



Universidade Federal de Uberlândia



Relatório Anual da Ouvidoria Geral UFU

Uberlândia
2022

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

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 e Cultura

Hélder Eterno da Silveira

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

Juliana Rodrigues Lira

Letícia Maria Machado Arruda

Mariana Cristina Bomfim Custodio

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 2021 a dezembro 2021. Será apresentado um resumo e análise das manifestações recebidas neste período. Além disso, serão apresentadas as atividades realizadas pela Ouvidoria.

2. Sobre a Ouvidoria

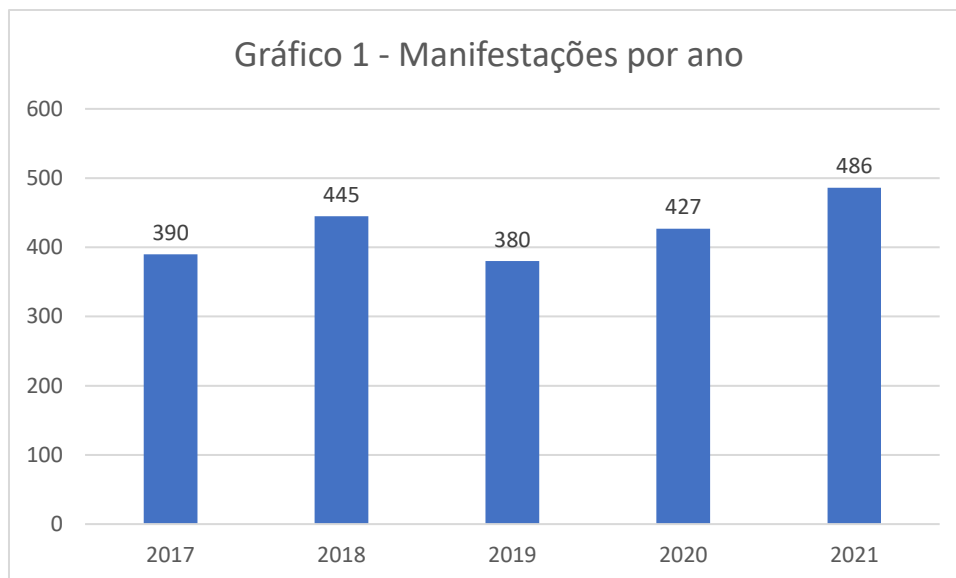
A Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia foi implantada em 2008, Resolução número 30/2008 do Conselho Universitário. A sua regulamentação consta na Portaria do Reitor nº460, de 28 de maio de 2018. Até 2017 a Ouvidoria recebia a maior parte de suas demandas através do um formulário digital, neste 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.

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. Sua localização física é no Bloco 1A, sala 133 do Santa Mônica e sua equipe é composta por quatro funcionários: o Ouvidor, uma assistente administrativa e duas estagiárias.

Em 2021, foi implantado pela Ouvidoria o Conselho de Usuários. Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais: (i) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria e (ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros. Nesse sentido, a Ouvidoria UFU elaborou e aplicou as consultas dos serviços no ano de 2021, cujos relatórios serão disponibilizados de forma específica no primeiro trimestre de 2022.

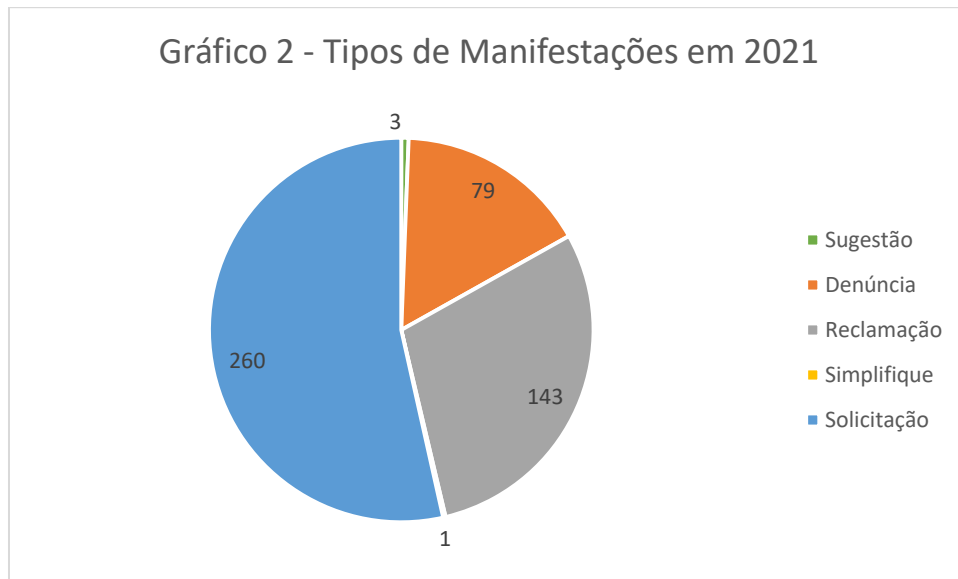
3. Manifestações recebidas na Ouvidoria UFU em 2021

No ano de 2021, conforme o gráfico 1, foram atendidas formalmente pela Ouvidoria UFU 486 manifestações. As manifestações mantiveram-se no mesmo patamar de anos recentes, com um pequeno aumento de 13,82% nas demandas da Ouvidoria em relação a 2020. Nesse ano, a maioria dos setores da Universidade continuaram em trabalho remoto, inclusive as aulas, o que ocasionou diversas manifestações sobre esse formato. Outro fato foi o grande número de manifestações relacionadas a data da publicação da lista de espera da UFU no SISU, como mostraremos adiante.



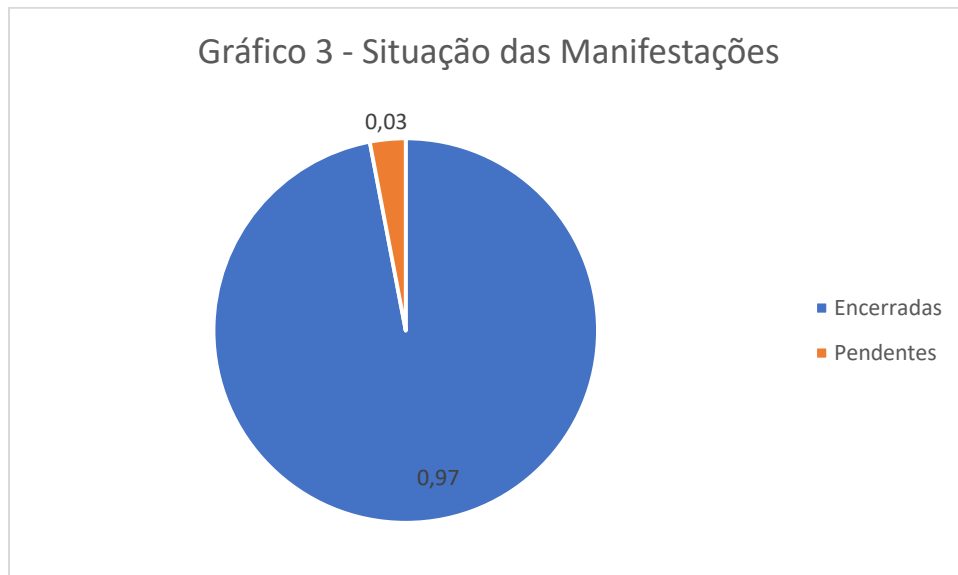
O gráfico 2 mostra os tipos de manifestação recebidas pela Ouvidoria UFU em 2021. Foram 143 reclamações, 79 denúncias, 260 solicitações, 3 sugestões e 1 simplifique e, nesse ano, não recebemos nenhum elogio. Assim como nos anos anteriores houve um número alto de reclamações e ainda maior de solicitações, muitas dessas solicitações foram relacionadas a data de publicação da lista de espera do SISU. Outra explicação para o aumento das solicitações é o 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 registradas 03 sugestões, um simplifique e nenhum elogio, o que demonstra que ainda precisamos caminhar para que a Ouvidoria seja também conhecida como uma forma de fazer, por exemplo, elogios aos serviços bem prestados pela Universidade.

Gráfico 2 - Tipos de Manifestações em 2021

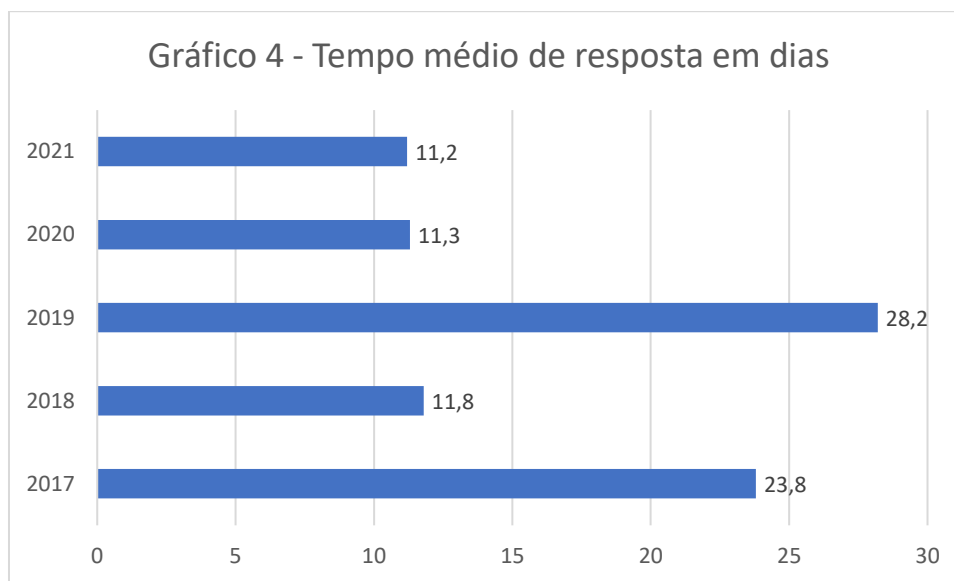


Verifica-se no Gráfico 3 a situação das manifestações ao final do ano de 2021, sendo que 97% das demandas foram respondidas. As outras demandas não respondidas estão ainda dentro do prazo legal para resposta e receberão tratamento em tempo regular.

Gráfico 3 - Situação das Manifestações

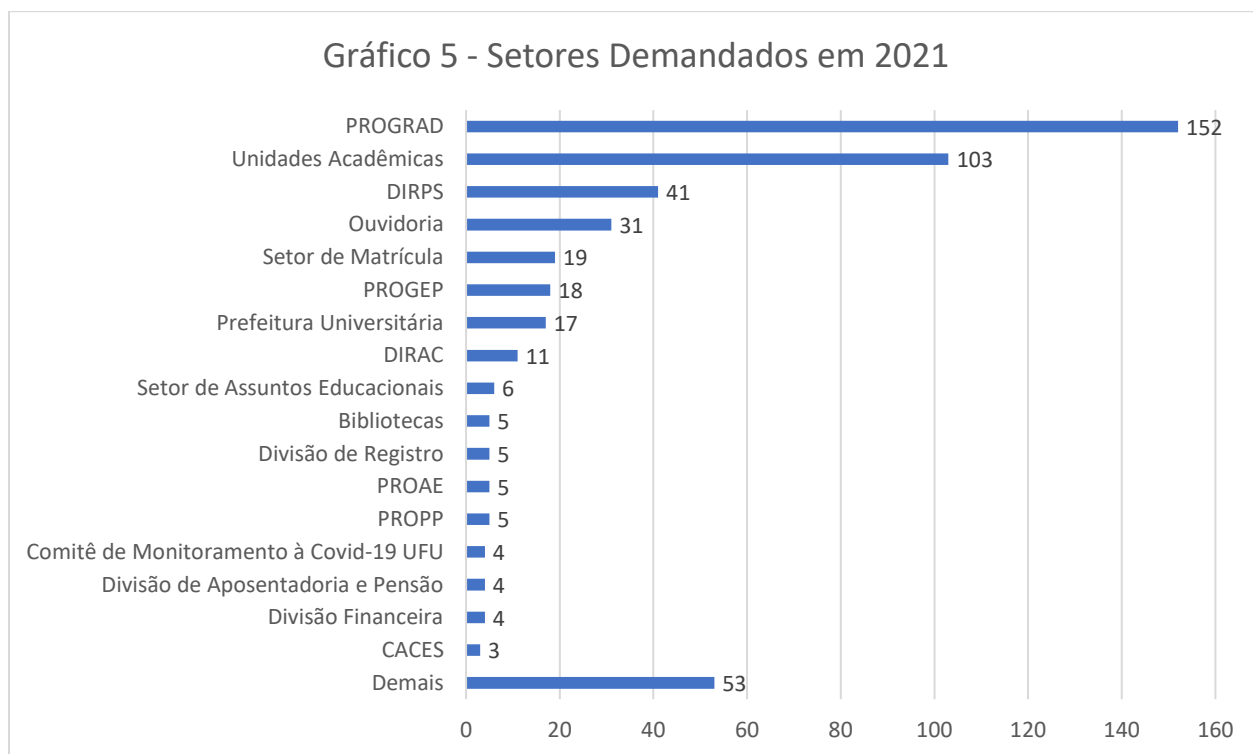


No gráfico 4 explora-se o tempo médio de resposta, que é o tempo transcorrido entre o recebimento da manifestação até a sua resposta conclusiva. O tempo médio para a resposta conclusiva foi de 11,2 dias no ano de 2021. Portanto, este prazo se manteve quase inalterado em relação a 2020.



Os setores demandados através das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU são apresentados no gráfico 5. Em 2021, o principal setor demandando foi novamente a Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), pois foi o setor responsável pela lista de espera no SISU, que representou o tema mais demandado no ano. Além disso, a PROGRAD também é responsável pelas diretrizes gerais para ingresso de estudantes, pelo desenvolvimento e acompanhamento dos cursos de graduação, e por procedimentos que regem a vida acadêmica do estudante, até a colação de grau. Por isso, sempre recebe 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 finalísticas 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 maiores processos seletivos na Universidade, e para o qual são encaminhadas todas as demandas relativas a estes processos. Em conjunto estes setores (PROGRAD, Unidades Acadêmicas, e DIRPS) responderam por 60,9% das manifestações que chegaram na Ouvidoria UFU em 2021.

Gráfico 5 - Setores Demandados em 2021



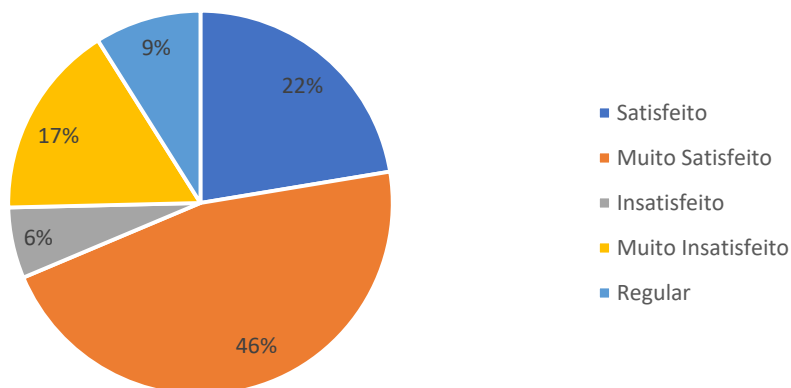
No Gráfico 6 estão especificados os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o ano de 2021. Neste ano, o assunto mais demandado foi relacionado aos “Processos Seletivos”, com 172 manifestações, versando principalmente sobre solicitações em relação a data da publicação da lista de espera da UFU no SISU. No calendário de matrícula constava que a divulgação dos convocados para manifestar interesse seria somente em setembro. Essa data gerou uma comoção geral que chegou até a Ouvidoria, para que a data fosse revista e que pudesse ser mais próxima. Em 04 de maio o calendário foi retificado e a nova data para a divulgação foi alterada para 26 de maio, o que agradou os candidatos que até então estavam ansiosos por essa mudança. Em segundo lugar, o tema mais demandado foi sobre a “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, foram os “Pedidos/divulgação de informação”, essas manifestações são pedidos de informações diversos, na pandemia, esses pedidos aumentaram já que muitas vezes não foi possível o contato telefônico ou pessoal. Também julgamos que isso ocorreu devido ao aumento de demandas encaminhadas aos setores por e-mail, o que dificultou a esses setores uma resposta efetiva e em tempo hábil.



4. Pesquisa de Satisfação

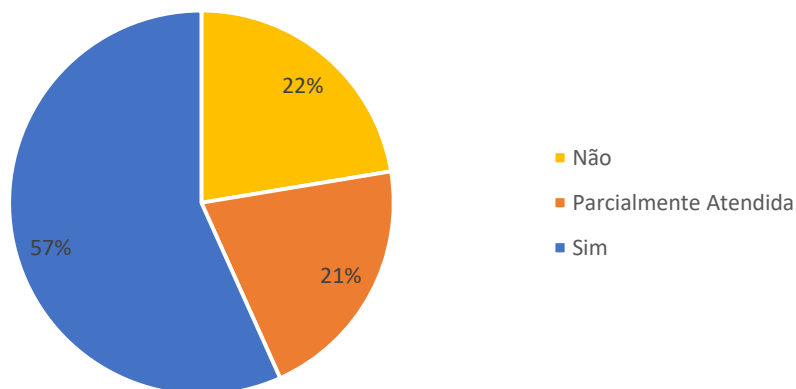
A pesquisa de satisfação é realizada no sistema de gestão das manifestações, a plataforma Falabr. Após receber resposta conclusiva da Ouvidoria UFU sobre sua demanda, o manifestante é convidado a responder pesquisa de satisfação sobre o serviço. No ano de 2021, foram respondidas 67 pesquisas, este número relativamente baixo se deve a não obrigatoriedade de resposta. No gráfico abaixo percebemos que 68% dos que responderam estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Ouvidoria, 6% se dizem insatisfeitos e 17% relataram que estão muito insatisfeitos com a resposta recebida. Nesse ano, aumentou o número de pessoas que responderam 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.

Gráfico 7 - Pesquisa de Satisfação com 67 respostas



Nesta mesma pesquisa é feita a pergunta se a demanda foi atendida, e neste caso 57% dos manifestantes disseram que sim e 22% responderam que não. Isto é, mesmo com resposta conclusiva recebida em todos os casos, 57% entenderam que a resposta conclusiva atendeu a manifestação, enquanto 22% entenderam que a resposta recebida não atendeu a manifestação. Portanto, do ponto de vista do manifestante, a maioria entendeu que sua demanda foi atendida, integralmente ou parcialmente, o que demonstra a efetividade das ações da Ouvidoria UFU no ano de 2021.

Gráfico 8 - A Manifestação foi atendida?



5. Ações da Ouvidoria

A Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia, no ano de 2021, assumiu o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Portaria Reito Nº 121, de 10 de fevereiro de 2021. O SIC é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos a Universidade Federal de Uberlândia, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação). A autoridade da UFU, responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do órgão, é o Ouvidor, Portaria de Pessoal UFU Nº 493, de 10 de fevereiro de 2021.

Também foi implementado o Conselho de Usuários na Universidade. Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço a ser avaliado.

No primeiro momento, foi feita campanha para que os usuários pudessem conhecer o que era o conselho e como faziam para voluntariar-se por meio da plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Também foi feita a revisão da Carta de Serviços em parceria com as unidades responsáveis pelos serviços. E então, foram encaminhadas as propostas de enquetes para que os setores responsáveis pelo serviço avaliassem e fizessem suas considerações. Por último, as enquetes foram colocadas na plataforma e encaminhadas aos conselheiros. Os resultados destas enquetes serão publicados no primeiro semestre de 2022.

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.

7. Ações implementadas pela Ouvidoria

- Implementação do Conselho de Usuários na UFU;
- Atualização da Carta de Serviços da UFU na plataforma Gov.Br. Foi criada uma Comissão para promover a revisão da Carta de Serviços aos Usuários, composta por membros da Ouvidoria, da Diretoria de Planejamento, da Assessoria de Governança, Conformidade e Integridade, da Divisão de Apoio ao Planejamento Institucional e o presidente da Comissão do Plano de Transformação Digital do Comitê Governança Digital(CGD);
- Criação da enquete piloto do Conselho de Usuários;
- Campanha para engajar os conselheiros na Universidade Federal de Uberlândia;
- 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/clgpd>.

8. Planejamento Operacional da Ouvidoria para 2022

- Fazer campanha para conseguir mais participantes para os Conselhos de Usuários
- 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 ao mapeamento dos riscos do processo, 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
- Incluir no relatório anual e trimestral a análise dos benefícios decorrentes da atuação da Ouvidoria
- Participação nas Comissões do Plano de Dados Abertos, de Implementação da LGPD e de Mediação de Conflitos

9. Cursos Realizados pela equipe

Enap:

- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos

Profoco:

- Avaliação de Serviços Públicos
- Intensivo de sistemas: FalaBR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos

10. Considerações Finais

No ano de 2021, a Ouvidoria continuou a ser muito demandada, isso aconteceu devido ao fato das atividades presenciais não voltarem por causa da pandemia. Percebemos que quando ocorre uma situação que causa alguma comoção, sempre somos acionados, o que demonstra a confiança depositada pela comunidade em geral na Ouvidoria.

A Ouvidoria também se consolidou como um setor onde a comunicação é eficiente, utilizando atualmente três canais de comunicação para recebimento das manifestações, são eles: e-mail, sistema Fala.BR e Whatsapp. O nosso telefone fixo também funcionou durante todo o ano de 2021.

Percebemos que houve uma melhoria na avaliação da Ouvidoria ao longo dos anos chegando a uma avaliação positiva de 68% neste ano. A equipe trabalha para que essa avaliação seja a mais positiva possível e que possamos sempre contribuir para o desenvolvimento Institucional.

Novas atividades foram incorporadas na rotina administrativa da Ouvidoria e que demandou tempo de seus servidores. Destacamos a participação em quatro novas Comissões e a incorporação da responsabilidade do SIC e da Autoridade de Monitoramento da LAI.