

# Relatório de Gestão Ouvidoria 2022



# Apresentação

Este documento foi elaborado para atender aos dispositivos constantes na Lei 13.460/2017, bem como a portaria n. 581/2021/CGU e tem o objetivo de representar as atividades em que a Ouvidoria Geral trabalhou durante o ano de 2022.

Também visa trazer aos gestores e usuários dos serviços públicos, dados e informações relevantes nos tratamentos durante o trabalho da ouvidoria da UFJ, bem como os esforços empreendidos e resultados realizados em 2022. Além disso, busca contribuir para a melhoria contínua nos processos e interações com os usuários dos serviços públicos da UFJ por meio de recomendações e orientações.

# Introdução

A Ouvidoria da Universidade Federal de Jataí - UFJ, em cumprimento ao que estabelece o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

## Informações sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União (CGU), nos termos do art. 1º, parágrafo único, da Instrução Normativa nº 1, de 5 de novembro de 2014, considera que a ouvidoria pública federal se trata de uma: “[...] instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”.

A Ouvidoria, no âmbito da UFJ, foi instituída por desmembramento da Universidade Federal de Goiás, designando uma assistente em administração para o encargo de ouvidora. A Portaria nº 064/2020, de 07 de fevereiro de 2020, do Gabinete da Reitoria, regulamentou o ato administrativo. A partir do dia 05 de abril de 2022, foi nomeada como ouvidora a professora Joslaine Cristina Jeske de Freitas pela Portaria nº 293/2022.

Compete à Ouvidoria receber e dar tratamento às manifestações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias de supostas irregularidades praticadas contra a Administração Pública, além de acompanhar ativamente o deslinde de respostas. Assim, caracteriza-se como um canal de comunicação direta entre o cidadão, a comunidade interna e a instituição.

Importante destacar que a Ouvidoria, além de receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes para tratamento as manifestações, identifica situações irregulares, recomenda melhorias e solicita providências, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados pela UFJ e para a solução dos problemas existentes.

A Ouvidoria da UFJ integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, por determinação expressa do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e possui competência exclusiva para receber e dar tratamento às manifestações dos usuários dos serviços públicos. O órgão central é o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Ao usuário, é facultado o cadastro na Plataforma Fala.BR antes do protocolo da manifestação, o que permite o acompanhamento da demanda e recebimento da resposta. Por outra via, caso o usuário registre a manifestação de forma anônima, sem o cadastro prévio, não haverá possibilidade de acompanhamento da demanda, pois é considerada uma “comunicação”.

A Ouvidoria, ao receber a manifestação, realiza a análise prévia para identificar indícios mínimos para o prosseguimento da demanda. No caso de usuário identificado de demanda com elementos insuficientes, a Ouvidoria solicita a complementação, que deverá ser respondida em 30 dias, sob pena de arquivamento automático da manifestação. Já as demandas cadastradas de forma anônima, sem elementos mínimos, são arquivadas por impossibilidade de apuração e demais providências.

Após a análise prévia realizada pela Ouvidoria, as demandas aptas são encaminhadas às áreas responsáveis, para adoção das providências necessárias - análise, apuração e manifestação de providências e/ou resolução das questões apresentadas pelos usuários, nos termos do art. 11, § 1º, da Instrução Normativa nº 5/OGU/CGU. Para tanto, consideram-se as estruturas hierárquicas dos sistemas de gestão, acadêmica e administrativa, definidas no Estatuto, Regimento Geral e demais atos normativos da UFG e UFJ. Os órgãos/unidades responsáveis possuem o prazo de até 20 dias, prorrogáveis por mais 20 dias, para apresentar a resposta conclusiva sobre a demanda à Ouvidoria, nos termos do § 6º, do Decreto nº 9.492/2018.

Importante destacar o teor do § 3º do art. 15, da Instrução Normativa nº 05/2018, que prevê: "Cada ouvidoria pública federal deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente". No caso, os servidores ocupantes de cargos de direção iguais ou superiores a CD-3.

As denúncias de assédio moral, sexual e qualquer tipo de preconceito possuem prioridade de tratamento, nos termos da Resolução Consuni nº 12/2017, que dispõe sobre as normas e procedimentos a serem adotados, com vistas à prevenção de situações de assédio e preconceito na instituição. Tais denúncias são encaminhadas à Comissão de Ética e, conforme a gravidade, caberá a opção, a critério da Ouvidora, pelo encaminhamento direto à Coordenação de Processos Administrativos (CDPA).

A Ouvidoria cientificará o manifestante das providências adotadas no prazo de até 30 dias, sendo possível a prorrogação pelo mesmo período, mediante justificativa do órgão/unidade responsável. Ao final do processo de apuração, os autos são encaminhados à Ouvidoria para ciência e anotações de praxe, a qual deverá comunicar o denunciante, via Plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria da UFJ é uma unidade setorial vinculada ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv). Esta unidade deve ser entendida como uma instância de controle e participação social e também uma unidade

administrativa central para o debate de questões estratégicas, tais como, na simplificação e desburocratização de processos institucionais, no mapeamento e uso dos serviços públicos, assim como no monitoramento da satisfação do usuário e na defesa dos direitos dos usuários que utilizam os serviços públicos.

## Manifestações recebidas na Ouvidoria UFJ em 2022

No ano de 2022 foram atendidas formalmente pela Ouvidoria UFJ, 73 manifestações. Considerando que a Ouvidoria da UFJ foi criada em 2020, pode-se verificar um incremento das manifestações a cada ano. Isso pode ser resultado de ações de divulgação do órgão e o aumento da confiança.

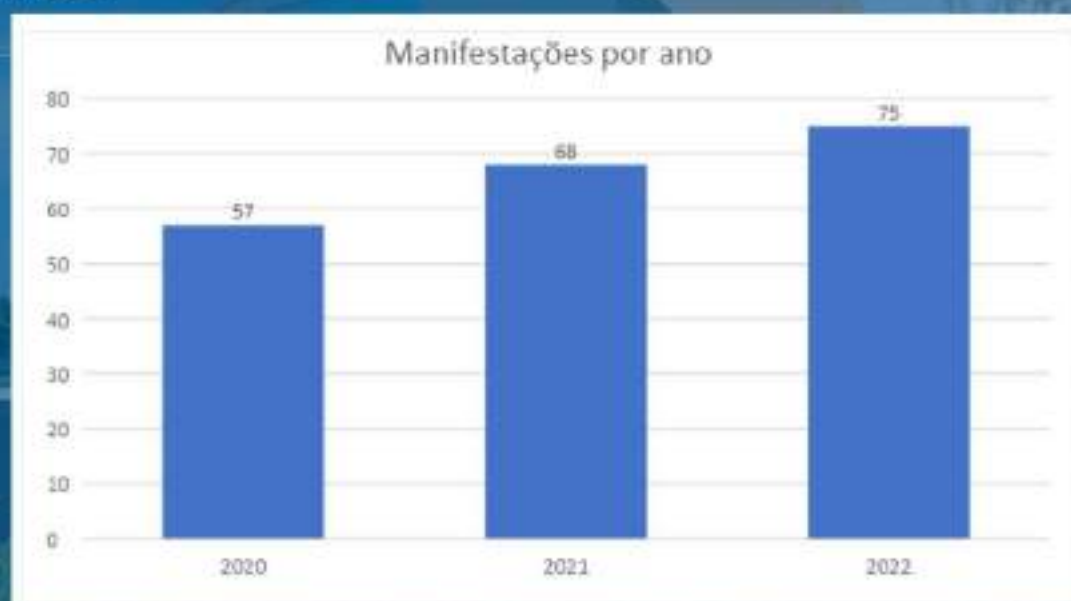


Gráfico 1 – Manifestações por ano

O gráfico 2 abaixo mostra os tipos de manifestação recebidas pela Ouvidoria UFJ em 2022. Para este gráfico foram consideradas somente as demandas respondidas, excluindo as arquivadas. Foram 11 reclamações, 12 denúncias, 10 solicitações, 31 comunicações, 1 elogios e neste ano não recebemos nenhuma sugestão e simplifique.



Gráfico 2 – Tipos de manifestação

No ano de 2022 foram atendidas formalmente pela Ouvidoria UFJ, 73 manifestações. Considerando que a Ouvidoria da UFJ foi criada em 2020, pode-se verificar um incremento das manifestações a cada ano. Isso pode ser resultado de ações de divulgação do órgão e o aumento da confiança.



O gráfico 3 mostra que encerrado o ano de 2022, todas as manifestações foram respondidas, sendo que 95% no prazo e 5% fora do prazo.



Gráfico 3 – Situação das Manifestações

O tempo médio para a resposta conclusiva foi de 24,18 dias no ano de 2022.

O gráfico 4 apresenta os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o ano de 2022.

## Assuntos demandados - 2022

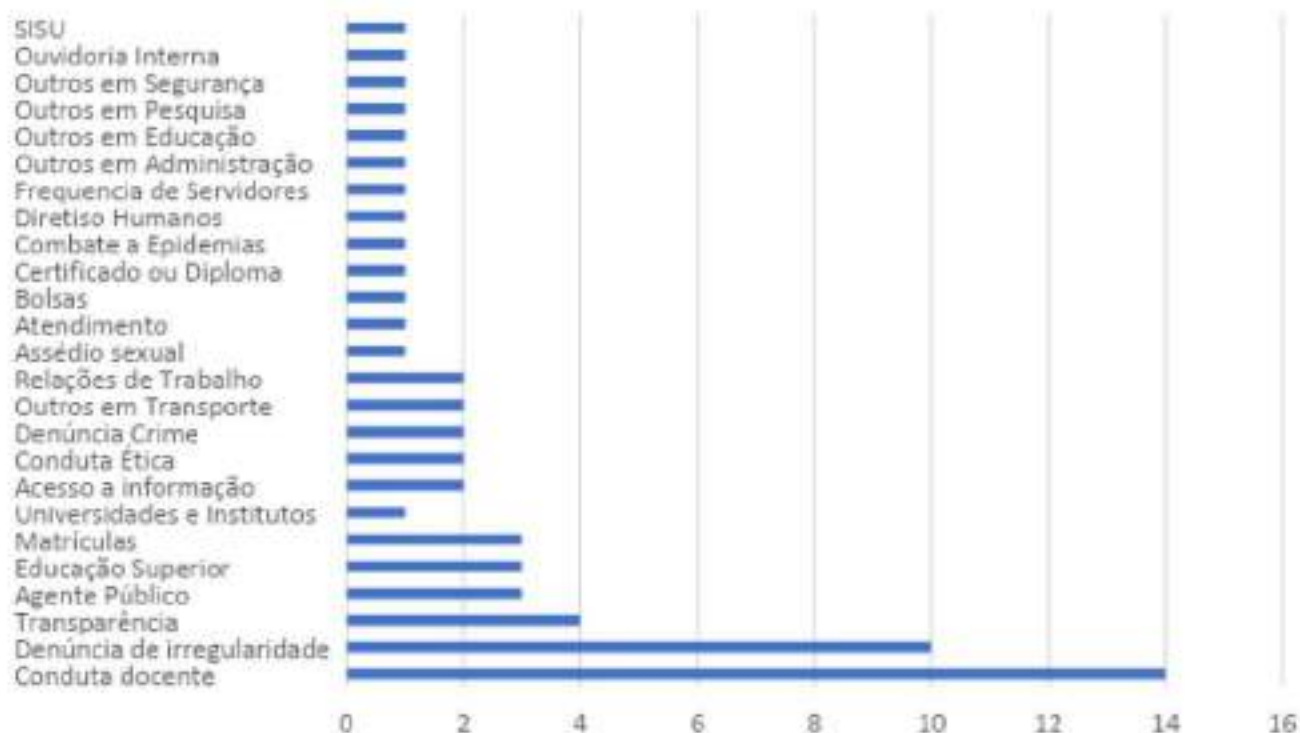


Gráfico 4 - Assuntos Demandados 2022

## Pesquisa de Satisfação

Essa pesquisa de Satisfação é realizada no sistema de gestão das manifestações, o Fala.BR. No ano de 2022 tivemos 6 respostas à pesquisa de satisfação, sendo essa pesquisa espontânea e não obrigatória. Na figura 1, percebemos que 50% dos que responderam estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Ouvidoria, e 50% relatam que estão muito insatisfeitos com a resposta recebida.

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 – Satisfação dos usuários

Nesta mesma pesquisa é feita a pergunta se a demanda foi atendida. A figura 2 mostra que somente 17% dos manifestantes disseram que sim e 67% responderam que não. Isto é, mesmo com resposta conclusiva recebida em todos os casos, somente 17% entenderam que a resposta conclusiva atendeu a manifestação, enquanto 67% entenderam que a resposta recebida não atendeu a manifestação.

Este é um dado alarmante e a ouvidoria tem trabalhado para aumentar a percepção do atendimento da manifestação.



Figura 2 – Satisfação do usuário

## Propostas para Ouvidoria em 2023

- Atualizar os fluxos da unidade Ouvidoria;
- 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 e formalizar os processos da Ouvidoria.

## Cursos Realizados

- Introdução à Gestão de Projetos;
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias;

- Gestão em Ouvidoria;
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos;
- Acesso à Informação;
- Defesa do Usuário e Simplificação;
- Controle Social;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

Participação no XXII Encontro do Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH.

## Considerações Finais

A Ouvidoria da UFJ foi criada recentemente como a UFJ. No ano de 2022 houve troca de ouvidor e com falta de recursos, espaço físico e equipe ainda temos muito o que alcançar.

No ano de 2023 pretende-se aprimorar o funcionamento da Ouvidoria. Espera-se que problemas oriundos de verba sejam resolvidos. Internamente, um conjunto de ações foi descrito com atividades a serem realizadas 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.