



Universidade Federal de Uberlândia



Relatório Anual da Ouvidoria Geral UFU

Uberlândia
2021

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 2020 a dezembro 2020. 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 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 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.

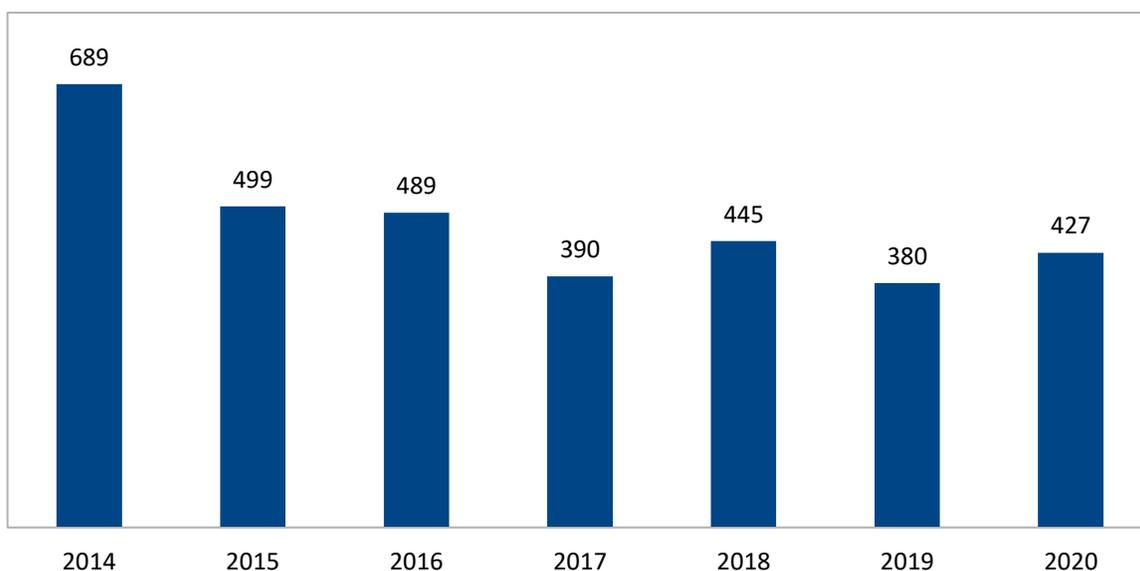
As informações sobre a Ouvidoria estão no site www.ouvidoria.ufu.br, no qual está disponível o sistema Fala.BR na aba “Manifeste-se”. Sua localização física é no Bloco 1A, sala 133 do Santa Mônica.

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

3 Manifestações recebidas na Ouvidoria UFU em 2020

No ano de 2020, conforme gráfico 1, foram atendidas formalmente pela Ouvidoria UFU 427 manifestações. As manifestações mantiveram-se no mesmo patamar de anos recentes, com um pequeno aumento de 12,4% nas demandas da Ouvidoria em relação a 2019. Nesse ano a maioria dos setores da Universidade estavam em trabalho remoto, assim como as aulas, o que resultou em uma procura maior pela Ouvidoria. Outro fato foi o grande número de manifestações relacionadas a denúncia de fraude em cotas, que vamos falar mais adiante neste relatório.

Gráfico 1 - Manifestações por ano



O gráfico 2 abaixo mostra os tipos de manifestação recebidas pela Ouvidoria UFU em 2020. Foram 110 reclamações, 191 denúncias, 121 solicitações, 1 sugestão e 4 elogios. Assim como nos anos anteriores houve um número alto de reclamações e ainda maior de denúncias, muito dessas denúncias são relacionadas a fraude em cotas. Ainda, este ano houve um aumento nas solicitações registradas e acreditamos que isso aconteceu devido ao fato da Pandemia ter dificultado a comunicação com os setores demandados, pois não foi possível conversar pessoalmente e nem por telefone com alguns setores. Por fim, foram registrados 4 elogios e somente uma 1 sugestão, o que demonstra espaço, assim como em anos anteriores, para ações de “reforço positivo” por parte da Ouvidoria UFU.

Gráfico 2 - Tipo de Manifestações em 2020

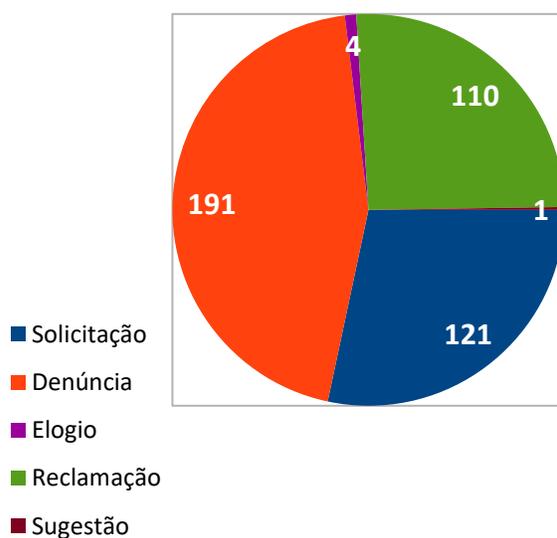


Gráfico 3 - Situação das Manifestações em 2020



Verifica-se no Gráfico 3 a situação das manifestações ao final do ano de 2020. Ao final do ano de 2020, 96% 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 11,3 dias no ano de 2020. Portanto, esse prazo de resposta diminuiu em relação a 2019, ele ficou em menos da metade do ano anterior. Essa era uma meta da Ouvidoria para 2020 e nos conseguimos diminuir o tempo de resposta para o usuário.

Gráfico 4 - Tempo Médio de Resposta

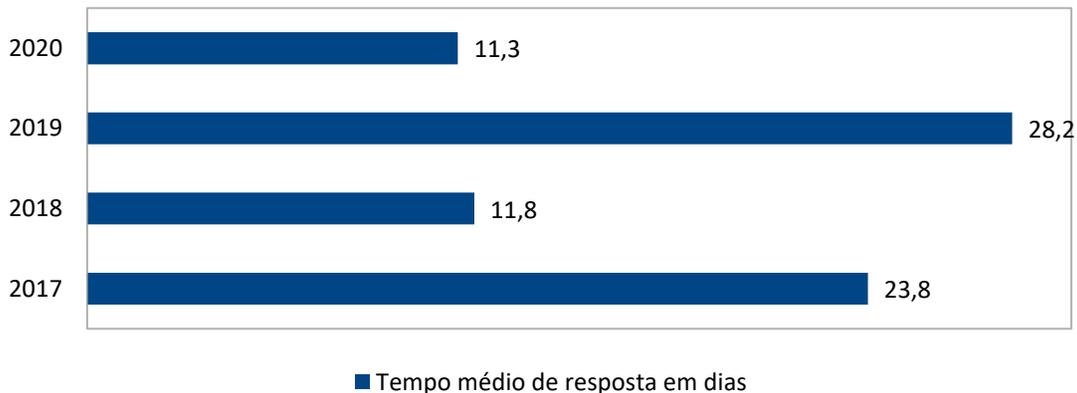


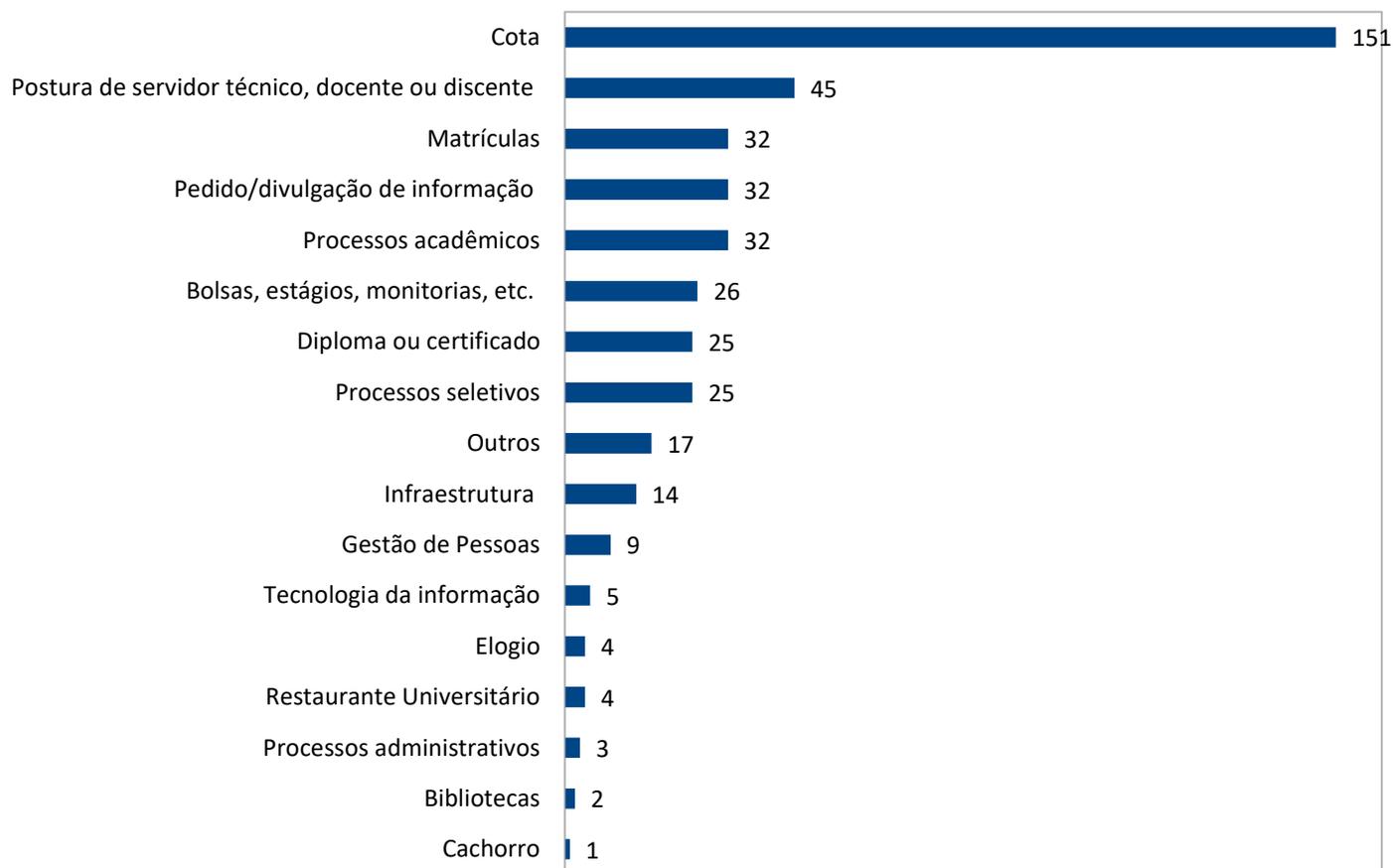
Gráfico 5 - Setores Demandados 2020



Os setores demandados através das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU são apresentados no gráfico 5. Em 2020 o principal setor demandando foi Pró-reitora de Graduação (Prograd), pois é responsável por receber as denúncias de fraude em cotas e encaminhar para a comissão PPI que fará averiguação. Além disso 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. O segundo setor mais demandado 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 ser um setor muito demandado. A Diretoria de Processos Seletivos (Dirps) foi o terceiro setor mais demandando e é responsável pelos processos seletivos na Universidade, e como este ano o vestibular acabou sendo postergado existiram muitas dúvidas em relação a esse processo e essas demandas também foram encaminhadas a Ouvidoria. E esses 3

setores em conjunto (Prograd, Unidades Acadêmicas, e Dirps) responderam por 71,7% das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU em 2020.

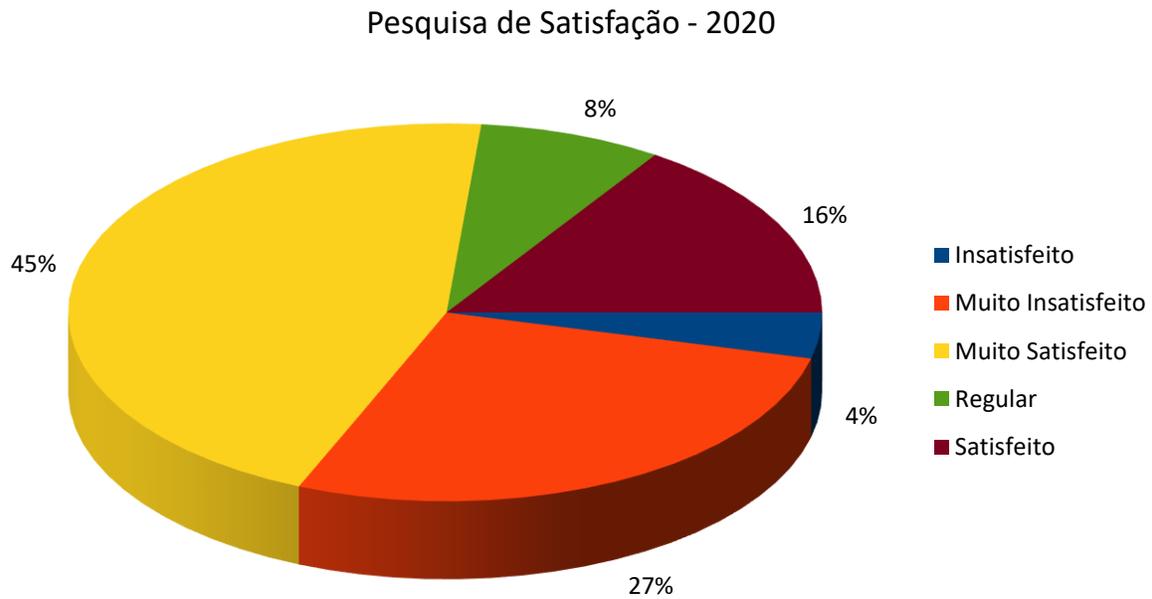
Gráfico 6 - Assuntos Demandados em 2020



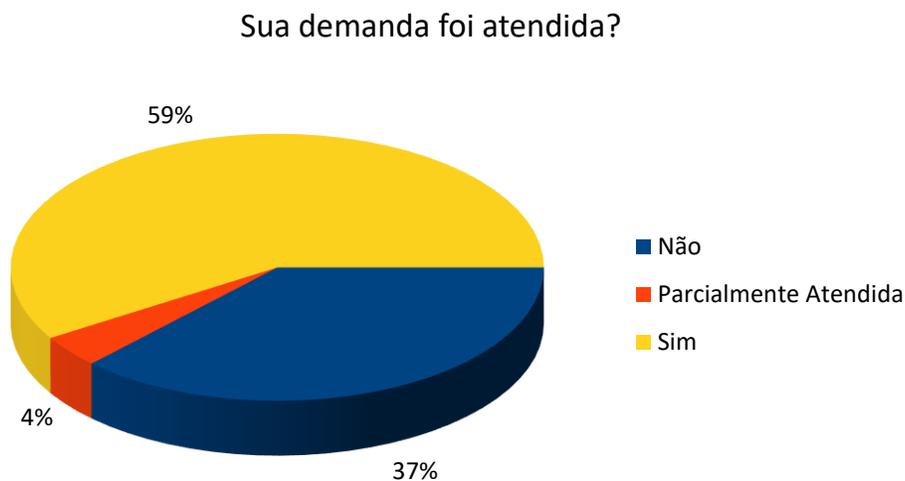
No Gráfico 6 estão especificados os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o ano de 2020. Neste ano o assunto mais demandado foi “Cota”, com 151 manifestações, durante o ano houve um grande número de denúncias em relação a fraudes em cotas para ingresso na Universidade. Em junho de 2020 foi criado perfis de redes sociais para fazer denúncias que alunos de universidades estavam fraudando o sistema de cotas raciais de universidades públicas. A UFU foi uma das universidades citadas nestas denúncias. Foram enviadas à Ouvidoria mais de 150 denúncias e também recebemos denúncias de fraudes em cotas de baixa renda e destinadas a pessoas com deficiência. Para facilitar o envio das denúncias os nomes que se repetiram foram colocados em uma mesma pasta e enviados juntos. Em segundo lugar ficou “Postura de servidor técnico, docente ou discente”, o que se justifica já que podemos dizer que o conflito é um fenômeno inerente às relações humanas. Em terceiro lugar ficou as “Matrículas”, essas manifestações são em relação ao período de matrícula nas Atividades Acadêmicas Remotas Emergenciais (AARE). As manifestações aconteceram principalmente por questionamento às prioridades de matrículas.

4 Pesquisa de Satisfação

Essa pesquisa de Satisfação é realizada no sistema Fala.Br. No ano de 2020 somente 51 pessoas responderam, pois a resposta à pesquisa é espontânea e não obrigatória. No gráfico abaixo percebemos que 61% dos que responderam estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Ouvidoria, 4% se dizem insatisfeitos e 27% relataram que estão muito insatisfeitos com a resposta recebida. Este ano percebemos que um número maior de pessoas respondeu ao questionário e aumentou o número de usuários que se dizem satisfeitos com os serviços da Ouvidoria e o setor sempre trabalha para que atinja o maior número de pessoas possíveis.



Nesta mesma pesquisa é feita a pergunta se sua demanda foi atendida, neste caso 59% disseram que sim e 37% responderam que não. Isto é, mesmo com resposta conclusiva recebida em todos os casos, 59% entenderam que a resposta conclusiva atendeu a manifestação, enquanto 37% entenderam que a resposta recebida não atendeu a manifestação.



5 Ações da Ouvidoria

A Ouvidoria UFU criou na sua página, www.ouvidoria.ufu.br, a aba “Acontece” no qual informamos as principais notícias relacionadas a Ouvidoria.

A Ouvidoria lançou uma nova opção de contato com a Ouvidoria, pelo WhatsApp. O atendimento é feito através do telefone (34) 3239-4074 e está disponível de segunda a sexta-feira, de 8h às 12h e 14h às 16h.

Foi lançada a campanha para divulgação de seus serviços entre os usuários da UFU, intitulada “A UFU quer te ouvir”.

A Ouvidoria informou a respeito de denúncias sobre o Sistema de Cotas na UFU na página da Ouvidoria. Deixando links para o usuário acessar um pouco da história do sistema de cotas da UFU, uma nota oficial sobre o sistema e como realizar denúncia de fraude em cotas.

Na aba Fala Ouvidoria foi adicionado dois materiais sobre temas que são registrados pela comunidade. Um sobre Trote Violento, onde pode ser visto um pouco sobre o tema em um documento produzido pela Ouvidoria UFU. Outro tema foi o Assédio Moral, foi feita uma cartilha onde são reunidos elementos que tratam do Assédio Moral e o prejuízo que esse ato pode

trazer aos envolvidos, ao ambiente laboral e à Instituição. Sua definição e a forma de denunciar esse crime são abordados nessa cartilha.

6 Cursos Realizados pela Equipe da Ouvidoria

Realizados na Profoco:

- ⑩ Atendimento em Ouvidoria
- ⑩ Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários
- ⑩ Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias
- ⑩ LAlve - a live da LAI

Realizados na ENAP:

- ⑩ Acesso à Informação
- ⑩ Defesa do Usuário e Simplificação
- ⑩ Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias
- ⑩ Ética e Serviço Público

7 Participações em eventos

XX Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – 18 a 21 de agosto em formato online.

8 Metas da Ouvidoria para 2021

- Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) na Universidade Federal de Uberlândia, conforme Lei nº 13.709.
- Formatação da avaliação dos serviços da Universidade através do Conselho de Usuários, conforme Decreto nº 10.228.
- Ampliação da Ação “Ouvidoria Itinerante” com apresentação em todas as reuniões de colegiado de curso, de conselhos de unidades acadêmicas e conselhos superiores
- Capacitação da equipe e formalização de protocolo para o melhor tratamento possível de denúncias que envolvam todos os tipos de assédio e violência de gênero.
- Continuar aperfeiçoando o tratamento das manifestações, com elaborações de fluxogramas e protocolos de tratamento de cada tipo de manifestação.
- Manter ou melhorar a taxa de resposta (96%) e o tempo de resposta (11,3 dias) da Ouvidoria.
- Buscar incrementar a avaliação da Ouvidoria pelos seus usuários, para que a taxa de resposta supere os atuais 11%.

