



Universidade Federal de Uberlândia



# Relatório Anual da Ouvidoria Geral UFU

---

Uberlândia  
2020

## **1 Introdução**

Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia é um canal de comunicação e mediação a serviço dos servidores docentes e 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 à 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, eficiência e eficácia.

Este relatório desenvolvido pela Ouvidoria Geral da UFU é referente às atividades realizadas no período de janeiro de 2019 a dezembro 2019. Será apresentado um resumo e análise das manifestações recebidas neste período. 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 do 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 é responsável somente pelo tratamento das manifestações.

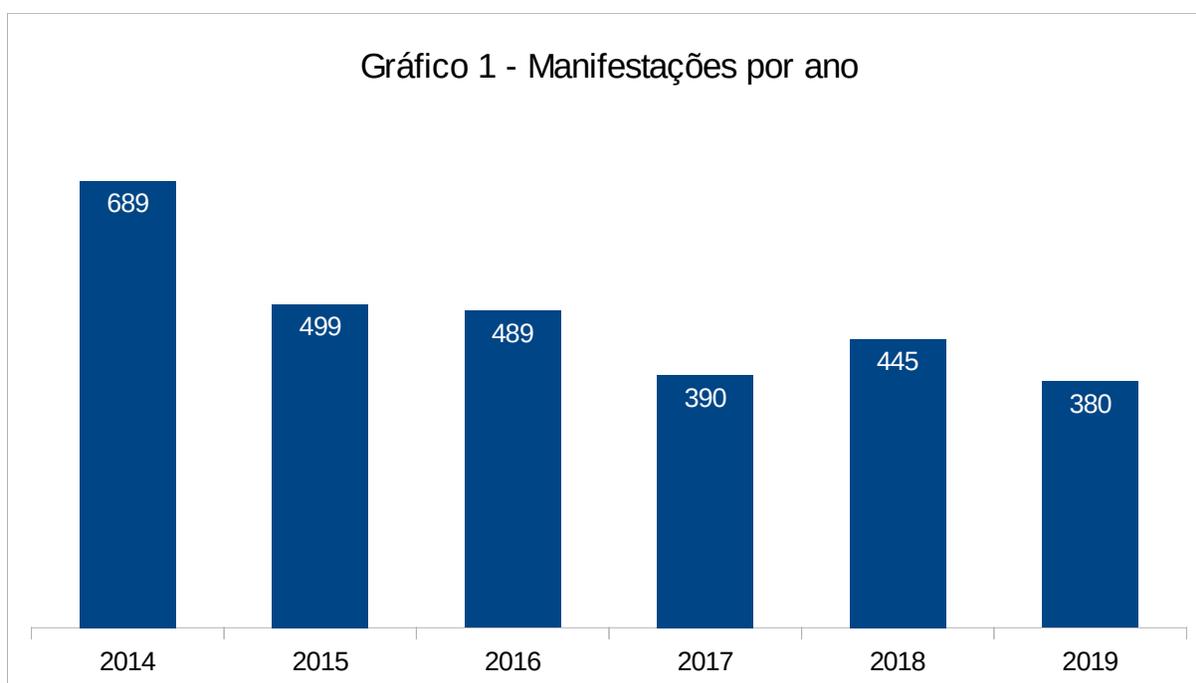
Atualmente a Ouvidoria recebe as manifestações de forma presencial, por telefone, pelo e-mail e pelo sistema Fala.BR. No entanto, todas as manifestações são inseridas no Fala.BR e quando o contato é realizado por telefone os usuários são orientados a acessarem o sistema.

As informações sobre a Ouvidoria estão no site [www.ouvidoria.ufu.br](http://www.ouvidoria.ufu.br), no qual está disponível o sistema Fala.BR na aba “Manifeste-se”. Sua localização física é no Bloco 1A, sala 133 do Santa Mônica.

No momento atual a equipe da Ouvidoria é composta por três funcionários, o Ouvidor, uma assistente administrativa e um estagiário.

### 3 Manifestações recebidas na Ouvidoria UFU em 2019

No ano de 2019, conforme gráfico 1, foram atendidas formalmente pela Ouvidoria UFU 380 manifestações. As manifestações mantiveram-se no mesmo patamar de anos recentes, com uma pequena redução de 14,6% nas demandas da Ouvidoria em relação a 2018. Com a melhoria na qualidade das informações apresentadas nos sites oficiais resulta numa queda na procura pela Ouvidoria UFU para sanar dúvidas corriqueiras, pois o usuário da UFU passa a buscar diretamente suas informações, procurando a Ouvidoria apenas quando do envolvimento com sua prestação de serviços.



O gráfico 2 abaixo mostra os tipos de manifestação recebidas pela Ouvidoria UFU em 2019. Foram 174 reclamações, 128 denúncias, 57 solicitações, 11 sugestões e 10 elogios. Isso reforça, assim como nos anos anteriores, o perfil tradicional da Ouvidoria, reconhecida por ouvir as insatisfações sobre o funcionamento da UFU em seus diversos setores, ou seja, a predominância das reclamações (174) e denúncias (128). Além disso, este ano houve uma diminuição nas solicitações registradas, pois a Ouvidoria quando recebe pedidos informações simples, que geralmente estão disponíveis no site oficial da Universidade, faz o redirecionamento para a página onde se encontra a resposta, de forma que não há a contabilização dessa manifestação. Por fim, foram registrados 11 sugestões e 10 elogios, o que demonstra espaço, assim como em anos anteriores, para ações de “reforço positivo” por parte da Ouvidoria UFU.

Gráfico 2 - Tipos de Manifestações em 2019

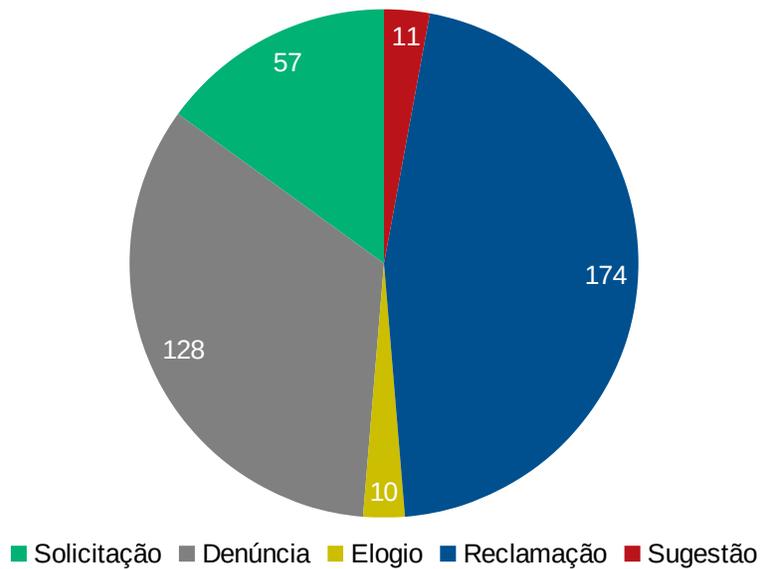
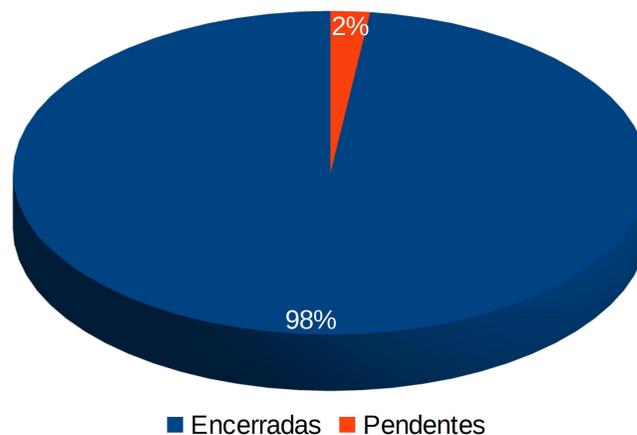


Gráfico 3 - Situação das manifestações em 2019



Verifica-se no Gráfico 3 a situação das manifestações ao final do ano de 2019. A resposta às manifestações tem ocorrido de forma mais efetiva, ao longo dos anos a percentagem de demandas resolvidas aumentaram. No ano de 2018 era de 94% e este ano chegamos próximo a 100%, alcançando 98% de demandas 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 28,2 dias no ano de 2019. Portanto, esse prazo de resposta aumentou em relação a 2018, no entanto permanece em situação regular, uma vez que o tempo máximo

para resposta é de 30 dias para as manifestações com identificação, podendo inclusive recorrer a mais 30 dias em casos com justificativas para tanto.

Gráfico 4 - Tempo Médio de Resposta

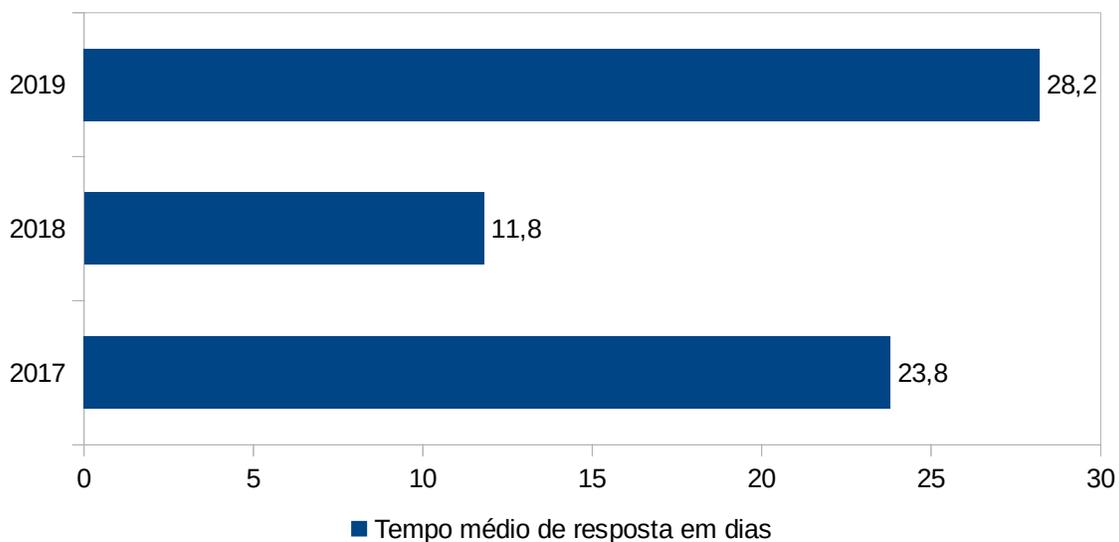
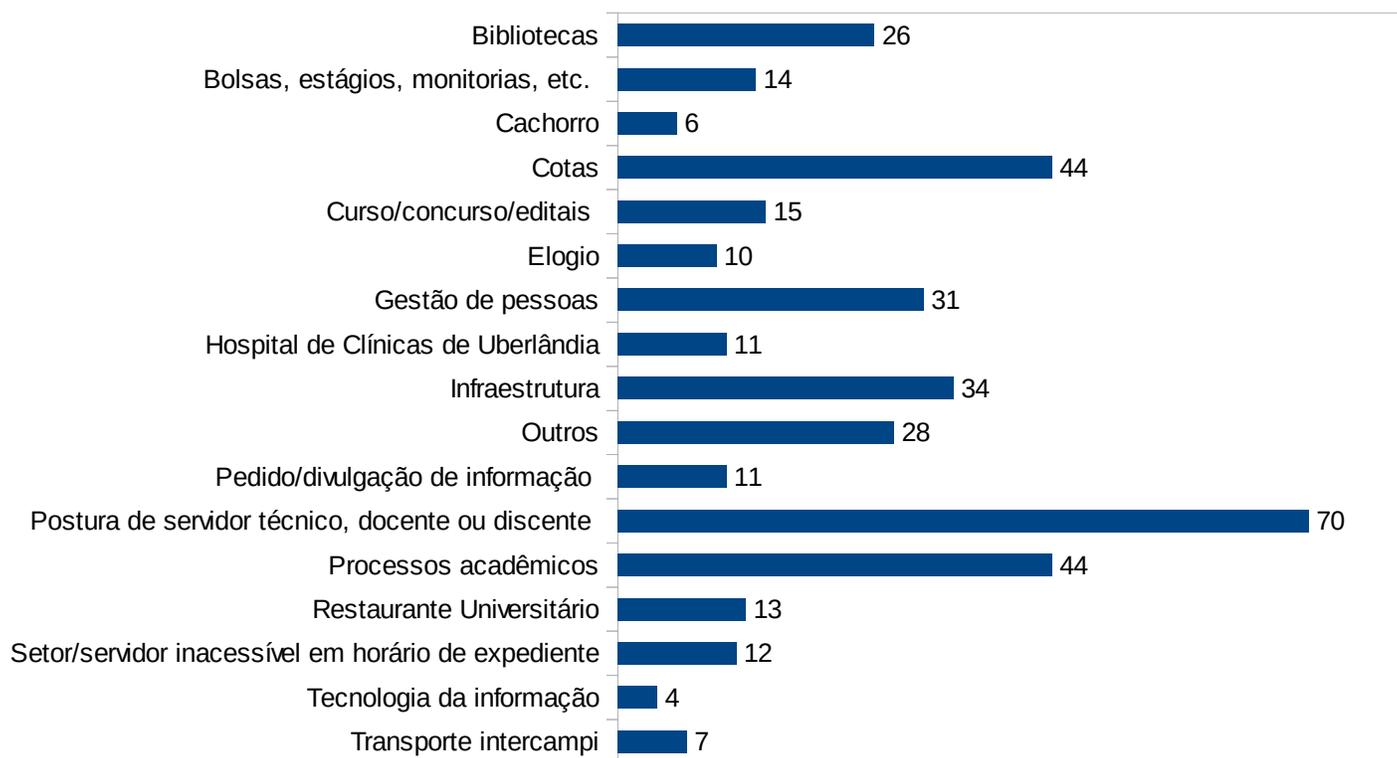


Gráfico 5 - Setores Demandados 2019



Os setores demandados através das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU são apresentados no gráfico 5. Em 2019 o principal setor demandando, tal qual em anos anteriores, foram as 30 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 sempre sua proeminência como setor demandado. A Pró-reitora de Graduação (PROGRAD) foi o segundo setor mais demandando, pois é responsável pelas diretrizes gerais para ingresso de estudantes, desenvolvimento e acompanhamento dos cursos de graduação, assim como os procedimentos que regem a vida acadêmica do estudante, até a colação de grau. Por isso sempre encampa grande número de manifestações. A Prefeitura Universitária foi o terceiro setor mais demandando e é responsável pela estrutura física da UFU, o que justifica a demanda pelo setor. E esses 3 setores em conjunto (Unidades Acadêmicas, PROGRAD e PREFE) responderam por 58% das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU em 2019.

Gráfico 6 - Assuntos mais demandados 2019

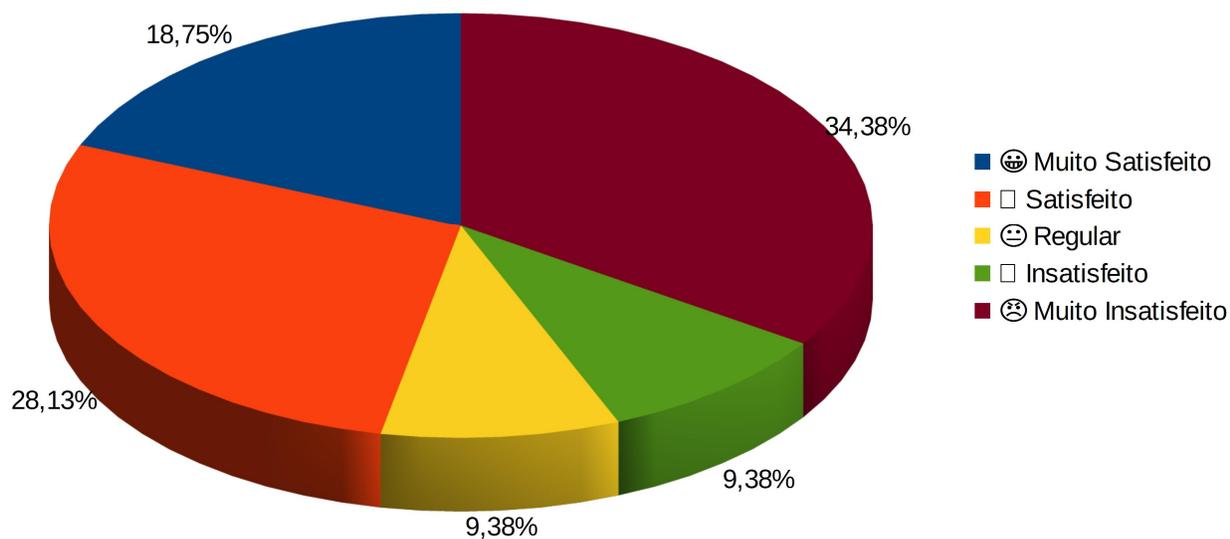


No Gráfico 6 estão especificados os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o ano de 2019. Neste ano o assunto mais demandado foi “Postura de servidor técnico, docente ou discente”, com 70 manifestações. Isso demonstra que as relações interpessoais são as grandes causadoras de conflitos, só dependendo da mudança de postura das pessoas para melhorar o antedimento e diminuir as divergências. Durante o ano houve um grande número de denúncias em relação a fraudes em cotas para ingresso na Universidade figurando em segundo lugar junto com as manifestações sobre Processos acadêmicos.

#### 4 Pesquisa de Satisfação

Essa pesquisa de Satisfação é realizada no sistema Fala.Br. No ano de 2019 somente 32 pessoas responderam, pois a reposta à pesquisa é espontânea e não obrigatória. No gráfico abaixo percebemos que 46,88% dos que responderam estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Ouvidoria, 9,38% se dizem insatisfeitos e 34,38% relataram que estão muito insatisfeitos com a resposta recebida. Percebemos que a maioria das pessoas que responderam o questionário se dizem satisfeita com os serviços da Ouvidoria e o setor sempre trabalha para que atinja o maior número de pessoas possíveis.

### Respostas às pesquisas de satisfação



Nesta mesma pesquisa é feita a pergunta se sua demanda foi atendida, neste caso 53,13% disseram que sim e 37,50% responderam que não. Isto é, mesmo com resposta conclusiva recebida em todos os casos, 53,13% entenderam que a resposta conclusiva atendeu a manifestação, enquanto 37,50% entenderam que a resposta recebida não atendeu a manifestação.



## 5 Ações da Ouvidoria

### Campanha: Ouvidoria Itinerante

A Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia, como uma estratégia de divulgação do serviço prestado pela Ouvidoria, foi até o público da Universidade. Como estratégia de aproximação, um funcionário da Ouvidoria foi até locais selecionados onde tem maior concentração de público e deu oportunidade para os cidadãos apresentarem denúncias, sugestões ou elogios, tirarem dúvidas, fazerem reclamações, de forma presencial, num atendimento individualizado. Além disso, a Ouvidoria divulgou através de conversas e distribuição de folders a Ouvidoria. Assim, divulgamos nossos serviços a um maior número de pessoas e podemos melhorar nossos serviços recebendo uma resposta rápida de como comunidade recebe a Ouvidora. A campanha foi bem recebida pela comunidade e pela imprensa o que nos gerou uma divulgação em meios oficiais da imprensa municipal.

## 6 Participações em eventos

a) XIX Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – aconteceu no período de 11 a 13/09/2019 no Auditório do Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná. Sendo uma das funções do FNOUH é a divulgação do instituto da Ouvidoria, oferecendo informações e apoio às instituições que demonstram interesse em instalar suas próprias Ouvidorias.

b) 4º Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação: uma *ouvidoria.gov* para um *cidadão.br*, que aconteceu entre 13 e 16 de maio no Rio de Janeiro. Esse evento é organizado pela Ouvidoria Geral da União e reúne ouvidores da esfera federal em uma importante troca de experiências.

## **7 Metas da Ouvidoria para 2020**

- Intensificar o trabalho da Ouvidoria Itinerante, levando esse projeto a outros campi fora da cidade de Uberlândia, ou seja, Monte Carmelo, Ituiutaba e Patos de Minas;
- Iniciar campanha do elogio, pretendemos iniciar a campanha em abril de 2020 e a campanha será composta de peças para e-mail marketing, posts e stories para os perfis da Universidade no Facebook, Twitter e Youtube;
- Reduzir tempo de resposta aos usuários. Para o ano de 2020 a Ouvidoria pretende voltar a diminuir o tempo entre o recebimento da demanda e a resposta dada ao cidadão.