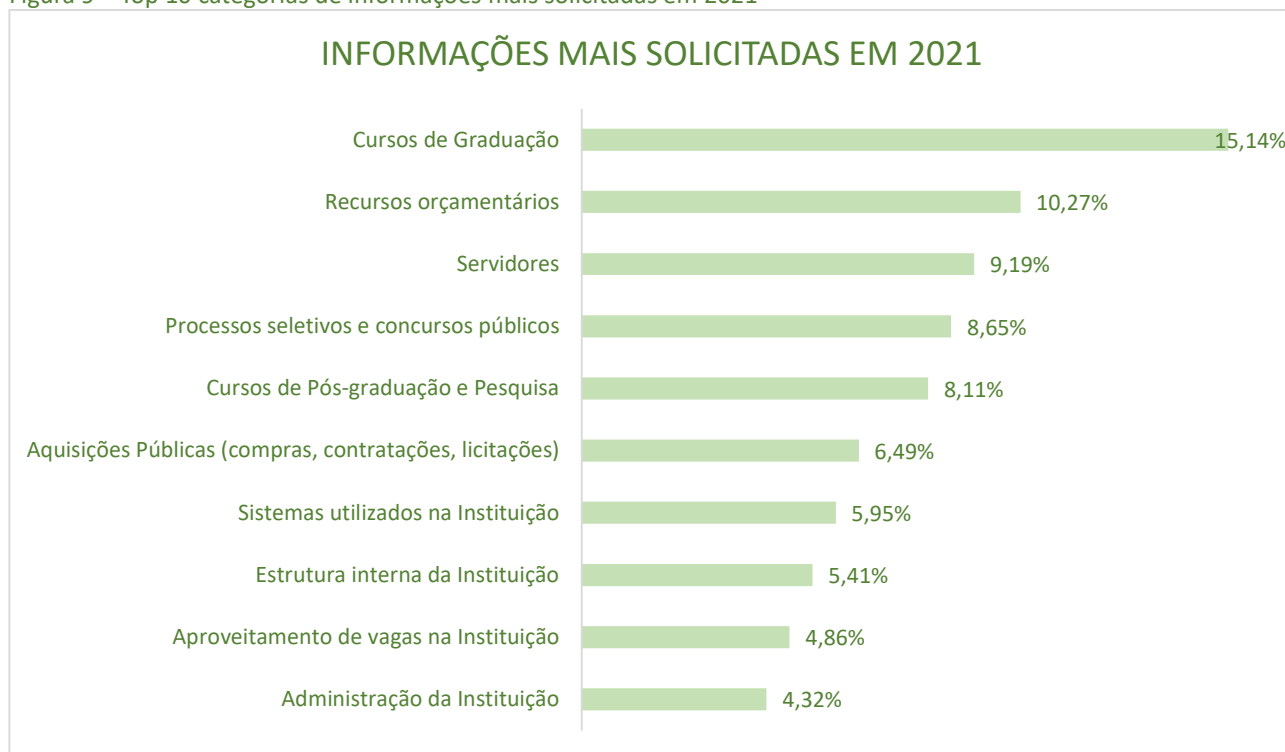
Nesta categoria estão dispostas as manifestações em que os usuários demonstraram reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido pela UFGD ou sobre o atendimento recebido dos servidores da Instituição. Especificamente, em 2021 a maioria desses elogios foi direcionada a servidores da Faculdade de Ciências Biológicas e Ambientais (FCBA). Também foram elogiados os atendimentos realizados por servidores da Editora e da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progesp).

Todos esses reconhecimentos foram encaminhados formalmente para as respectivas chefias imediatas dos servidores elogiados, de modo que essas chefias parabenizem tais servidores pelo elogio recebido. Além disso, a Ouvidoria encaminhou, como de costume, esses reconhecimentos também para a Progesp, sugerindo-lhe que registre os elogios nos assentamentos funcionais dos servidores que os mereceram. 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.

4.6 Informações mais solicitadas em 2021

A figura 9 apresenta os 10 pontos mais recorrentes em 2021 no âmbito dos pedidos de acesso à informação. Esse recorte, feito com base no campo “subassunto” do sistema Fala.BR, corresponde a aproximadamente 78,5% dos pedidos recebidos no período.

Figura 9 – Top 10 categorias de informações mais solicitadas em 2021



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2022).

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

Na categoria “**recursos orçamentários**” estão os pedidos de informações orçamentárias, **contábeis e financeiras**, como, por exemplo, os pedidos de acesso a demonstrações contábeis, a valores do REUNI, a valores do PNAES, a gastos gerais da universidade, a sistema de custos, a conformidade contábil, a ativos intangíveis, a balanço social, etc.

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

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, por exemplo, validade de concurso público, data para lançamento de editais, quantidade de vagas disponíveis ou preenchidas, período de inscrições, taxas relacionadas e vagas disponibilizadas para cotistas.

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.

Em 2021 a Ouvidoria, com o apoio da Assessoria de Comunicação Social da UFGD (ACS), procurou engajar conselheiros por meio de diversos chamamentos realizados nas redes sociais da UFGD, assim

como por meio de *e-mail marketing* direcionado a usuários dos serviços públicos prestados pela Instituição. Como resultado, conseguiu-se, até o momento, o cadastramento de 58 cidadãos que se voluntariaram como conselheiros dos serviços públicos da UFGD.

Boa parte desses conselheiros já participou da primeira avaliação de serviços públicos realizada pela Ouvidoria em 2021 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. Entretanto, aguarda-se a manifestação desses gestores indicando quais daquelas melhorias poderão ser implementadas pela UFGD para, após, concluir o relatório e publicá-lo na *internet*.

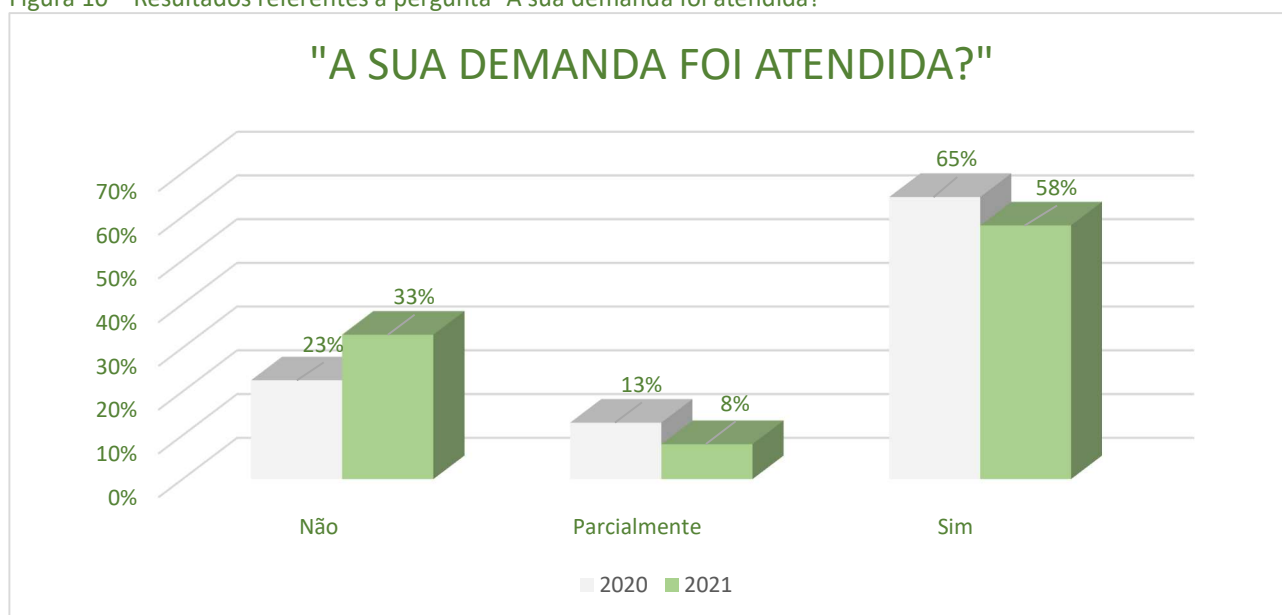
Você, caro leitor, também pode ser um conselheiro dos serviços públicos da UFGD. Saiba mais clicando [aqui <https://portal.ufgd.edu.br/setor/ouvidoria/conselhos-de-usuarios>](https://portal.ufgd.edu.br/setor/ouvidoria/conselhos-de-usuarios).

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?”



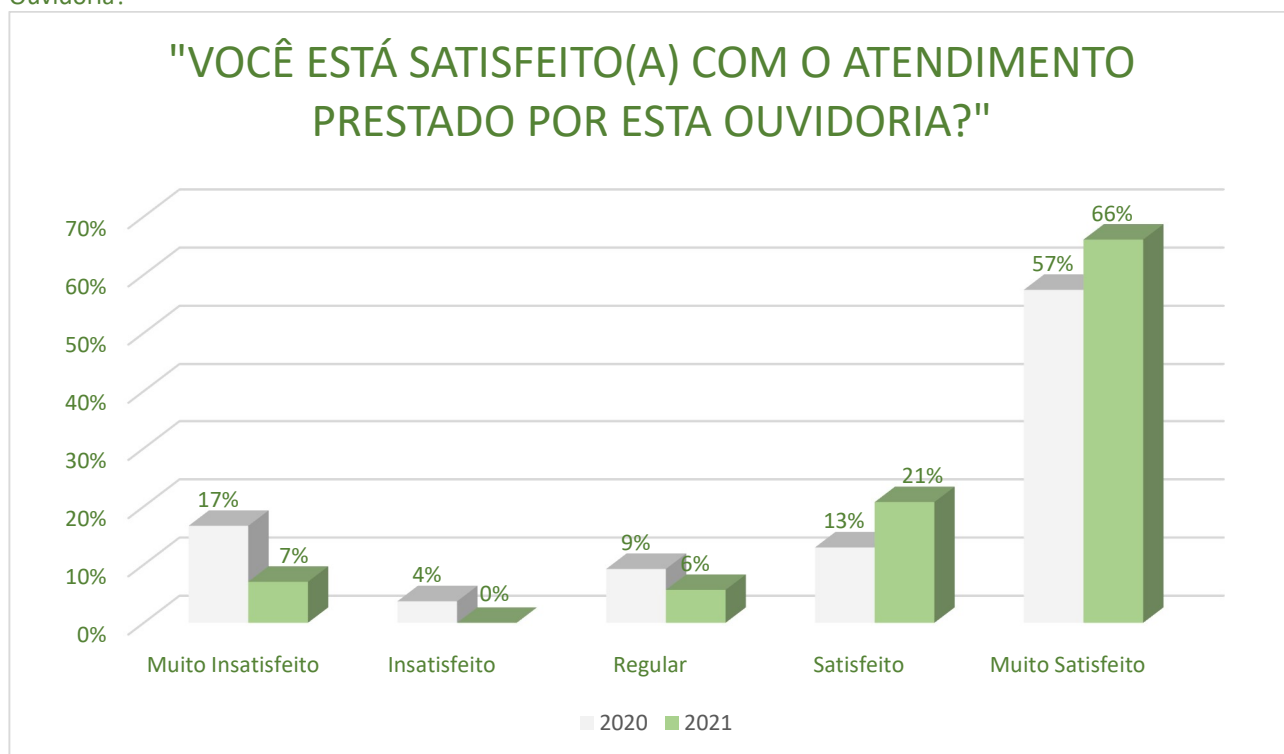
Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2022).

Aproximadamente 11% dos cidadãos que contataram a Ouvidoria da UFGD em 2021 responderam esse questionamento da pesquisa de satisfação. Desses que responderam, 66% consideraram suas demandas como atendidas, sendo que 58% consideraram como plenamente atendidas e 8% como parcialmente atendidas. Isso demonstra uma leve queda quando comparado com o ano anterior, em que a representatividade dos respondentes foi menor (10%) e 78% dos respondentes consideraram suas demandas 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 (2021).

Diferentemente do gráfico trazido pela Figura 10, o gráfico acima representa as avaliações do atendimento prestado pela Ouvidoria como um todo, ou seja, incluem-se as avaliações relacionadas às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação. Sendo assim, a

representatividade dos respondentes aumenta, passando, então, para aproximadamente 17% (das 303 manifestações, 53 responderam à pesquisa de satisfação).

Dentre os que interagiram com a Ouvidoria da UFGD por meio da Plataforma Fala.BR e responderam à pesquisa de satisfação, cerca de 87% desses usuários (respondentes) estão satisfeitos com a atuação da Ouvidoria. Quando comparado a períodos anteriores, percebe-se, novamente, um avanço em relação à avaliação da atuação da Ouvidoria, pois houve uma diminuição das avaliações “muito insatisfeito”, “insatisfeito” e “regular” e, por outro lado, houve um aumento das avaliações “satisfeito” e “muito satisfeito”. Em ambos os períodos representados no gráfico, 2020 e 2021, o percentual de respondentes manteve-se em aproximadamente 17%.

Apesar dos avanços, a Ouvidoria tentou extrair oportunidades de melhorias dentre as avaliações em que os usuários estão, aparentemente, muito insatisfeitos com a atuação do setor. Para tanto, foi realizada uma análise individualizada desses casos e percebeu-se que, na verdade, esses usuários estão insatisfeitos é com o não atendimento de suas demandas nos moldes por eles esperados, o que nem sempre é legal ou moralmente possível ser feito pelos gestores.

Ademais, importa mencionar que 75% das avaliações “muito insatisfeito” foram registradas por um mesmo usuário que demonstrou inconformismo com a forma com que os gestores trataram sua demanda, e não necessariamente com a atuação da Ouvidoria. O restante, apesar de também não ter sua demanda atendida como gostaria, reconheceu positivamente a atuação da Ouvidoria. Isso fica claro quando são analisados os campos abertos da pesquisa de satisfação (oportunidade para usuário discorrer sobre o assunto), em que os avaliadores explicam o porquê da avaliação realizada.

Por fim, embora seja perceptível que os resultados referentes à satisfação dos usuários foram superiores aos do ano anterior, é possível aperfeiçoar alguns aspectos no atendimento prestado pela Ouvidoria para que essa tendência de melhora seja mantida em 2022.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Além das demandas registradas no Sistema Fala.BR e apresentadas neste relatório, diversos outros atendimentos foram realizados em 2021 pela Ouvidoria, por telefone, por e-mail ou por reuniões virtuais, sem que fosse possível quantificá-los para fins de apresentação neste relatório. Pretende-se, portanto, para os próximos relatórios, adotar sistemática de quantificação desses atendimentos, além do devido registro na Plataforma Fala.BR quando cabível.

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

Em 2021 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; seu reposicionamento na estrutura organizacional da UFGD para garantir maior autonomia em sua atuação perante os gestores; a adoção de emissão de recomendações da Ouvidoria; o mapeamento e a revisão de seus processos internos e a implementação de novos fluxos de trabalho.

Dessa forma, a perspectiva para 2022 é que a Ouvidoria da UFGD continue aprimorando o trabalho que realiza, de modo que seus usuários possam, cada vez mais, sentir que, por meio da Ouvidoria, estão efetivamente contribuindo para a melhoria dos serviços públicos prestados pela UFGD.