

RELATÓRIO OUVIDORIA 2020 - OUT/2024

APRESENTAÇÃO

Este documento foi elaborado para atender à solicitação da Reitoria e tem como objetivo apresentar as atividades realizadas pela Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Jataí desde sua criação, em 2020, até o presente momento.

O relatório visa fornecer aos gestores da universidade dados e informações relevantes sobre o tratamento das demandas realizadas pela Ouvidoria, destacando os esforços empreendidos e os resultados alcançados até o momento. Além disso, busca contribuir para a melhoria contínua dos processos e das interações com os usuários dos serviços públicos da UFJ.

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 cargo 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 08 de julho de 2024, foi nomeada como nova ouvidora a professora Sirlene Moreira Fideles pela Portaria nº819/2024.

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 das 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 Ouvidora, 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 nº12/2017, 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

Desde de 2020, ano de instauração da Ouvidoria na UFJ, foram atendidas formalmente cerca de 430 manifestações (gráfico 1). Considerando a criação da Ouvidoria da UFJ 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 segundo gráfico (Gráfico 2) apresenta a quantidade de manifestações arquivadas, bem como os motivos para o arquivamento. Já o terceiro gráfico (Gráfico 3) ilustra os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFJ ao longo dos anos. Para este gráfico foram consideradas todas as demandas respondidas. Sendo elas:

- Reclamações: 63
- Solicitação: 51
- Denúncia: 279
- Sugestão: 5
- Elogio: 5

Manifestações por Ano

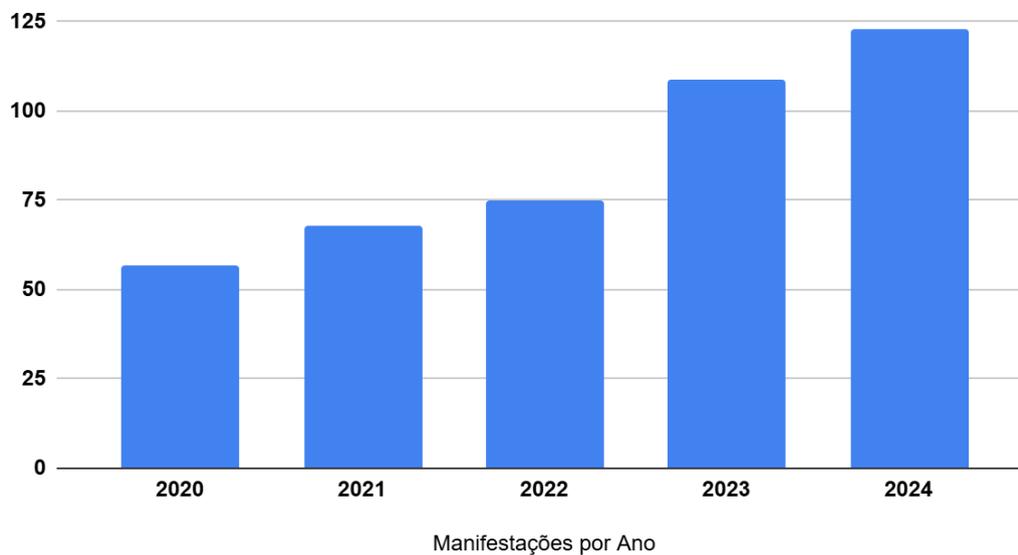


Gráfico 1 - Manifestações por ano - 2020 - nov/2024

Manifestação Arquivadas

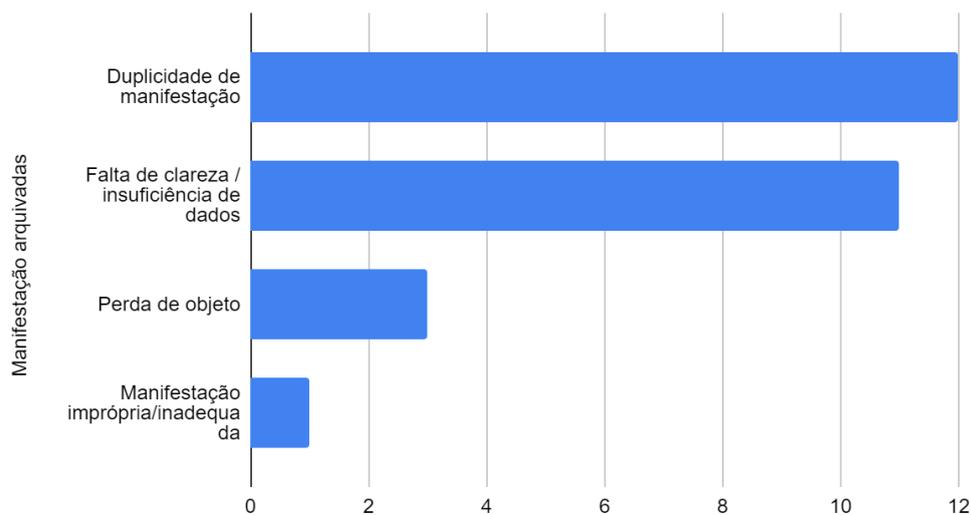


Gráfico 2 - Manifestações arquivadas - 2020 - nov/2024

Tipos de Manifestação

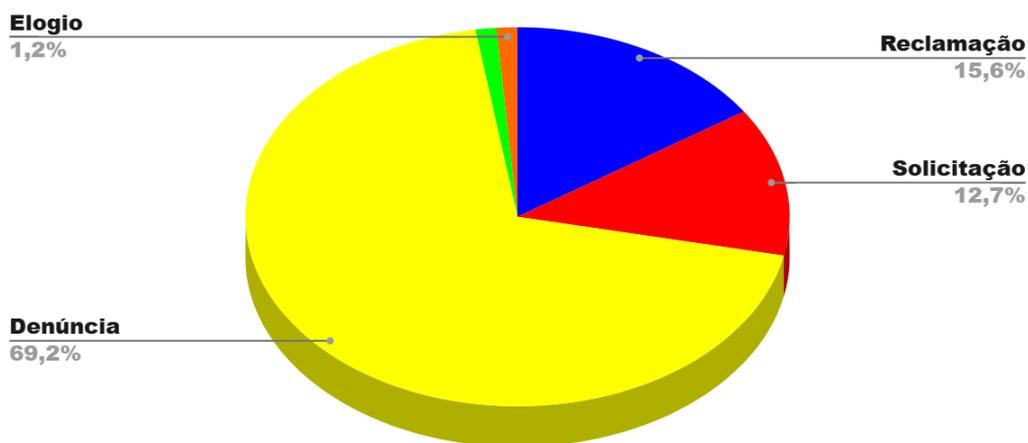


Gráfico 3 - Tipos de Manifestação 2020 - nov/2024

É possível ver que através do anos, todas as manifestações foram respondidas, sendo elas 100% dentro do prazo estabelecido pela plataforma Fala.br, com um tempo médio de 25,89 dias (figura 1).



Figura 1 - Situação das manifestações 2020 - nov/2024

O gráfico 4 apresenta os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante os anos.

Assuntos demandados

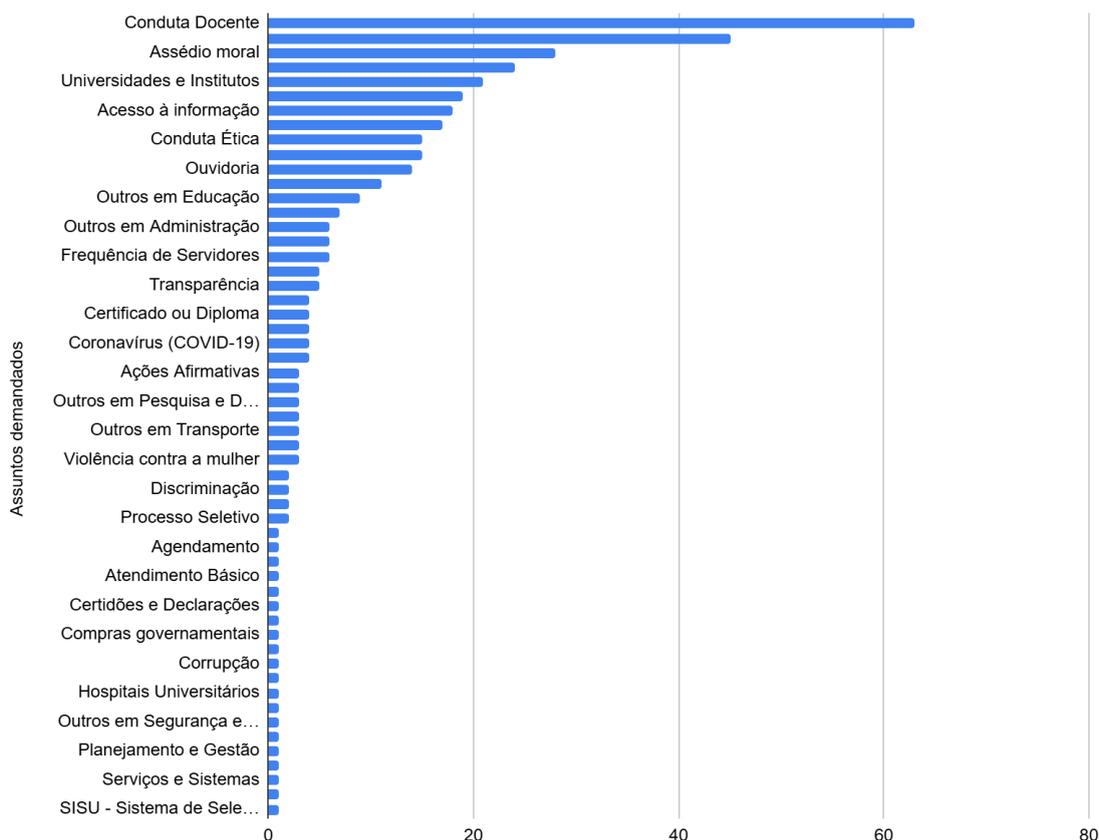


Gráfico 4 - Assuntos demandados 2020 - nov/2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é realizada no sistema de gestão das manifestações, o Fala.br. Desde de 2020 recebemos 48 respostas à pesquisa de satisfação, que são espontâneas e não obrigatórias. Na figura 2 podemos observar que mais de 50% dos respondentes afirmaram estar satisfeitos com a Ouvidoria, enquanto pouco

mais de 31,25% demonstraram insatisfação. Ainda assim, o nível de satisfação dos usuários com a Ouvidoria da UFJ é considerado moderado/satisfatório.

Um ponto importante a se considerar 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 o demandante solicitou, ainda que os procedimentos administrativos estejam feitos de acordo com a legislação vigente.

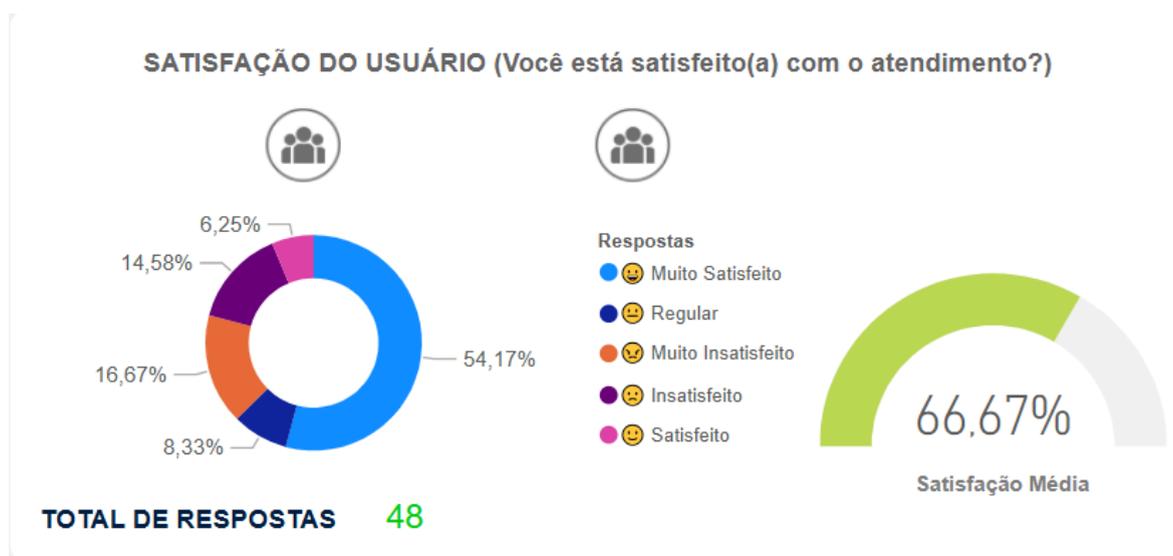


Figura 2 - Satisfação dos usuários

Nesta mesma pesquisa é feita a pergunta se a demanda foi atendida. A figura 3 mostra que 84,38% dos manifestantes disseram que sim e 15,62% responderam que não.

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

84,38%



Não

15,62%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 3 - Satisfação do usuário 2020 - nov/2024

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da UFJ foi estabelecida recentemente, acompanhando a criação da própria universidade. Em 2024, houve uma nova troca de ouvidor, e o setor ainda enfrenta desafios relacionados à falta de recursos e espaço físico, o que indica que há um caminho a ser percorrido para alcançar novas metas.

Para os próximos anos, pretende-se aprimorar o funcionamento da Ouvidoria, buscando fortalecer sua estrutura e otimizar seus processos. No entanto, o objetivo final permanece o mesmo: tratar as manifestações de forma adequada e contribuir para a melhoria contínua da instituição.