



## Relatório das Manifestação na Ouvidoria UFU em 2017

A 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.

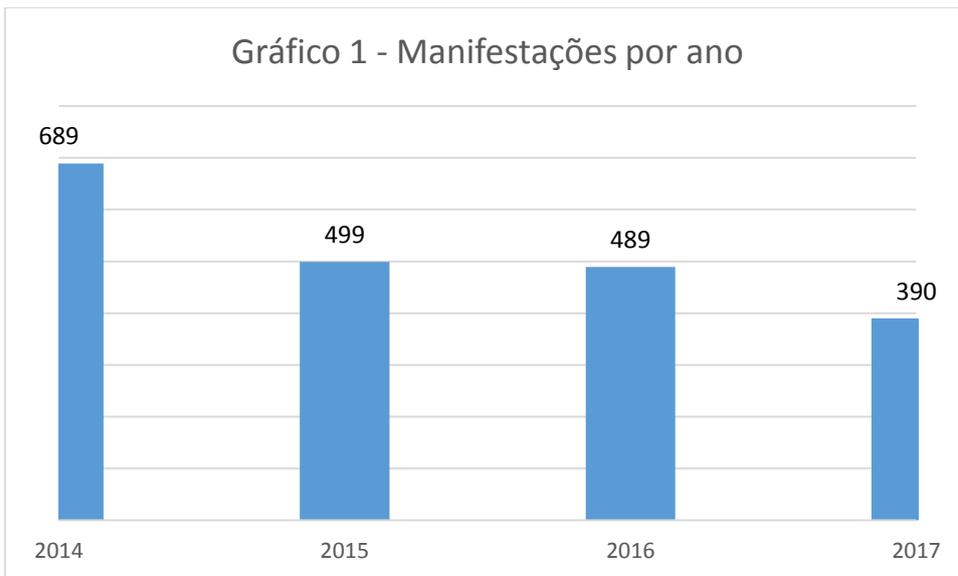
No ano de 2017 foram implementadas ações para melhorar dois aspectos da atuação da Ouvidoria UFU, quais sejam: o tratamento das manifestações e o acolhimento na Ouvidoria UFU. No primeiro aspecto, o principal aperfeiçoamento foi a adesão ao sistema E-Ouv de tratamento e acompanhamento das manifestações. Esse é um sistema online do Governo Federal disponibilizado aos órgãos federais desde 2015 e que cumpre diferentes e importantes tarefas, dentre as quais ressalta-se: canal de registro de manifestação para o usuário, acompanhamento e arquivo para as manifestações, geração de protocolo de recebimento de manifestações, canal de comunicação entre Ouvidoria e usuário e cobrança de prazos para respostas. Em resumo, a adesão a esse sistema representou melhora no registro e acompanhamento das manifestações, tanto para o usuário como para os gestores da Ouvidoria UFU<sup>1</sup>. Foi um avanço no sentido de maior transparência e confiabilidade da Ouvidoria UFU.

O segundo aspecto aperfeiçoado na Ouvidoria UFU em 2017 foi relacionado ao acolhimento na estrutura da Ouvidoria UFU. Isto é, buscou-se ao longo do ano melhorar a estrutura disponibilizada ao usuário de forma que ele seja mais bem atendido. Nesse sentido, o aprimoramento esteve relacionado a estrutura física e foram: reforma e pintura da sala da ouvidoria, instalação de ar-condicionado para conforto térmico, instalação de bebedouro, instalação de recepção, identificação adesiva da Ouvidoria UFU na porta de entrada e confecção de folheto informativo sobre a Ouvidoria UFU.

Um resumo das manifestações recebidas na Ouvidoria UFU em 2017 será apresentado a seguir:

---

<sup>1</sup> Para mais informações sobre o sistema E-ouv verificar as “perguntas frequentes” no site [www.ouvidoria.ufu.br](http://www.ouvidoria.ufu.br)



No ano de 2017, conforme gráfico 1, foram atendidas formalmente pela Ouvidoria UFU 390 manifestações. Isso demonstra a tendência, já observada em anos anteriores, de queda no número de manifestações. A explicação para tanto pode ser encontrada no aprofundamento da utilização do site institucional como forma de obter informações por parte do usuário que, ao invés de buscar a Ouvidoria UFU para solucionar sua dúvida, passou a buscar diretamente no site da UFU as respostas que procurava. Além disso, a Ouvidoria UFU resolveu responder de forma mais célere os pedidos de informações gerais, que são aquelas dúvidas que podem ser buscadas em sites oficiais ou com o fornecimento de telefones institucionais para serem sanadas, sem necessitar de registro formal.

Gráfico 2 - Tipo de Manifestação em 2017



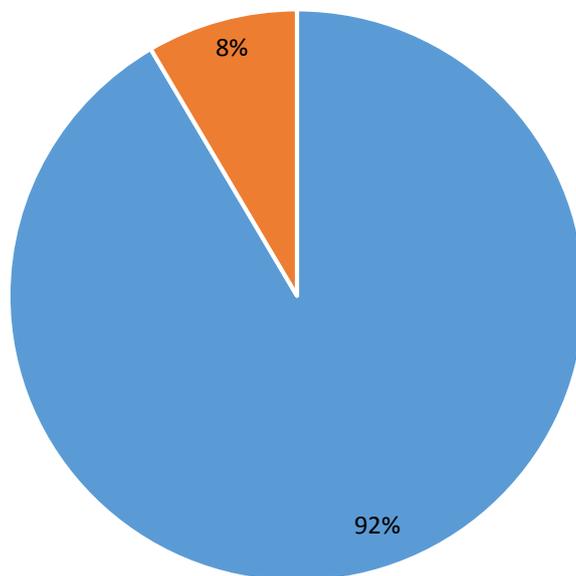
O gráfico 2 explora os tipos de manifestação recebidas pela Ouvidoria UFU em 2017. Foram 197 reclamações, 85 denúncias, 94 solicitações, 9 sugestões e 5 elogios. Isso reforça, assim como no ano de 2016, o perfil tradicional da Ouvidoria, reconhecida por ouvir as reclamações sobre o funcionamento da UFU em seus diversos setores, ou seja, a predominância das reclamações e denúncias. Além disso, verifica-se a importância das solicitações, que figurou como segundo maior número de manifestações. Essas solicitações podem ser tanto de serviços quanto de documentos, como solicitações de informações. Nesse sentido, como afirmado anteriormente, por celeridade a Ouvidoria UFU passou a responder de forma direta, sem a necessidade de registro formal, os pedidos de informações gerais, de forma que as solicitações caíram de 209 manifestações em 2016 para 94 solicitações em 2017. Por fim, foram registrados 9 sugestões e 5 elogios, o que demonstra espaço, assim como em anos anteriores, para ações de “reforço positivo”<sup>2</sup> por parte da Ouvidoria UFU. Inclusive, nessa mesma perspectiva, o Governo Federal lançou em janeiro de 2018 o módulo Simplifique! no sistema E-ouv.

---

<sup>2</sup> “Os reforços são divididos em dois tipos: reforço positivo e reforço negativo. Um reforço positivo aumenta a probabilidade de um comportamento pela presença (positividade) de uma recompensa (estímulo). Um reforço negativo também aumenta a probabilidade de um comportamento pela ausência (retirada) de um estímulo aversivo (que cause desprazer) após o organismo apresentar o comportamento pretendido” (CONTEÚDO, 2018).

Gráfico 3 - Situação das manifestações em 2017

■ Encerradas ■ Pendentes



Verifica-se no gráfico 3 a situação das manifestações ao final do ano de 2017. Foram respondidas 92% das manifestações recebidas formalmente na Ouvidoria UFU e restaram 8% pendentes, das quais a maior parte foi registrada nos dois últimos meses do ano, o que explica naturalmente sua situação. Em comparação com o ano de 2016, houve uma maior taxa de resposta, pois naquele ano registrou-se 83% de manifestações encerradas e 16% pendentes.

No gráfico 3, ainda, explora-se uma informação nova, não registrada em anos anteriores, que é o tempo médio de resposta. No ano de 2017, para as manifestações respondidas pela Ouvidoria UFU, obteve-se uma média de 23 dias, quando o prazo legal para as Ouvidorias Federais é de até 30 dias prorrogáveis com justificativas. Portanto, ao longo do ano adotou-se a inovação do registro dos prazos de respostas e foi obedecida a exigência legal que recai sobre a Ouvidoria UFU.



Os setores demandados através das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU são apresentados no gráfico 4. Em 2017, o principal setor demandando 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 e, por englobar a Diretoria de Processos Seletivos, órgão responsável pelos principais certames da UFU, sempre encampa grande número de manifestações. A Prefeitura Universitária (PREFE) é o órgão responsável pela estrutura física da UFU e, por conta dessa extensa atribuição, figurou como terceiro maior setor demandado. E esses 3 setores em conjunto (Unidades Acadêmicas, PROGRAD e PREFE) responderam por quase 70% das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU em 2017. Dado esse similar ao do ano de 2016, quando esses três setores figuraram como os principais setores demandados e que em conjunto representaram 75% das manifestações.

#### REFERÊNCIA:

CONTEÚDO aberto. In: Wikipédia: a enciclopédia livre. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Refor%C3%A7o>> Acesso em: 26/01/2018