MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

Universidade Federal da Grande Dourados

OUVIDORIA

OUVIDORIA DA MULHER E DA DIVERSIDADE

RELATÓRIO DE GESTÃO
EXERCÍCIO 2023

OUVIDORIA DA UFGD

ouvidoria@ufgd.edu.br

OUVIDORIA DA MULHER E DA DIVERSIDADE

ouvidoriadamulher@ufgd.edu.br

Elaboração:

ANTONIO DARI RAMOS

(Ouvidor-Geral da UFGD)

VALESCA GONÇALVES ALMEIDA

JOSILAINE ANDREIA DA SILVA GOMES

(Ouvidoria da Mulher e da Diversidade)

Dourados-MS, fevereiro de 2024

DADOS SUMÁRIOS

Unidade: Ouvidoria da Universidade Federal da Grande Dourados

Ano: 2023

Quantidade de Manifestações recebidas: 384

Pedidos de Acesso à Informação – 175

Denúncias – 59

Comunicações – 62

Reclamações – 45

Solicitações – 30

Elogios - 13

Tempo médio de respostas: Manifestações de Ouvidoria – 13,74 dias

Pedidos de Acesso à Informação – 11,20 dias

Dez assuntos mais demandados: Conduta docente

Planejamento e gestão

Atendimento

Denúncias de irregularidades de servidores

Assédio moral

Processo seletivo

Licitações

Recursos humanos

Custos da Administração

Acesso à informação

CONTEÚDO DESTE RELATÓRIO

1. APRESENTAÇÃO 4
2. SOBRE A OUVIDORIA DA UFGD 5
3. MANIFESTAÇÕES 6
4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES NAS MANIFESTAÇÕES 12
4.1 Conduta docente 13
4.3 Planejamento e gestão 14
4.4 Denúncia de irregularidades de servidores 14
4.5 Elogios 14
4.6 Mediação da conflitos 14
6. INFORMAÇÕES MAIS SOLICITADAS EM 2023 15
5. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS 18
6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 19
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS 19

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 2023 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 do usuário. 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. A Ouvidoria da Mulher e da Diversidade, serviço especializado prestado na Ouvidoria Geral da UFGD, recebe manifestações também pelo e-mail «ouvidoriadamulher@ufgd.edu.br» e pelo WhatsApp (67) 99182-0347.

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 2023 contou com a atuação de três servidores lotados no setor. Os servidores, um homem, que atua como Ouvidor-Geral da UFGD, e duas mulheres que, além das funções gerais, realizam também importante papel de acolhimento, tratamento e encaminhamento de manifestações relacionadas às questões de gênero, a partir da Ouvidoria da Mulher e da Diversidade, criada e implementada em 2023.

A **Ouvidoria da Mulher e da Diversidade** é um serviço prestado no âmbito da Ouvidoria Geral da UFGD, não se constituindo em um setor paralelo, senão que especializado, que tem como objetivo principal o acolhimento reservado apenas com as mulheres da Ouvidoria, destinado a todas as pessoas que se sintam confortáveis em registrar sua manifestação com uma mulher.

A equipe da Ouvidoria 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.

A quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFGD em 2023 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. Convém destacar que, em virtude da implantação de novos serviços e das mudanças ocorridas na equipe, houve um aumento do tempo médio de resposta às manifestações, se comparado ao ano anterior:

Figura 1 – Tempo médio de respostas (em dias)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Pedidos de acesso à informação	20.85	17.86	13.30	14.61	11.39	11.20
Manifestações de Ouvidoria	44.16	36.11	18.85	15.25	10.91	13.74

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 384 (trezentas e oitenta e quatro) manifestações, somados os pedidos de acesso à informação e as manifestações de ouvidoria, recebidas pela Ouvidoria durante o ano de 2023 foram tratadas e concluídas tempestivamente, contribuindo para manter o tempo médio de resposta abaixo do prazo legal estipulado pela CGU.

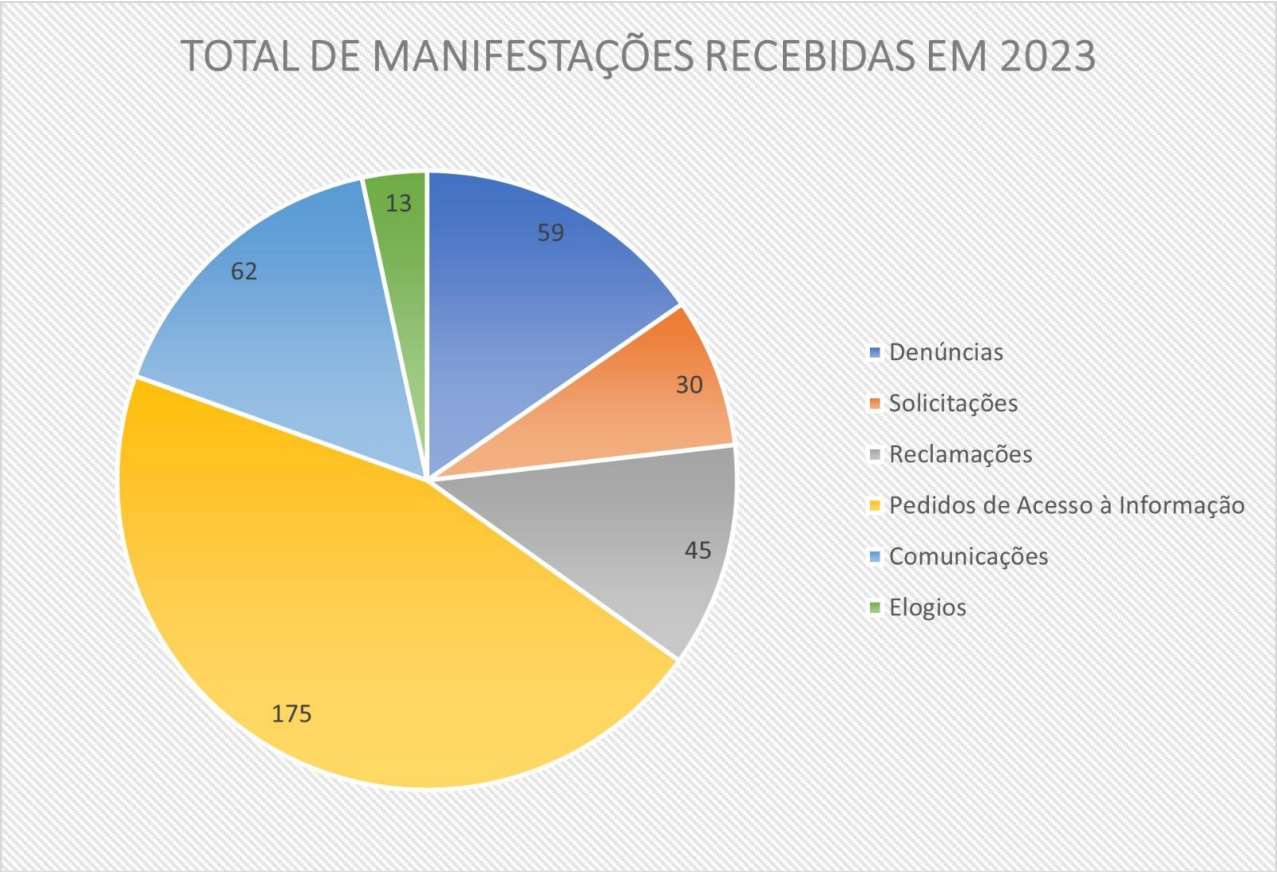
Há que se evidenciar a diminuição ainda maior do tempo médio de atendimento aos pedidos de acesso à informação, embora tenha havido um pequeno aumento no tempo médio na resposta conclusiva das Manifestações de Ouvidoria. Credita-se esse aumento à mudança de equipe, às dificuldades de comunicação interna acontecidas por conta de problemas ocorridos nos equipamentos do setor de TI, à criação da Ouvidoria da Mulher e da Diversidade e ao consequente aumento de manifestações relacionadas às questões de gênero que demandam um período maior de acolhimento e tratamento, seguindo nem sempre o tempo institucional, mas o das vítimas.

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.

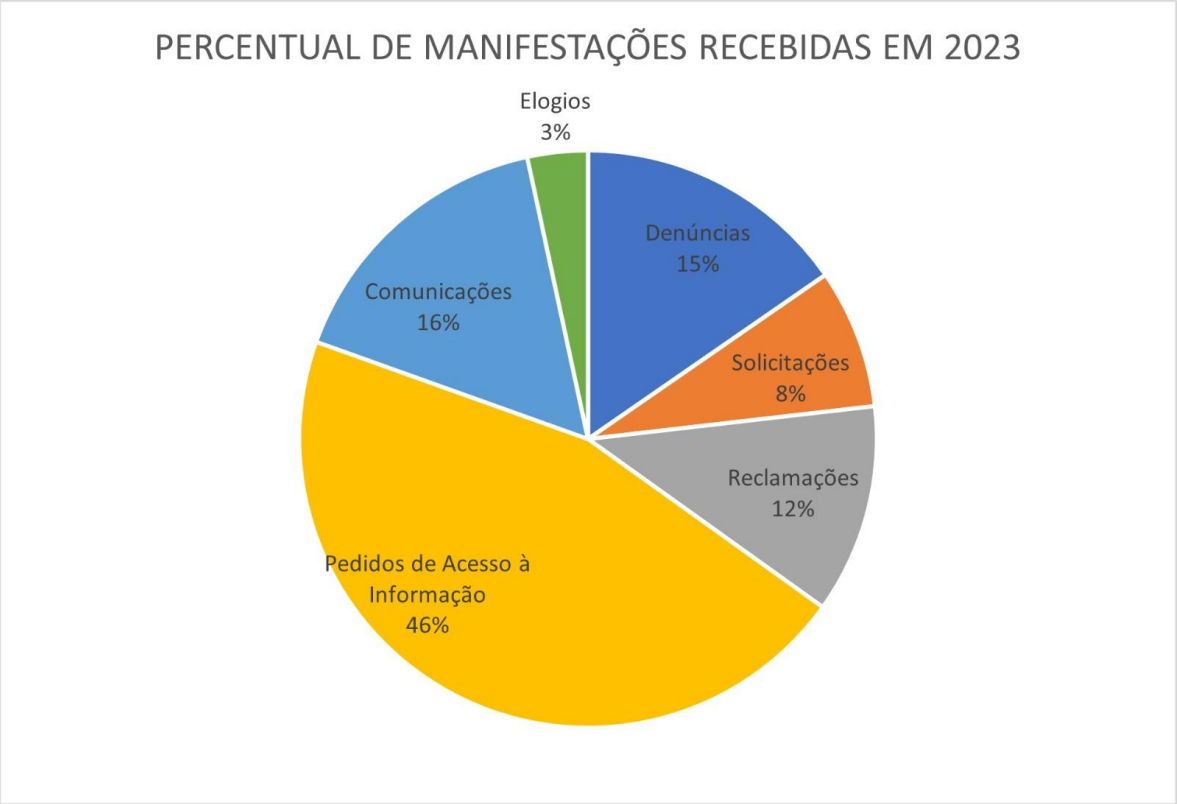
As próximas figuras detalham, em termos quantitativos, as manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFGD durante o ano de 2023.

Figura 2 – Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFGD em **2023**



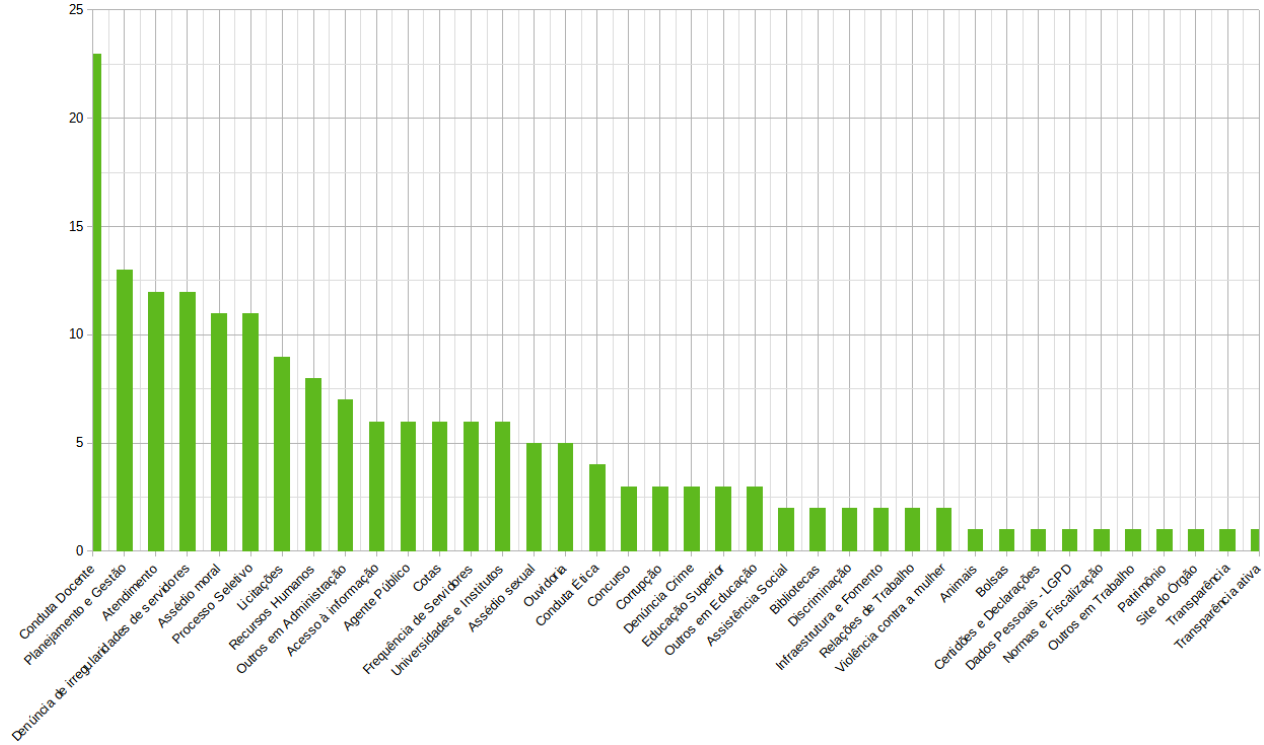
Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos do "Painel Resolveu?"

Figura 3 – Percentual de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFGD em **2023**



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

Figura 4 – *Ranking das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFGD em 2023*



–

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:

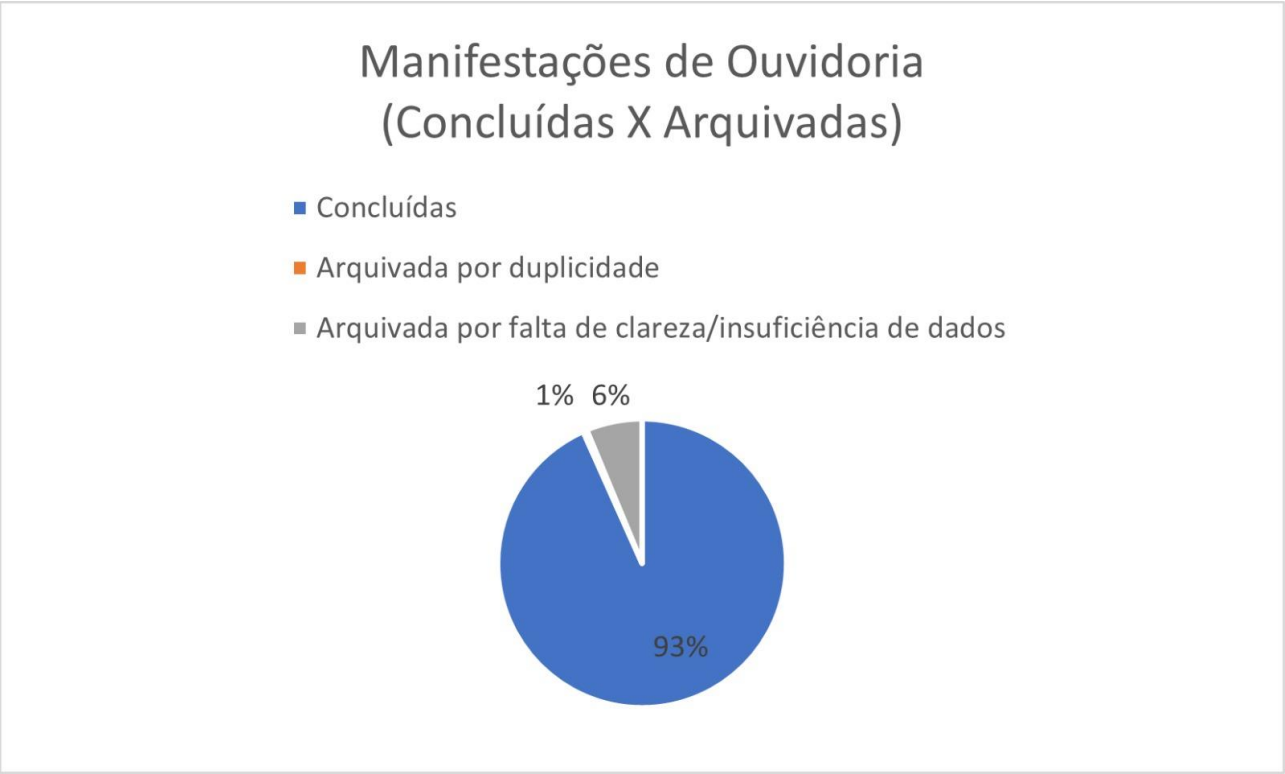
I. **Denúncia:** comunica a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
II. **Elogio:** demonstra reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
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 é utilizado esse termo de forma genérica para facilitar o entendimento. No entanto, sempre que necessário, os pedidos de acesso à informação são 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.

Na sequência, apresentamos a relação entre as manifestações de ouvidoria – não estão incluídas entre elas os pedidos de acesso à informação - concluídas e as arquivadas:

Figura 4 – Manifestações de ouvidoria arquivadas em 2023
Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2023).

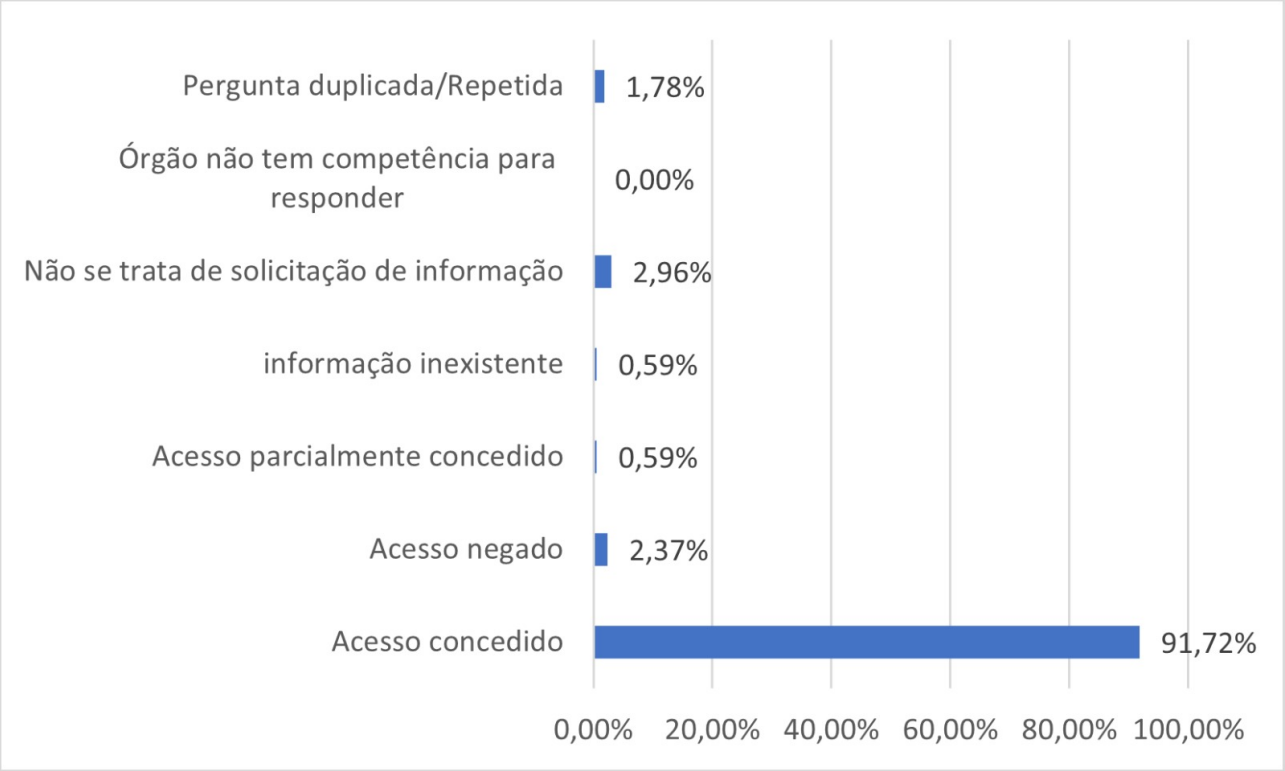


A Ouvidoria da UFGD deu seguimento normal a 93% das manifestações de ouvidoria formalmente recebidas em 2023 (184 manifestações). Apenas 7% dessas manifestações foram arquivadas, ou seja, foram encerradas sem o encaminhamento de uma resposta conclusiva ao cidadão. É importante ressaltar que todas as manifestações arquivadas estavam dentro das hipóteses legalmente previstas, sendo 1 arquivada por duplicidade e 14 por falta de clareza ou insuficiência de dados, fator que impossibilitava a sua inteligibilidade.

No caso da manifestação arquivada 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.

Acerca dos pedidos de acesso à informação, tem-se os seguintes dados quanto aos encaminhamentos realizados:

Figura 5 – Decisões a respeito dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2023

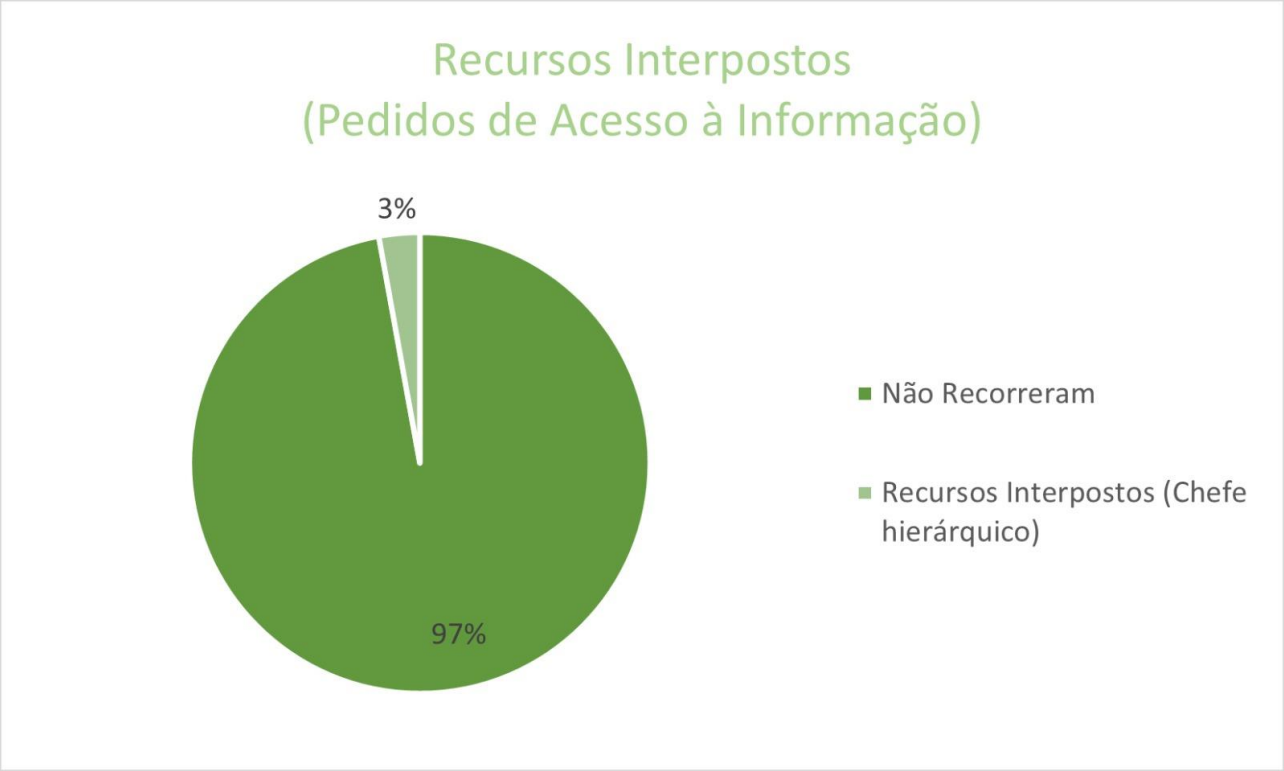


Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2023).

A Ouvidoria viabilizou o acesso a 91,72% dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2023. Apenas 2 pedidos tiveram o acesso negado, pois solicitavam acesso a informações acerca de procedimentos correcionais em andamento. 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.

Os pedidos classificados como “não se trata de solicitação de informação” receberam esse rótulo por serem classificados como outro tipo de manifestação (reclamação).

Figura 6 – 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 2023 isso aconteceu em apenas 3% do total de pedidos de acesso à informação respondidos pela Ouvidoria da UFGD, sendo todos esses recursos resolvidos em primeira instância, pelo chefe hierárquico do servidor que exarou a decisão impugnada. Nenhum caso seguiu até a segunda instância, caracterizada pela autoridade máxima da UFGD (Reitor) e tampouco para a CGU, a terceira instância. Os motivos alegados pelos usuários para a interposição de recursos foram, em todos os casos, “informação incompleta”.

Credita-se o sucesso da aceitação das respostas dadas aos pedidos de informação à qualidade e diligência da servidora responsável pelo SIC (serviço de informação ao cidadão), a qual realiza um intenso trabalho de análise e revisão, antes do encaminhamento de resposta conclusiva aos usuários, das informações fornecidas pelos setores da UFGD. Ademais, todos os setores da UFGD que foram demandados para oferecer respostas aos usuários mostraram-se extremamente colaborativos com a Ouvidoria, não havendo nenhuma intercorrência nessa relação.

4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES NAS MANIFESTAÇÕES

Uma análise acurada dos dados que constam na Figura 4 deste relatório, após cotejamento com o teor das informações contidas nas manifestações tratadas pela Ouvidoria em 2023, indica alguns aspectos que necessitam de investimento institucional com vistas a melhorar o atendimento dos

usuários dos serviços públicos prestados pela UFGD, melhorando aspectos da gestão institucional e das relações interpessoais. Por conta do sigilo legal, não entraremos em detalhes acerca das manifestações tratadas.

4.1 Conduta docente

A quantidade maior de denúncias recebidas pela Ouvidoria, em 2023, diz respeito a reclamações e denúncias relacionadas à conduta de alguns docentes. A grande maioria delas diz respeito à gestão acadêmica do espaço de sala de aula, com reclamações sobre a forma de lecionar, o cumprimento de prazos e o registro tempestivo no sistema acadêmico. Algumas manifestações denunciaram situações de conflito acontecidas em sala de aula, com condutas desrespeitosas de docentes. Houve também manifestações acerca da emissão, por alguns docentes, de opiniões machistas, racistas e discriminatórias quanto à origem social de acadêmicos. Todas as manifestações foram encaminhadas para os setores competentes para apurá-las, solucioná-las e, em alguns casos, redundaram na abertura de processos correcionais por parte da Comissão de Ética Setorial e da Corregedoria Universitária.

Nesse campo, há uma oportunidade de melhoria já indicada à administração central no sentido de continuidade do processo de diálogo e formação com todos os setores da universidade com vistas a resolver a problemática.

4.2 Assédio moral e sexual

Em outubro de 2023 a UFGD criou e implantou a Ouvidoria da Mulher e da Diversidade. A decisão em criar esse serviço dentro da Ouvidoria-Geral mais do que se justifica se considerarmos os dados sobre as manifestações recebidas no ano de 2023. Uma busca no conjunto de manifestações recebidas e tratadas permite que identifiquemos 29 denúncias de assédio moral e sexual supostamente acontecidos na UFGD durante o ano. Desse conjunto, 22 manifestações envolvem relações de gênero e podem ser incluídas no assédio descendente (docentes-acadêmicas; docentes-técnicas), assédio horizontal (docentes-docentes; discentes-discentes) e assédio ascendente (chefiados-chefes; discentes-docentes). Todos os casos foram encaminhados e resultaram na abertura de processos correcionais pelos setores competentes.

O tratamento dado aos casos que envolvem servidores é, após análise dos indícios mínimos de materialidade e autoria, o seu envio aos setores correcionais (Comissão de Ética Setorial e Corregedoria Universitária). No caso de discentes, o envio é realizado para as unidades acadêmicas. Nesse quesito, a Ouvidoria, a Comissão de Ética e a Corregedoria Universitária tem investido na orientação dos procedimentos a serem realizados pelas direções das faculdades quando da manifestação relacionada a algum caso que se enquadre como assédio, assim como casos de indisciplina estudantil. Percebe-se aqui uma possibilidade de melhoria institucional, seja na formação de gestores, na elaboração de protocolos processuais, na revisão do Regulamento Geral da Graduação e na inserção da temática no Regulamento Geral da Pós-Graduação, o qual é silente no assunto.

4.3 Planejamento e gestão

No rol desse conjunto de manifestações, encontram-se as manifestações de ouvidoria que demonstram a insatisfação dos usuários em relação ao funcionamento de setores administrativos, aos sistemas e serviços disponibilizados, às decisões dos gestores, à manutenção predial e de equipamentos. Todas as manifestações foram encaminhadas para os gestores institucionais, alcançando-se resposta resolutiva satisfatória para os problemas relatados.

Sobre funcionamento de setores administrativos, permanecem reclamações do ano anterior sobre a dificuldade de entrar em contato com os setores e de encontrar servidores em seus locais de trabalho, mas também dificuldades de acessar os sistemas e as informações na página eletrônica da Universidade.

Quanto aos questionamentos sobre a manutenção da estrutura física, destacam-se as reclamações sobre os bebedouros da Universidade e a limpeza dos espaços universitários. Todas as manifestações relacionadas ao assunto foram enviadas para a Prefeitura Universitária, a qual mostrou-se solícita na resolução dos problemas relatados.

4.4 Denúncia de irregularidades de servidores

A maior parte das denúncias de irregularidades de servidores diz respeito ao uso indevido de veículos oficiais, à ações externas de servidores que afetam a imagem institucional, à inobservância ao código de ética do serviço público. Igualmente, todas as manifestações receberam resposta satisfatória dos setores envolvidos e dos entes correcionais da Instituição.

4.5 Elogios

Dentre as manifestações recebidas, destacam-se os elogios direcionados a diversos servidores/setores da UFGD, com destaque para o bom atendimento de servidoras/es da Secretaria e da Coordenação Administrativa da FCA, das equipes da PROPP, PROAE, COIN e DITRAN. Há elogios também para o bom atendimento prestado por servidoras das empresas terceirizadas e pelas atendentes da brinquedoteca. Menção elogiosa também foram feitas para docentes da FCS e FACET por sua empatia, uso de boas metodologias de ensino e capacidade administrativa.

4.6 Mediação da conflitos

A UFGD possui um setor de Ouvidoria único para atender toda a universidade. Embora ela atue na intermediação dos usuários do serviço público e a Universidade, grande parte das manifestações de Ouvidoria são oriundas de servidores da instituição (no caso dos pedidos de acesso à informação esse índice cai severamente), referindo-se muitas delas a situações de desencontros interpessoais. Nesse trabalho de Ouvidoria interna, percebemos que boa parte dos problemas relatados necessitam de mediação para que sejam resolvidos e não se transformem, com o seu agravamento, em possíveis futuros processos administrativos, algo extremamente oneroso para a

instituição. Em alguns casos, a resposta para algumas manifestações que possuíam esse cruzamento relacional só foi possível mediante a mediação realizada pela equipe da Ouvidoria. Enquanto oportunidades de melhoria, essa informação indica a necessidade da administração central realizar um trabalho de formação de gestores, contando com a possibilidade de formá-los para a atuação na mediação de conflitos no interior dos setores.

5. 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.

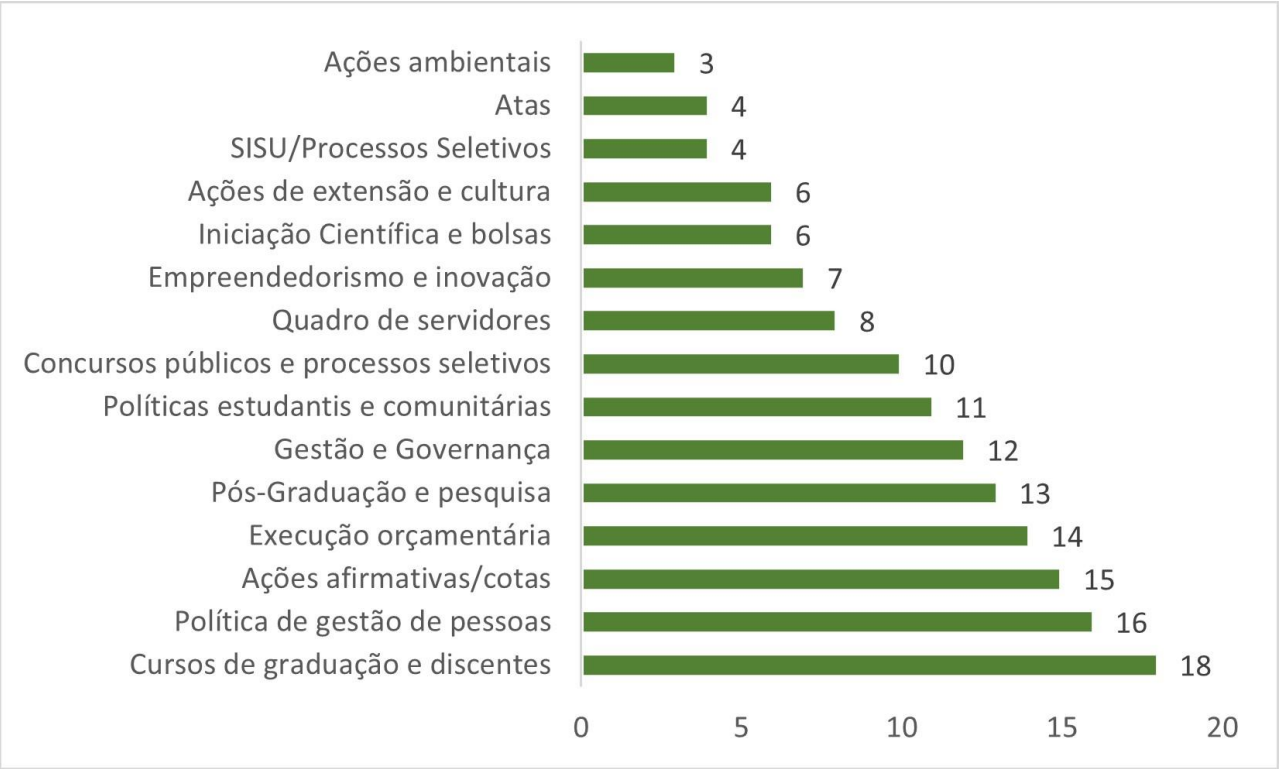
Os elogios, conforme determinações da Controladoria-Geral da União, foram encaminhados diretamente para os servidores elogiados. Complementarmente, foram também encaminhados para as chefias imediatas desses servidores – para que reconhecessem e incentivassem as ações elogiáveis – e para a PROGESP – para 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.

6. INFORMAÇÕES MAIS SOLICITADAS EM 2023

Passamos, na sequência, a analisar os pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria. A figura 8 apresenta os 15 pontos mais recorrentes em 2023 em tais solicitações. Esse recorte foi feito com base no conteúdo dos pedidos enviados à Ouvidoria.

Figura 7 – Ranking das 15 categorias de informações mais solicitadas em 2023



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

A divisão que fazemos nessa parte do relatório é mais didática, não espelhando o quantitativo dos pedidos de acesso à informação recebidos. Ressalva-se essa informação uma vez que um mesmo pedido pode ser conter mais de um assunto e, pela sua natureza, necessitar que seja enviado para mais de um setor a fim de que se construa uma resposta para o usuário.

Decrescentemente, o maior número de pedidos de acesso à informação está relacionado a dados sobre os diversos **cursos de graduação** ofertados pela UFGD e sobre os **discentes**. Incluem-se aí informações sobre as matrizes curriculares, gestão acadêmica, perfil docente e discente, etc. Na **política de gestão de pessoas** incluem-se os pedidos sobre os normativos, cursos, distribuição da força de trabalho, etc.

Já no item **Ações afirmativas/cotas** estão elencados aqueles pedidos de informações acerca da política de cotas étnicas e sociais em vigência nos cursos de graduação, ao atendimento/acolhimento das diversidades tanto de estudantes quanto de técnicos e de docentes nos mais diversos setores da Universidade, etc.

Em **execução orçamentária** estão os pedidos relacionados aos investimentos orçados/realizados pela universidade no ensino de graduação e de pós-graduação, na pesquisa, na extensão, na

estrutura física e no custeio em geral. Destaca-se nesse rol os pedidos de informações que tomam a relação entre os investimentos realizados e os resultados alcançados pela Universidade.

Nos pedidos de acesso à informação sobre **pós-graduação e pesquisa** incluem-se aqueles referentes aos cursos de pós-graduação, ao corpo docente, aos editais e relatórios de pesquisa, aos normativos, etc.

Em **gestão e governança** estão incluídos os pedidos de informações sobre práticas de governança adotadas pela Universidade, as normativas internas, mas também o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria, relacionadas ao seu cotidiano, etc.

Outro destaque deve ser dado aos pedidos de acesso à informação sobre as políticas e programas de **assistência estudantil e comunitária** sob coordenação da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários, os quais ocuparam percentual considerável.

Na sequência numericamente decrescente vêm os pedidos de informações sobre **concursos públicos e processos seletivos**, com destaque para os dados solicitados sobre as vagas de concursos a serem abertas, sobre a contratação de servidores classificados em concursos pretéritos, validade de concursos públicos, andamento de processos seletivos, período de inscrições, etc.

Relacionados à força de trabalho da UFGD, vários foram os pedidos de informações sobre o **quadro de servidores**, sua composição, características, quantidade, etc.

No quesito **empreendedorismo e inovação** agrupamos aqueles pedidos relacionados à incubação de projetos, ao registro de patentes, à política institucional para geração de novos produtos, etc. Já no grupo **Iniciação Científica e bolsas** incluem-se os pedidos de informações relativos a editais de iniciação científica, ao pagamento de bolsas, aos cronogramas e normativos ligados ao assunto.

Em **ações de extensão e cultura** estão incluídos os pedidos de informações direcionados à Pró-Reitoria de Extensão e Cultura referentes aos programas, projetos e ações ligados à temática que são desenvolvidos pela UFGD.

Por fim, destacam-se os pedidos de informações sobre o **SISU e os processos seletivos** realizados pelo Centro de Seleção, os editais, cronogramas, a documentação exigida, etc. Igualmente, em 2023 os servidores da UFGD pleitearam o acesso a **Atas** dos espaços colegiados de Unidades Acadêmicas. Da mesma forma, chegaram pedidos relacionados às **ações ambientais** projetadas e desenvolvidas pela UFGD.

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 ou quando as informações solicitadas fazem parte de questionário eletrônico que precisa ser aberto fora da plataforma Fala.BR.

Com relação a essa condição, quarenta e um usuários solicitaram informações identificando-se como pesquisadores. Os demais são, na expressiva maioria, público externo à universidade ou não identificado. Um número menor de solicitantes que utilizam a Lei de Acesso à informação é composto por servidores e por discentes. Nesses casos, as solicitações dos servidores referem-se a pedidos de existência de processos contra eles nas instâncias correcionais da Universidade ou a pedidos de documentação interna, como atas dos conselhos deliberativos; quanto aos estudantes, seus pedidos de informações versam basicamente sobre políticas estudantis.

Numericamente, com relação às Pró-Reitorias, 10 pedidos de informação foram direcionados para a PROEC; 36 para a PROGRAD; 36 para a PROGESP; 34 para a PROPP; 18 para a PROAP; e 12 para a PROAE. Os demais foram direcionados a outros setores da Universidade.

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 mantém o mesmo número de conselheiros do ano de 2022, isto é, 61. 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”. A avaliação aconteceria em 2023, mas, em virtude de solicitação da CGU, o processo foi paralisado quando já estava na fase de implementação, aguardando-se no momento orientações daquele Órgão de Controle para a sua retomada.

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>.

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 se “A sua demanda foi atendida?”. A segunda pergunta, por sua vez, questiona “Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?”. Devido a baixíssima resposta dos usuários (somente um respondeu à pesquisa em 2023!), não consideraremos os dados que constam no Painel Resolveu?, site da CGU onde os dados relacionados às Ouvidorias Brasileiras são depositados e disponibilizados à população em geral.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É esperado do trabalho da Ouvidoria, numa universidade pública, que ela contribua para a democratização e o aperfeiçoamento dos serviços prestados, já que um dos pilares das instituições democráticas é a participação social e cidadã na sua gestão.

Enquanto canal de comunicação entre os/as servidores/as, discentes, comunidade e Universidade, a Ouvidoria é um dos espaços de defesa dos direitos individuais e coletivos. Quando a Ouvidoria realiza um trabalho empático, com discrição, confidencialidade, justiça e imparcialidade, com vistas à resolutividade dos problemas, horizonte pelo qual a Ouvidoria da UFGD/Ouvidoria da Mulher e da Diversidade se pauta, ela estreita a relação entre os cidadãos e a Universidade, viabilizando o controle social, ao mesmo tempo em que fortalece o exercício da cidadania.

Aspecto indispensável no trabalho da Ouvidoria, o qual esteve presente no ano de 2023, é a mediação estabelecida entre os diversos setores da Universidade para que respondam satisfatoriamente às manifestações dos usuários. Essa mediação se estendeu, também, na solução de conflitos entre o corpo de servidores da Universidade.

Não se pode olvidar a busca que a Ouvidoria empreende por realizar a sua ação pautada pela legalidade. Seu papel é receber, tratar, encaminhar para os setores competentes as manifestações recebidas, receber o retorno desses setores, elaborar e encaminhar resposta aos usuários. Equivocadamente, entretanto, percebemos nos corredores da UFGD certo censo comum de que é a Ouvidoria que investiga, processa e pune os desmandos quiçá acontecidos. Pensamos ser interessante utilizar esse espaço para evidenciar que a Ouvidoria não é responsável pela apuração e investigação de denúncias, e seu trabalho não possui caráter deliberativo, executivo e judicativo, não sendo sua competência apurar responsabilidades, instaurar sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos, senão que, como dito acima, estabelecer elo de ligação entre o usuário e a instituição, a qual possui instâncias correcionais específicas, como dispõe seu Estatuto e Regimento Geral.

Além das demandas registradas no Sistema Fala.BR e apresentadas neste relatório, a Ouvidoria realizou diversos outros atendimentos em 2023 por telefone, e-mail ou em reuniões virtuais que não foram registrados na plataforma, pois não se enquadravam como manifestações de ouvidoria, mas como acolhimento. Esses atendimentos incluíram meras dúvidas e questionamentos sobre uma variedade de assuntos relacionados ao cotidiano universitário. Para garantir a celeridade, esses casos foram resolvidos diretamente pelos canais de entrada, como *e-mail* e telefone. Alguns desses atendimentos, entretanto, resultaram no registro de manifestações no sistema FALA.Br.

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 2023, 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 dos fluxos de trabalho; a criação da Ouvidoria da Mulher e da Diversidade; e a participação da Ouvidoria, juntamente com a Comissão de Ética Setorial, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e a Corregedoria Universitária, de rodas de conversa em diversos espaços da universidade sobre o assédio moral e sexual.

A perspectiva para 2024 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. Os desafios que pretendemos atacar dizem respeito à consolidação da Ouvidoria da Mulher e da Diversidade, a realização de campanhas que aproximem mais o setor da comunidade acadêmica. De igual medida, projeta-se a diminuição do tempo médio da resposta às manifestações, além de

um melhor acompanhamento com relação à resolutividade das questões trazidas pelas manifestações .