



Universidade Federal de Uberlândia



Relatório Anual da Ouvidoria Geral UFU

2023

Reitor

Valder Steffen Junior

Vice-Reitor

Carlos Henrique Martins da Silva

Pró-Reitora de Graduação

Kárem Cristina de Sousa Ribeiro

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Carlos Henrique de Carvalho

Pró-Reitor de Extensão

Hélder Eterno da Silva

Pró-Reitor de Administração

Darizon Alves de Andrade

Pró-Reitora de Assistência Estudantil

Elaine Saraiva Calderari

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

Marcio Magno Costa

Ouvidor Geral

Thiago Callado Kobayashi

Equipe Ouvidoria

Cláudia Helena Vieira Freitas

Juliana Rodrigues Lira

Mariana Cristina Bomfim Custodio

1. Introdução

A Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia é um canal de comunicação e mediação a serviço dos servidores, docentes, técnicos administrativos, estudantes e comunidade externa. Busca a promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos nas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas da UFU visando a melhoria dos seus processos, produtos e serviços. É uma ferramenta de prevenção e correção de erros, omissões, desvios ou abusos. É uma forma de ampliação da participação social e fiscalização da administração universitária.

Criada por meio da Resolução 30/2008 do Conselho Universitário, a Ouvidoria UFU é um Órgão Administrativo vinculado a Reitoria.

A Ouvidoria é responsável por receber as demandas da comunidade externa e interna da UFU. Por meio de denúncia, elogio, reclamação, sugestão e solicitação as pessoas podem se comunicar com a UFU que, por sua vez, deve dar vazão a essa manifestação. A Ouvidoria, nesse processo, faz a intermediação, de forma que os anseios individuais e coletivos sejam acolhidos com privacidade e eficiência.

Este relatório desenvolvido pela Ouvidoria Geral da UFU é referente às atividades realizadas no período de janeiro de 2023 a dezembro 2023. Será apresentado um resumo e análise das manifestações recebidas neste período e, além disso, serão apresentadas as atividades realizadas pela Ouvidoria.

2. Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia foi implantada em 2008, Resolução número 30/2008 do Conselho Universitário. Até 2017 a Ouvidoria recebia a maior parte de suas demandas através de um formulário digital. Neste ano foi realizada a adesão ao sistema E-Ouv de tratamento e acompanhamento das manifestações. Em 2019, o e-Ouv foi integrado à Plataforma Fala.BR, que envolve também o sistema e-SIC e os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação. A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação.

Atualmente, a Ouvidoria recebe as manifestações de forma presencial, por telefone, pelo e-mail e pelo sistema Fala.BR. No entanto, todas as manifestações são inseridas no Fala.BR e quando o contato é realizado por telefone, os usuários são orientados a acessarem o sistema.

As informações sobre a Ouvidoria estão no site www.ouvidoria.ufu.br, no qual está disponível o sistema Fala.BR na aba "Ouvidoria". Sua localização física é no Bloco 1A, sala 133, do Campus Santa Mônica.

No momento atual, a equipe da Ouvidoria é composta por quatro funcionários: o Ouvidor, duas assistentes administrativas e uma estagiária.

3. Manifestações recebidas na Ouvidoria UFU em 2023

No ano de 2023, conforme gráfico 1, foram atendidas formalmente pela Ouvidoria UFU, 1136 manifestações. O número de manifestações aumentou em 29,8% em relação a 2022. O aumento crescente é devido a Ouvidoria receber pedidos de documentos, como histórico escolar e também a maior utilização da Ouvidoria pela comunidade.

Gráfico 1 - Manifestações por ano



O gráfico 2 abaixo mostra os tipos de manifestação recebidas pela Ouvidoria UFU em 2023. Para este gráfico foram consideradas somente as demandas respondidas, em tratamento e arquivadas, excluindo as encaminhadas para outros órgãos. Foram 281 reclamações, 72 denúncias, 567 solicitações, 13 sugestões, 184 comunicações, 19 elogios e neste ano não recebemos nenhum simplifique. Assim como nos anos anteriores, houve um número alto de reclamações e ainda maior de solicitações. Muitas dessas solicitações são relacionadas a pedidos de documentos para o Setor de Atendimento ao Aluno. Neste ano houve um aumento 26,7% no número de elogios: foram recebidos 19 elogios. Em 2023 houve um aumento em todas as demandas da Ouvidoria, mostrando que a comunidade está cada vez mais usando o serviço da Ouvidoria.

Infelizmente tivemos mais de 80 demandas arquivadas, as situações mais corriqueiras são as manifestações duplicadas e que faltam informações básicas para o envio da manifestação. As comunicações são feitas de forma anônima, não possibilitando o pedido de maiores informações, muitas vezes faltam o nome dos envolvidos nos casos, os setores ou alguma materialidade. Isso impossibilita o envio da manifestação por falta de dados.

Gráfico 2 - Tipos de Manifestações em 2023

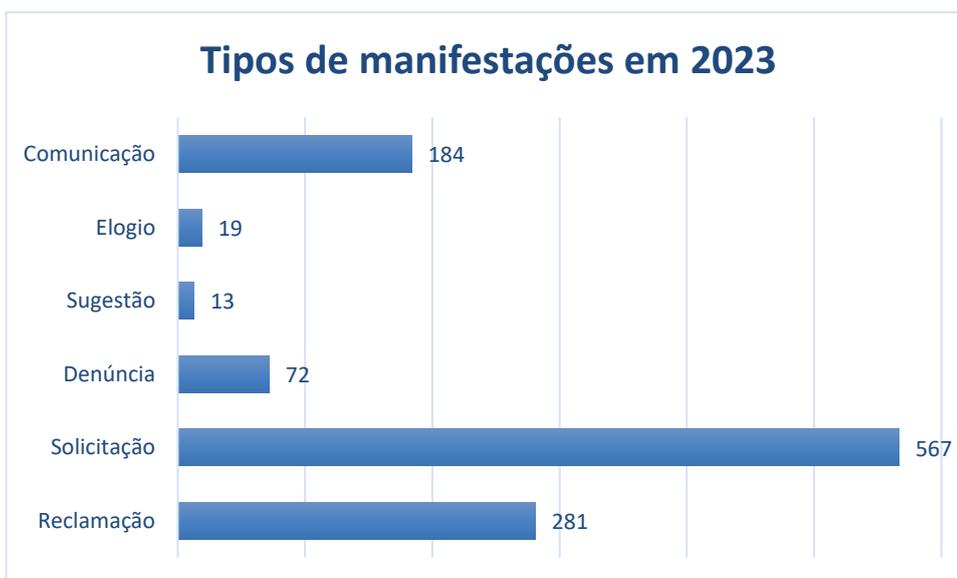


Gráfico 3 - Situação das manifestações em 2023



Verifica-se no Gráfico 3 a situação das manifestações ao final do ano de 2023, sendo que 97% das demandas foram respondidas. As outras demandas não respondidas estão ainda dentro do prazo legal para resposta e receberão tratamento em tempo regular.

No gráfico 4, explora-se o tempo médio de resposta, que é o tempo transcorrido entre o recebimento da manifestação até a sua resposta conclusiva.

O tempo médio para a resposta conclusiva foi de 14,05 dias no ano de 2023. Portanto, o tempo médio em dias aumentou em relação a 2022. Isto pode ser explicado também pelo aumento de demandas da Ouvidoria, com o maior número de manifestações também aumenta a especificidade de tratamento. Conseguir manter o tempo de resposta para o usuário o menor possível é uma meta constante da Ouvidoria.

Gráfico 4 -Tempo Médio de Resposta

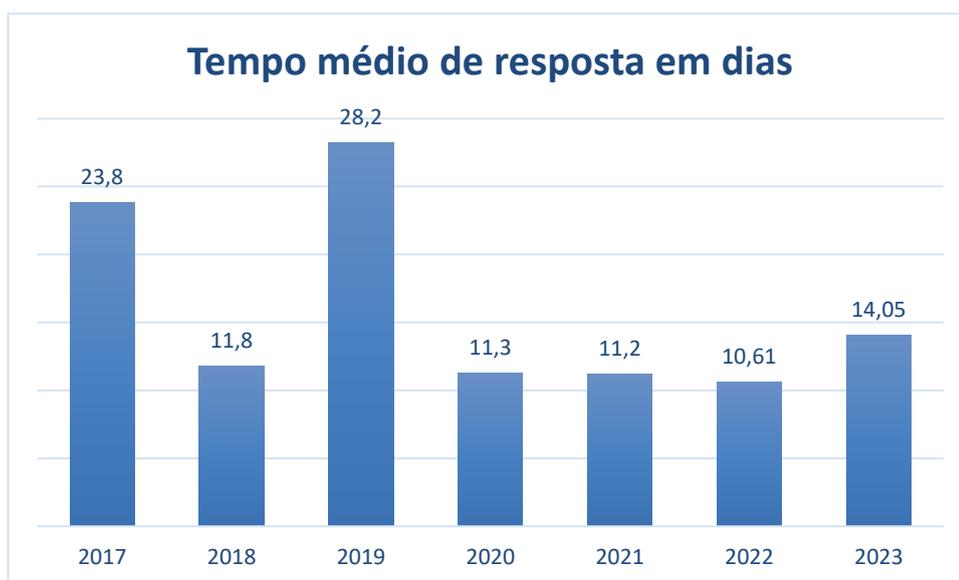


Gráfico 5 - Setores demandados 2023



Os setores demandados através das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU são apresentados no gráfico 5. Em 2023, o principal setor demandando foi novamente Setor de Assuntos Educacionais (SEAED), pois foi o setor responsável pela solicitação de documentos, o que representou o tema mais demandado no ano. A Ouvidoria tem uma parceria com o SEAED, para que o aluno que não tem vínculo e cujo e-mail não estava cadastrado na base de dados do setor pudesse realizar o pedido através do Fala.BR. Esse pedido é realizado através da aba solicitação e o sistema precisa ser acessado por meio do login único gov.br e ter no mínimo conta com nível prata.

Quando os alunos não solicitavam da forma correta a Ouvidoria encaminhava as informações necessárias para correção no caso de pedidos de documentos. Também em caso de demanda arquivada por duplicidade e por falta de dados é a Ouvidoria o setor responsável, isso justifica ser o segundo setor demandado.

O terceiro setor mais demandado foram as Unidades Acadêmicas, que são compostas entre Institutos e Faculdades. São eles os órgãos básicos da UFU responsáveis primeiros pela execução das atividades fim da UFU, isto é, ensino, pesquisa e extensão e, por isso mesmo, justifica-se ser um setor muito demandado. A Prefeitura Universitária (PREFE) foi o quarto setor mais demandado na Universidade e para o qual foram encaminhadas todas as demandas relativa ao espaço físico, limpeza, vigilância, coleta seletiva solidária, manutenção preditiva e fiscalização, controle e monitoramento de obras, entre outras. Esses 4 setores em conjunto (SEAED, Ouvidoria, Unidades Acadêmicas, e PREFE) responderam por 72% das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU em 2023.

Gráfico 6 - Assuntos Demandados em 2023



No gráfico 6 estão especificados os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o ano de 2023. Neste ano, o assunto mais demandado foi relacionado a Certidões e Declarações, com 475 manifestações, versando sobre solicitações de histórico escolares e certificados para o Setor de Assuntos Educacionais. Em segundo lugar, o tema mais demandado foi Universidades e Institutos, isso porque foi usado os temas que estão no Fala.BR. Em terceiro lugar, ficou “Conduta Docente”, essas manifestações são relacionadas a qualquer conduta relacionada ao professor.

No gráfico 7 podemos ver as demandas por público que foram categorizados por discente, técnico administrativo, docente, comunidade externa e não identificado, quando na demanda não conseguimos saber qual a categoria o manifestante se enquadra. Isso ocorre por algumas manifestações serem feitas de forma anônima. Neste gráfico, a Ouvidoria foi mais demandada pela comunidade externa, isso ocorreu devido ao fato de recebermos muitos pedidos de documentos de egressos, como histórico escolar. Em segundo lugar, está o discente e, por último, os docentes.

Gráfico 7 - Demandas por público



4. Pesquisa de Satisfação

Essa pesquisa de Satisfação é realizada no sistema de gestão das manifestações, o Fala.BR. No ano de 2023 tivemos 64 respostas à pesquisa de satisfação, sendo essa pesquisa espontânea e não obrigatória. Na figura abaixo, percebemos que 62,51% dos que responderam estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Ouvidoria, 9,38% se dizem insatisfeitos e 18,75% relataram que estão muito insatisfeitos com a resposta recebida. Este ano diminuiu o número de pessoas que responderam ao questionário, no entanto aumentou o percentual de número de usuários que se dizem satisfeitos com as respostas da Ouvidoria. Um ponto importante é que o usuário aparentemente faz confusão com a resposta que recebe e o trabalho efetivo da Ouvidoria. Ao receber uma negativa, por exemplo, em alguma questão acadêmica, ele tem o entendimento que a unidade não atuou. O que não é uma verdade, já que, a Ouvidoria encaminhou sua demanda e conseguiu uma resposta breve a sua questão. A má avaliação pode estar relacionada a uma resposta que não satisfaz ao que demandante solicitou, ainda que os procedimentos administrativos estejam feitos de acordo com a legislação vigente.

Figura 1 – Avaliação de satisfação do usuário



Manifestações quanto à satisfação do usuário junto à Ouvidoria da UFU no ano de 2023 pelo Sistema Fala.BR. Extraído de <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 10/01/2024.

Nesta mesma pesquisa é feita a pergunta se a demanda foi atendida, neste caso, 56% dos manifestantes disseram que sim e 31% responderam que não. Isto é, mesmo com resposta conclusiva recebida em todos os casos, 56% entenderam que a resposta conclusiva atendeu a manifestação, enquanto 31% entenderam que a resposta recebida não atendeu a manifestação. Portanto, do ponto de vista do manifestante, mais da metade dos que responderam entenderam que sua demanda foi atendida.

Figura 2 – Resolutividade da Ouvidoria UFU
RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Manifestações quanto à Resolutividade da demanda no ano de 2023 pelo Sistema Fala.BR. Extraído de <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acesso em 10/01/2024.

5. Atuação da Ouvidoria

Com a Ouvidoria como órgão centralizador das manifestações houve ganho em alguns meios e setores, pois, foi possível entender e detectar os problemas. Abaixo vamos dar alguns exemplos de como a Ouvidoria atuou nestas melhorias para Universidade e toda a comunidade.

Exemplo deste ano foram as reclamações sobre a infraestrutura, como a solução para o bebedouro e porta dos banheiros do bloco e limpeza do 5S. A resolução de infiltração dos laboratórios do Bloco 1L.

Em relação aos cachorros, esta Ouvidoria sempre atua em busca de soluções e agora parece haver uma solução para os cachorros agressivos que circulam nos campus da Universidade com a criação de canil no Campus Glória.

Neste ano recebemos demandas na Ouvidoria sobre impossibilidade de marcar consultas no Ambulatório de Saúde do Servidor por novos usuários. Encaminhamos um processo SEI 23117.044692/2023-91, no qual informamos que as Ouvidorias têm como competência analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas. Neste caso o resultado foi que o problema foi solucionado, pois o Ambulatório de Saúde do Servidor (ASSER) regularizou o processo de atualização e cadastro de novos servidores.

Até os elogios serviram como parâmetro para avaliar o que acontece após troca de empresa, como o caso da troca da empresa de limpeza do bloco 3P.

A Ouvidoria como porta de entrada para manifestações se mostra cada vez mais importante, assim conseguimos ver nos casos das denúncias o tamanho do problema, quantidade de pessoas afetadas e ainda manter as pessoas que denunciam em segurança.

Desta forma, reforça-se que as manifestações na Ouvidoria podem gerar ganhos para toda a Comunidade Universitária.

6. Participações em comissões

- Presidência da Comissão do Plano de Dados Abertos para viabilizar a construção e aprovação do plano. Nomeado por meio da Portaria de Pessoal UFU nº 1111, de 23 de março de 2021;
- Nomeação como Encarregado de Dados Pessoais e Presidência da Comissão de Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados. PORTARIA REITO Nº 954, DE 06 DE NOVEMBRO DE 2020 e PORTARIA REITO Nº 971, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2020;
- Participação na Comissão da Política Institucional de Mediação de Conflitos, nomeada pela PORTARIA REITO Nº 1347, DE 01 DE NOVEMBRO DE 2019;
- Participação no Comitê de Governança Digital. PORTARIA DE PESSOAL UFU Nº 1081, DE 22 DE MARÇO DE 2021.

7. Ações implementadas pela Ouvidoria

- Implementação do Plano de Dados Abertos;
- Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados, cujas ações estão em <https://ufu.br/clqpd>;
- Implementação do e-Agendas para Administração Superior.

8. Proposta de ações para Ouvidoria em 2023

Com base no [Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública](#) da Ouvidoria Geral da União:

- Ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- Elaborar documento de Código de ética (ou de conduta) da ouvidoria;
- Mapear e divulgar uma lista de competências desejáveis para a ouvidoria;
- Mapear processos e fazer diagnóstico de riscos de segurança de informações da Ouvidoria;
- Mapear e formalizar os processos da Ouvidoria;
- Realizar mapeamento dos riscos dos processos adotando as medidas necessárias à sua mitigação;
- Redigir orientações ou manuais com procedimento formal de aprovação pela autoridade competente que descrevam o processo de realização de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela ouvidoria.

9. Cursos Realizados pela equipe

- Webinários Direitos Humanos: Assédio no âmbito das Instituições Federais de Ensino – Escola Superior do Tribunal de Contas da União
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias – Controladoria-Geral da União
- Prevenção ao Assédio Moral e Sexual no Contexto das IFES –DICAP/UFU
- Ouvidoria: o que você precisa saber – UFSCar
- Intensivo de Sistemas: Fala.BR – CGU
- Guia Lilás na Prática: Papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual – CGU
- III Ciclo de Capacitação do Comitê de Integridade - Direitos dos Usuários dos

Serviços Públicos e o papel das Ouvidorias – UNIFESP

- III Ciclo de Capacitação do Comitê de Integridade - Assédio Sexual no Contexto das IFES: prevenção e enfrentamento – UNIFESP
- III Ciclo de Capacitação do Comitê de Integridade - Assédio Moral – UNIFESP
- Introdução à Gestão de Projetos – ENAP
- SEMEAR - Seminário sobre Ética no Ambiente Acadêmico - O que acontece quando a gente não se cala? – PROEXC/UFU
- Salve uma Mulher – ENAP
- MAT-papo: Sobre o assédio e dificuldades de ser mulher no meio acadêmico: como lidar e o que fazer – PETMAT/UFU

10. Considerações Finais

No ano de 2023, a Ouvidoria foi mais demandada que em anos anteriores. Isso aconteceu devido ao fato da parceria com o Setor de Assuntos Educacionais para pedidos de documentos de ex-alunos e da procura maior pela comunidade. Isso fez com que nossas demandas fossem quase dobradas. Ainda assim, foi possível responder todas as manifestações dentro do prazo e de forma adequada.

Percebemos que houve uma melhora na avaliação positiva da Ouvidoria neste ano, sendo de 67,19%. A equipe trabalha para que essa avaliação seja a mais positiva possível e que possamos sempre contribuir para a melhora Institucional.

A atuação da Ouvidoria foi efetiva e os exemplos concretos citados no presente documento foram relacionados a atuação no caso dos cachorros e das consultas no ASSER.

No ano de 2024 pretende-se aprimorar o funcionamento da Ouvidoria. Para tanto, foi descrito um conjunto de ações a serem realizadas internamente de forma a ter uma maior padronização e menor exposição ao risco do setor. O objetivo final, no entanto, continua o mesmo: tratar as manifestações de forma adequada e buscar a melhora da Instituição.