



Universidade Federal de Uberlândia



Relatório Anual da Ouvidoria Geral UFU

**Uberlândia
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

Letícia Maria Machado Arruda

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 2022 a dezembro 2022. 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 “Manifeste-se”. Sua localização física é no Bloco 1A, sala 133, do Campus Santa Mônica.

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

3. Manifestações recebidas na Ouvidoria UFU em 2022

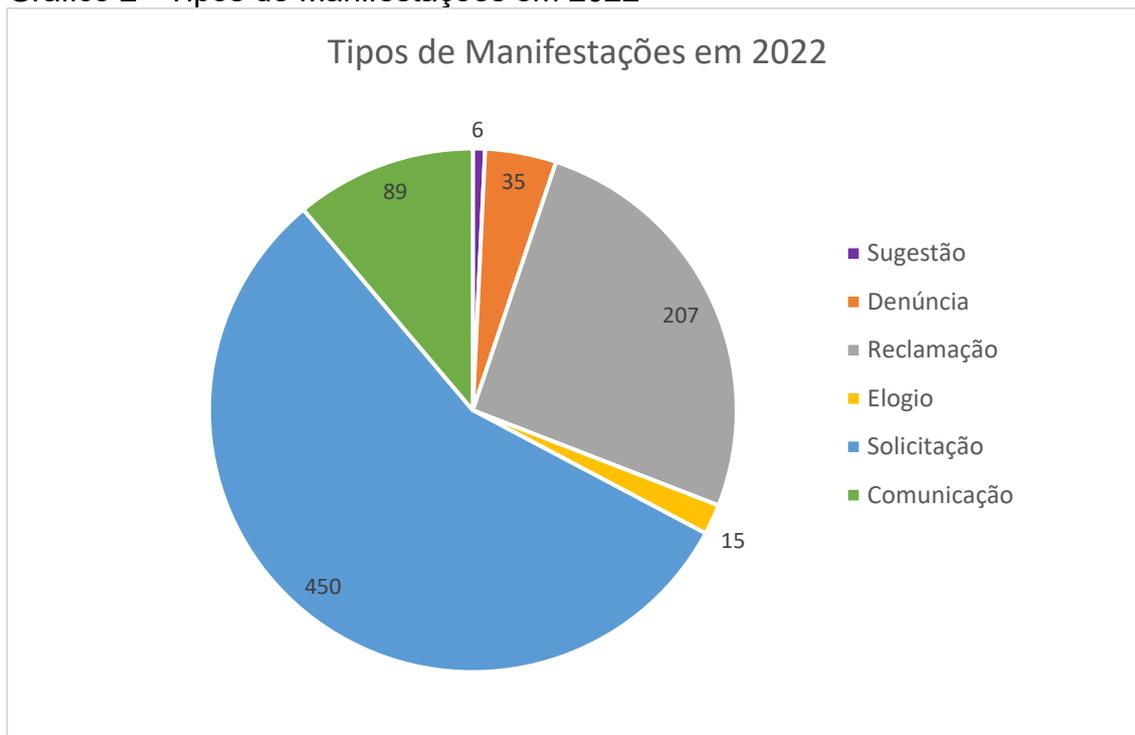
No ano de 2022, conforme gráfico 1, foram atendidas formalmente pela Ouvidoria UFU, 875 manifestações. O número de manifestações aumentou em 80,04% em relação a 2021. Nesse ano, a Ouvidoria começou a receber pedidos de documentos, como histórico escolar e isso explica o aumento significativo de demandas recebidas no ano de 2022.

Gráfico 1 - Manifestações por ano



O gráfico 2 abaixo mostra os tipos de manifestação recebidas pela Ouvidoria UFU em 2022. Para este gráfico foram consideradas somente as demandas respondidas e em tratamento, excluindo as arquivadas. Foram 207 reclamações, 35 denúncias, 450 solicitações, 6 sugestões, 89 comunicações, 15 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. Ao contrário dos anos anteriores, houve um aumento significativo no número de elogios: foram recebidos 15 elogios. O que demonstra que a volta do atendimento presencial finalizou os problemas de comunicações e tornou as pessoas mais dispostas a elogiar.

Gráfico 2 - Tipos de Manifestações em 2022



*Considerando somente as manifestações Respondidas e em Tratamento

Gráfico 3 - Situação das manifestações em 2022



Verifica-se no Gráfico 3 a situação das manifestações ao final do ano de 2022, 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 10,61 dias no ano de 2022. Portanto, o tempo médio em dias diminuiu um dia em relação a 2021. Conseguir manter o tempo de resposta para o usuário o menor possível é uma meta constante da Ouvidoria.

Gráfico 4 - Tempo Médio de Resposta

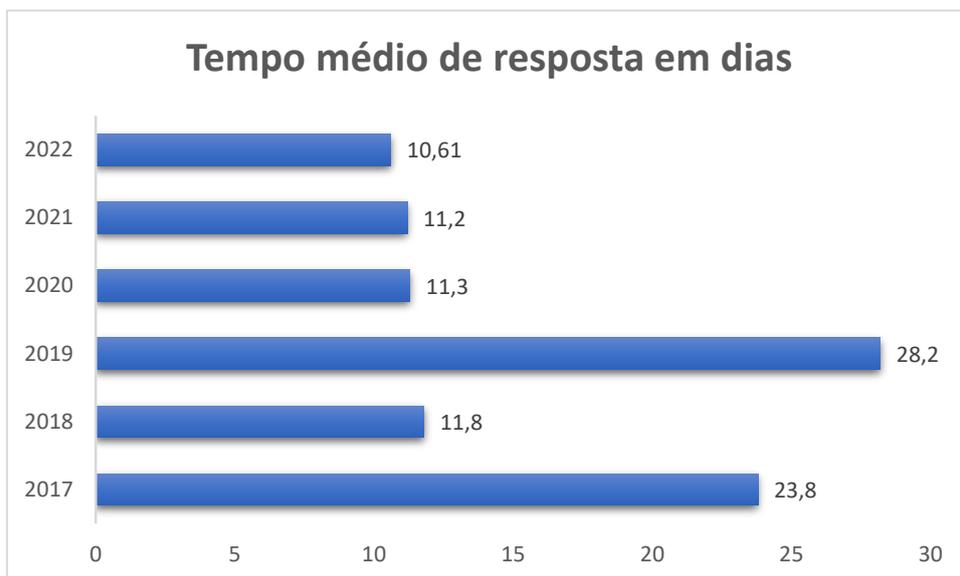


Gráfico 5 - Setores demandados 2022



Os setores demandados através das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU são apresentados no gráfico 5. Em 2022, 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. Neste ano foi realizado 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 e por esse motivo foi o segundo setor mais demandado.

O terceiro 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 Divisão de Assuntos Educacionais (DIAED) foi o quarto setor mais demandando na Universidade e para o qual foram encaminhadas todas as demandas relativas a processos de emissão de diplomas. Esses 4 setores em conjunto (SEAED, Ouvidoria, Unidades Acadêmicas, e DIAED) responderam por 67% das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU em 2022.

Gráfico 6 - Assuntos Demandados em 2022

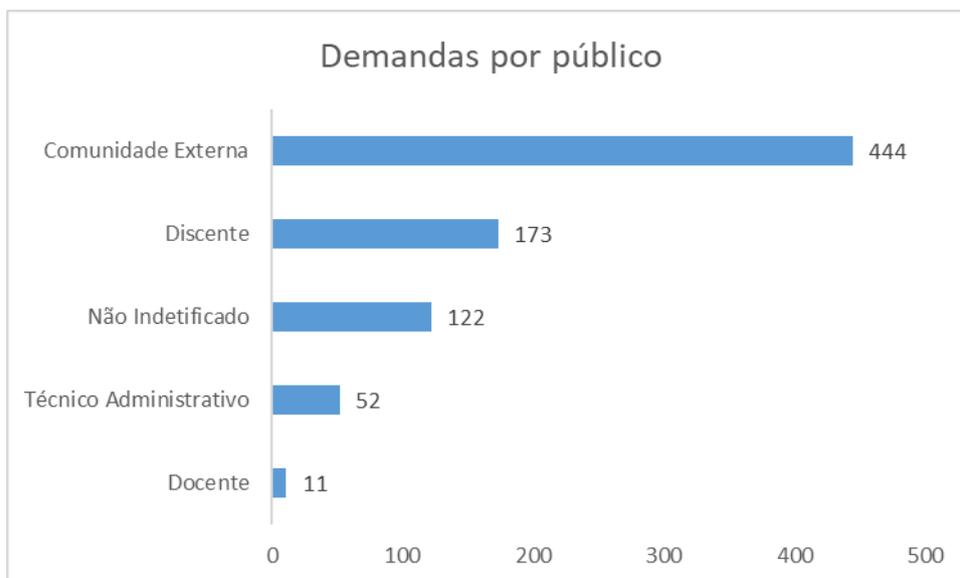


No gráfico 6 estão especificados os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o ano de 2022. Neste ano, o assunto mais demandado foi

relacionado a Certidões e Declarações, com 334 manifestações, versando sobre solicitações de histórico escolares e certificados para o Setor de Assuntos Educacionais. Em segundo lugar, o tema mais demandado foi sobre a “Postura de servidor técnico, terceirizado, docente ou discente”, o que se justifica já que podemos dizer que o conflito é um fenômeno inerente às relações humanas. Em terceiro lugar, ficaram os “Processos acadêmicos”, essas manifestações são relacionadas a vida acadêmica do discente, que é a nossa atividade principal.

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 2022 tivemos 110 respostas à pesquisa de satisfação, sendo essa pesquisa espontânea e não obrigatória. Na figura abaixo, percebemos que 54,55% dos que responderam estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Ouvidoria, 6,36% se dizem insatisfeitos e 32,73% relataram que estão muito insatisfeitos com a resposta recebida. Este ano novamente aumentou o número de pessoas que responderam ao questionário, no entanto diminuiu o 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 2022 pelo Sistema Fala.BR. Extraído de <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/>, acesso em 05/01/2023.

Nesta mesma pesquisa é feita a pergunta se a demanda foi atendida, neste caso, 50% dos manifestantes disseram que sim e 41% responderam que não. Isto é, mesmo com resposta conclusiva recebida em todos os casos, 50% entenderam que a resposta conclusiva atendeu a manifestação, enquanto 41% entenderam que a resposta recebida não atendeu a manifestação. Portanto, do ponto de vista do manifestante, a metade dos que responderam entenderam que sua demanda foi atendida.

Figura 2 – Resolutividade da Ouvidoria UFU



Manifestações quanto à Resolutividade da demanda no ano de 2022 pelo Sistema Fala.BR. Extraído de <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/>, acesso em 05/01/2023.

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.

No primeiro dia de aula a Ouvidoria recebeu uma grande quantidade de demandas sobre dúvidas em relação ao começo das aulas para os alunos novatos. Algumas mães e alguns alunos vieram até a Ouvidoria, pois, não sabiam se as aulas seriam presenciais ou de forma remota. Não era possível a comunicação com a Coordenação por telefone e alguns sites não tinham informações sobre acesso às aulas e como seriam. Então, a Ouvidoria sugeriu que essas informações fossem colocadas de forma clara e visível nas páginas dos cursos e se possível que fossem enviadas aos alunos ingressantes as formas de como serão as aulas e como estas serão acessadas.

O processo com essas informações foi encaminhado à PROGRAD que depois encaminhou a todas as Unidades Acadêmicas. O que demonstrou como a Ouvidoria pode ser atuante quando usada como meio oficial de comunicação da comunidade com a Universidade.

Encaminhamos, também, parecer sobre o Serviço de revalidação de diploma onde constava nossa visão em relação as demandas recebidas. Nessa análise foi demonstrada a dificuldade de comunicação com o setor e falta de cumprimento do prazo para revalidação do diploma. A PROGRAD nos respondeu afirmando que este serviço passaria por uma reformulação, sendo os pontos críticos detectados e já realizada algumas mudanças.

Outro ponto é a forma como podemos controlar assuntos que sempre geram motivos para manifestação, como o RU que estava fechado, o Intercampi e os cachorros. Assim, podemos monitorar pontos recorrentes que são considerados importantes para toda comunidade acadêmica. Outros exemplos da atuação da Ouvidoria:

- As reclamações da qualidade da opção vegana do RU que motivaram uma pesquisa de satisfação por parte da gestão do restaurante;
- Reclamação de que a foto da estudante não apareceu na cerimônia da colação de grau, e fez com que esse serviço fosse revisto;
- Na falta de água na Reitoria notamos que as informações estavam desconstruídas e com o envio ao Prefeito Universitário tudo foi esclarecido;
- O sistema Fala.BR pode ser usado para pedidos de documentos e com a intermediação da Ouvidoria os alunos que não têm seu e-mail na base de dados podem receber seus documentos online de forma segura e rápida;
- A reclamação de cartazes colados sem autorização nos murais da UFU que gerou uma divulgação no e-mail da Prefeitura Universitária que orienta sobre afixação de cartazes e materiais de divulgação nos campi da UFU;
- Uma reclamação de não recebimento de material no Protocolo que também gerou um disparo em massa de e-mail informando sobre as regras de recebimento de mercadoria dentro da UFU;
- Na cantina do UMU foi realizado um estudo para melhorar a qualidade de atendimento e tudo começou com a reclamação na Ouvidoria;
- A reclamação de um serviço prestado por terceirizado. Dessa forma, foi possível verificar a forma inadequada de tratamento com os estudantes;
- A reclamação de um serviço realizado pelo DEPAE que gerou um novo procedimento e uma melhoria no Setor;
- Ocorreram reclamações sobre a limpeza dos blocos e a DICEL informou que os prepostos dos contratos estão acompanhando de perto o caso.

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

6. Participações em comissões

- Participação na Comissão para promover a revisão da Carta de Serviços ao Usuário em cumprimento ao que determina a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.094/2017 e os Guias e normativas da Controladoria Geral da União - CGU. SEI 23117.055766/2021-52;
- 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 Conselho de Usuários na UFU;
- Atualização da Carta de Serviços da UFU na plataforma Gov.Br. Foram enviados processos para atualização da Carta para os editores depois da chegada do Ofício Interministerial;
- Criação do Plano de Dados Abertos e toda ação que envolve sua aprovação;
- 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

- Atualizar os fluxos da unidade Ouvidoria e SIC;
- 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;
- Formalizar juntamente com a COPSIA formas de acompanhamento das denúncias.

9. Cursos Realizados pela equipe

- ✓ Enap:
 - Gestão em Ouvidoria
 - Tratamento de denúncias em Ouvidoria
 - Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias
 - Acesso à Informação
 - Defesa do Usuário e Simplificação
- ✓ PROFOCO:
 - Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados
 - Proteção ao Denunciante
- ✓ Saberes:
 - Assédio Moral e Sexual no Trabalho

10. Considerações Finais

No ano de 2022, 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. 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 pequena piora na avaliação positiva da Ouvidoria neste ano, sendo de 54,55%. Uma possível justificativa para isso é o cancelamento do vestibular que repercutiu na avaliação da Ouvidoria e o grande número de manifestações do mesmo demandante. 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 à avaliação do RU, procedimentos para colação de grau, padronização para fornecimento de documentos para egressos, entre outros. Isso reforça a Ouvidoria como o canal institucional da UFU para tratamento das manifestações de seus usuários que, por seu lado, recebem uma resposta institucional ao mesmo tempo em que contribuem para a melhora dos processos internos.

No ano de 2023 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.