

OUVIDORIA RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

1- Ouvidoria junto a UFMS.

Em 2005, foi criada a Ouvidoria da UFMS. A Ouvidoria da UFMS tem por objetivo atuar no pós-atendimento através da criação de um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Instituição visando o aprimoramento das ações e serviços prestados pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS).

Os preceitos da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, além de serem regras de direito obrigatória (Art. 37, da Constituição Federal/1988), constituem-se, de per si, nos principais desafios de sua missão, indo de encaixo ao *ethos* e transparência da coisa pública, bem como das ações humanas dentro da UFMS. Para tanto, deve observar os seguintes termos: respeitar os preceitos constitucionais, reconhecer e respeitar a diversidade de opiniões, exercer suas funções com integridade, respeito, compreensão, imparcialidade, justiça, independência e autonomia.

1.2 As competências do ouvidor são as seguintes:

- receber opiniões, solicitações, reclamações, sugestões, críticas ou denúncias apresentadas pela comunidade acadêmica (alunos, professores e técnico-administrativos) e pela comunidade em geral;
- examinar e identificar as causas e procedência das manifestações recebidas;
- analisar, interpretar e sistematizar as manifestações recebidas;
- processar e analisar os meios para solucionar todas as demandas, utilizando-se de todos os recursos possíveis;
- encaminhar a demanda aos setores responsáveis e acompanhar as providências tomadas, através de prazo estabelecido;
- dar ciência e manter informado o interessado das providências tomadas quando for de interesse individual e quando for de interesse público, informar coletivamente;

- sugerir ou recomendar a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento e o bom funcionamento da Instituição;
- divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria (OUV/RTR);
- proteger os direitos dos manifestantes, bem como, resguardar a UFMS de acusações ou críticas infundadas;
- manter sigilo sobre a identidade do manifestante, quando solicitado, ou quando tal providência se fizer necessário; e

O relatório apresentando pelo próprio sistema e-ouv, apresenta de forma sumária as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, referente ao período de 2015 a 2017, extraídas do sistema da Controladoria Geral da União no site E-Ouv. E será disponibilizado no **tópico 1.4**.

1.3- Canais de Acesso ao Cidadão

As demandas da Ouvidoria possuem naturezas diversas e surgem das mais variadas necessidades ou motivações. São oriundas tanto da comunidade interna como da comunidade externa da universidade buscando atendimento em suas demandas.

Conforme Manual de Ouvidoria Pública publicado pela CGU, está entre as atribuições das Ouvidorias públicas, ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos; reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão; dar tratamento adequando às demandas apresentadas pelos cidadãos; demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

Nesse contexto temos de um lado, parte carecedora de atenção, informação e em busca da satisfação de sua necessidade e, de outro lado, a universidade, que através desse amplo canal de acesso estabelecerá diálogo com os demandantes, sempre objetivando satisfazer suas demandas, sejam elas de solicitação de informações, de interveniência na resolução de conflitos, denúncias, críticas, entre outras. Daí a importância de se estar atento para a variedade de manifestações que se sucedem e da forma que se posicionará o órgão diante desses questionamentos e inquietações.

O Ouvidor, para dar cabo de suas atividades (entre elas o de possibilitar o exercício da cidadania), de forma mais eficiente, ágil e efetiva, estabelece contato com os solicitantes, faz encontros pessoais e diretos com as pessoas envolvidas, sejam elas interessados primários, sejam servidores técnico administrativos, alunos, professores, órgãos colegiados, coordenadores de curso, diretores de campus, pró-reitores etc., agindo sempre pró ativamente, dispondo-se a atender as demandas provindas das mais diversas origens. Toda estrutura que possibilita sua atuação é fornecida pela própria universidade e está à disposição da Ouvidoria, que deve explorá-la livremente, isso se consubstanciando num ponto forte na facilitação e desempenho de suas atividades.

O principal e mais utilizado canal de acesso à Ouvidoria da UFMS se dá por meio do sistema informatizado de acesso, pela internet, e que está colocado à disposição dos usuários no sítio oficial da UFMS, por meio do link <http://ouvidoria.sites.ufms.br/> que direcionará o demandante à página do E-OUV, sistema utilizado pelas Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Neste site, o cidadão poderá optar entre variados tipos de demanda (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio), isso em um ambiente virtual de fácil acesso e de manuseio simples e intuitivo. Desse modo, é possível, a qualquer tempo, invocar a Ouvidoria seja por meio de solicitações, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios. O usuário pode se valer também do telefone fixo institucional, número 67-3345.7983, para falar diretamente com a Ouvidoria ou agendar atendimento pessoal com o Ouvidor, possibilitando ao usuário maior integração com a Universidade e atendimento personalizado.

Os atendimentos são todos canalizados, direta ou indiretamente, para o Sistema da Ouvidoria que gerencia dados dos usuários e o histórico de suas demandas, de modo que todo atendimento permanece sempre documentado. Com efeito, Ouvidoria da UFMS pode ser acessada por carta no endereço postal Ouvidoria da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Avenida Costa e Silva, S/N – Cidade Universitária, CEP 79.070-900, Campo Grande/MS, por e-mail (ouvidoria.rtr@ufms.br), pelo Sistema Informatizado da Ouvidoria, por Ofício ou Comunicado Interno e, como já ressaltado, de forma presencial, independentemente da natureza da demanda. Conforme demonstra quadro e gráficos abaixo onde se pode ver a totalização das demandas e também, percentualmente, cada tipo de solicitação:

1.4-As demandas da Ouvidoria da UFMS

Com o objetivo de melhor compreensão das demandas recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria, foram coletados quadros demonstrativos, conforme o tipo, o caráter da solicitação e o tipo de solicitante. A seguir os quadros estão discriminados e acompanhados dos comentários pertinentes a cada um e de forma acumulada:

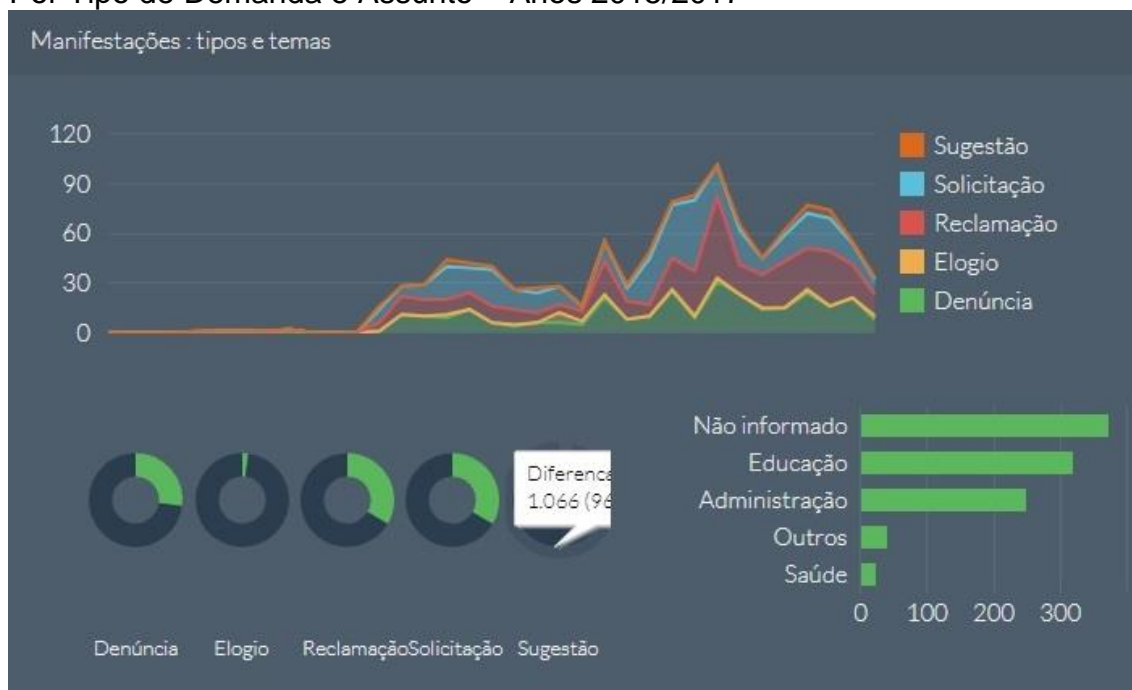
Quadro geral de estatísticas do Sistema e-OUV

Dados Gerais - Anos 2015/2017

Manifestações:	1.109
Cidadãos em Atendimento:	27
Ouvidorias:	1
Tempo de Atendimento em dias: 12,19	
Denúncia	13,87
Elogio	7,78
Reclamação	13,70
Solicitação	10,51
Sugestão	4,26

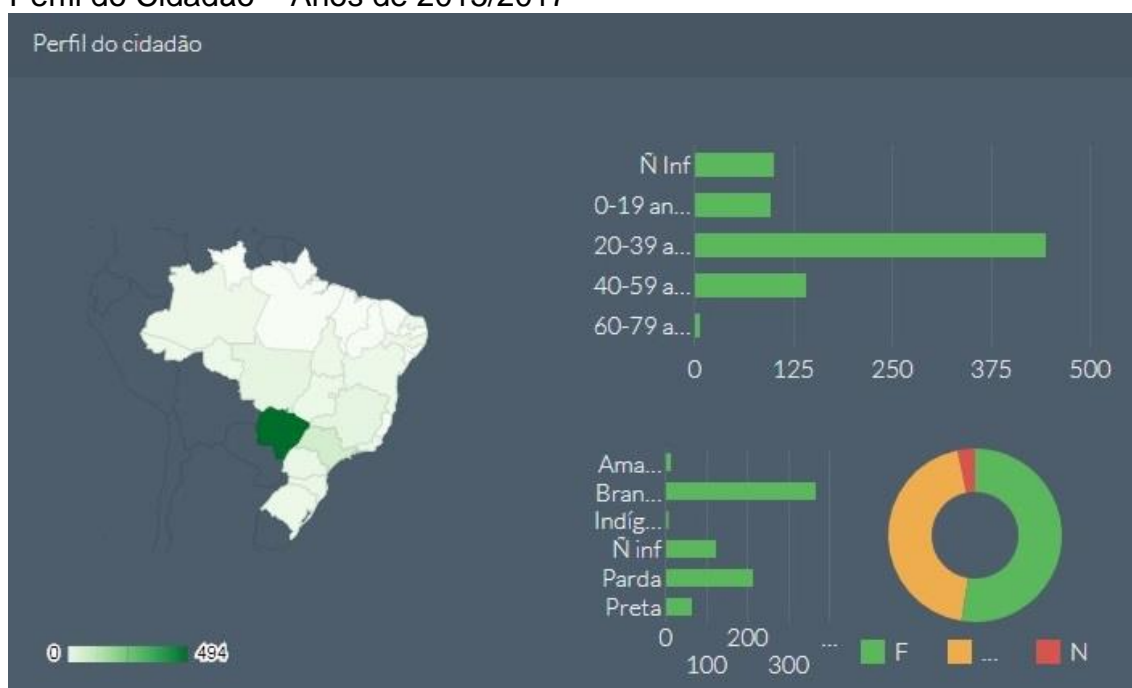
Fonte: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>

Por Tipo de Demanda e Assunto – Anos 2015/2017



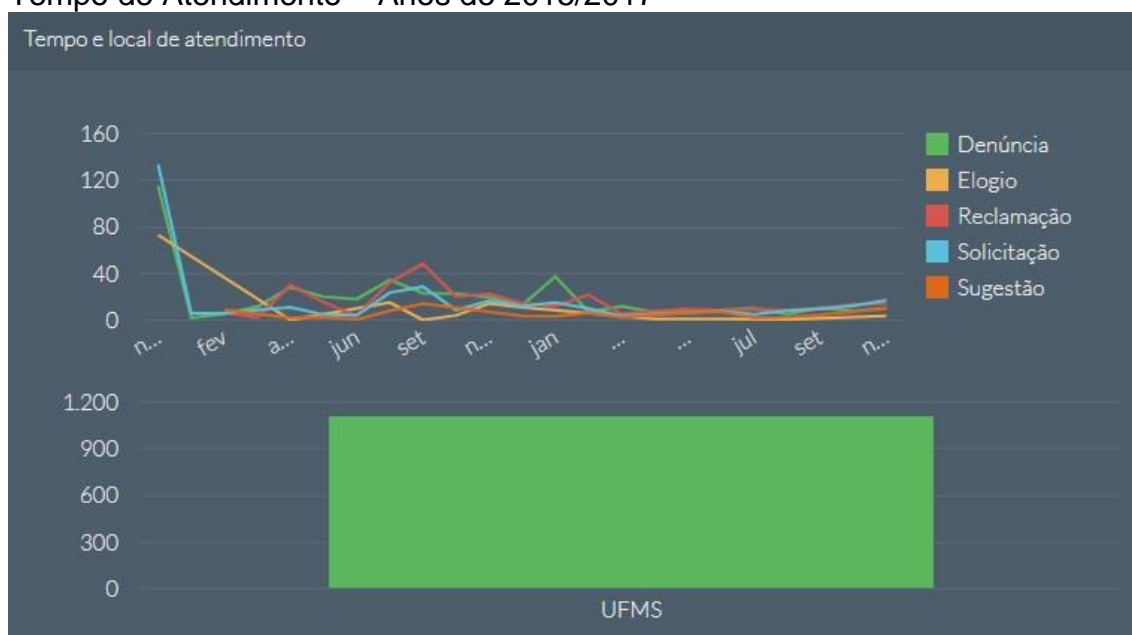
Fonte: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>

Perfil do Cidadão – Anos de 2015/2017



Fonte: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>

Tempo de Atendimento – Anos de 2015/2017



Fonte: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>

2 “e-SIC” Serviço de Informação ao Cidadão da LEI DA ACESSO À INFORMAÇÃO

Além do e-OUV, a Ouvidoria utiliza como sistema para recebimento de solicitações “O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)” que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

A UFMS sendo um órgão institucional do Poder Executivo pode ser instada por este canal de acesso por qualquer cidadão a procura de informações públicas referentes a instituição através do link da CGU : <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.html>, onde o cidadão interessado se cadastra e faz o seu pedido de informação diretamente à Universidade que é respondido pelo Gestor. Os pedidos tem prazo de 20 dias para resposta, prorrogáveis por mais 10 dias.

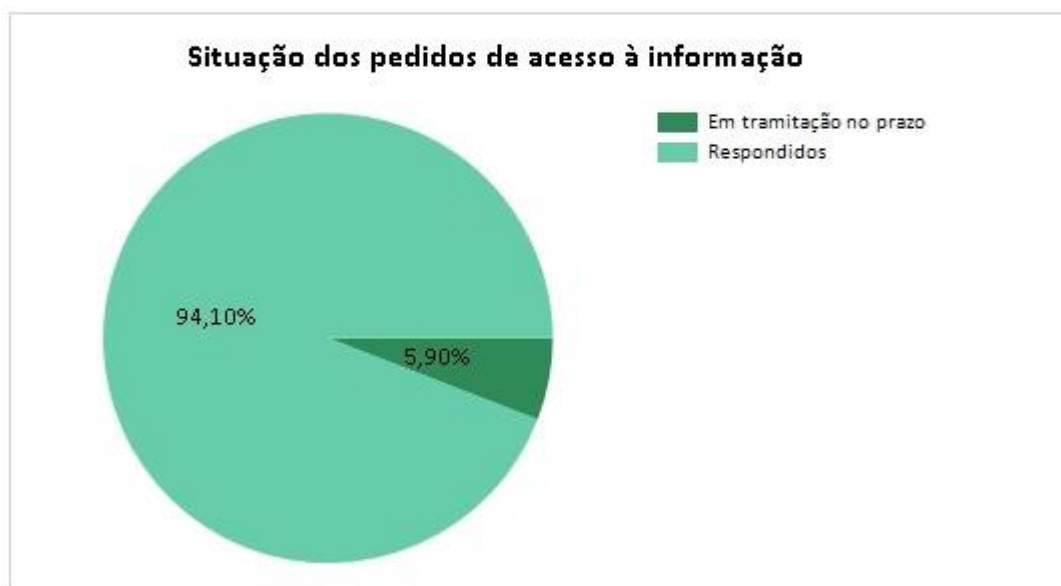
Estes trâmites estão sob a responsabilidade da Reitoria, da Assessoria da Reitoria e da Ouvidoria/RTR.

A Lei 12.527/ sancionada pela Presidenta da República em 18 de novembro de 2011, tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, bem como a lei 13.460/17.

Quadro geral de estatísticas do Sistema e-SIC

Situação Pedidos de Acesso - Anos 2015/2017

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	367
Em tramitação no prazo	23



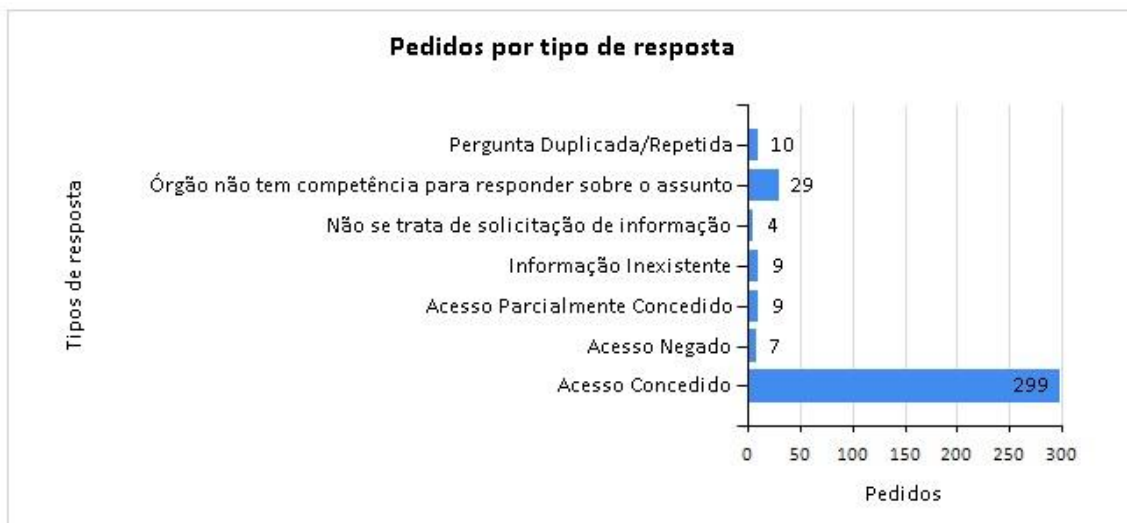
Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

Tipo e Tempo de Resposta – Anos 2015/2017

Tempo médio de resposta: 15,78 dias

Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
24	6,15%



Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

Características dos Pedidos – Anos 2015/2017

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	835	Total de solicitantes:	299
Perguntas por pedido:	2,28	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	8
		Solicitantes com um único pedido:	246

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação superior	142	36,41%
Educação - Assistência ao estudante	66	16,92%
Educação - Profissionais da educação	48	12,31%
Educação - Gestão escolar	17	4,36%
Educação - Legislação educacional	13	3,33%
Governo e Política - Administração pública	13	3,33%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	11	2,82%
Trabalho - Profissões e ocupações	10	2,56%
Economia e Finanças - Administração financeira	5	1,28%
Educação - Sistema educacional - Avaliação	5	1,28%

Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

Negativa de Acesso – Anos 2015/2017

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Processo decisório em curso	2	28,571%	0,51%
Pedido genérico	2	28,571%	0,51%
Dados pessoais	1	14,286%	0,26%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	14,286%	0,26%
Pedido incompreensível	1	14,286%	0,26%
TOTAL:	7	100,000%	1,79%

Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

Perfil dos Solicitantes – Anos 2015/2017

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	292	97,66%
Pessoa Jurídica	7	2,34%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	1	0,34%	1
AL	3	1,03%	4
AM	3	1,03%	3
BA	3	1,03%	3
CE	11	3,77%	22
DF	13	4,45%	17
GO	5	1,71%	5
MG	20	6,85%	20
MS	99	33,90%	129
MT	5	1,71%	6
PA	9	3,08%	19
PB	3	1,03%	6
PE	4	1,37%	4
PI	4	1,37%	5
PR	11	3,77%	14
RJ	9	3,08%	9
RN	2	0,68%	2
RO	6	2,05%	6
RS	6	2,05%	6
SC	7	2,40%	10
SE	5	1,71%	6
SP	29	9,93%	42
TO	3	1,03%	3
Outros países	1	0,34%	1
<u>Não Informado</u>	30	10,27%	39

Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

Perfil dos Solicitantes Pessoa Física – Anos 2015/2017

Gênero		Escolaridade	
F	48,63%	Ensino Superior	31,51%
M	46,92%	Mestrado/Doutorado	25,34%
<u>Não Informado</u>	4,45%	Pós-graduação	22,26%
		Ensino Médio	13,36%
		<u>Não Informado</u>	7,53%

Profissão	
Servidor público federal	32,19%
Estudante	20,21%
Professor	10,27%
<u>Não Informado</u>	10,27%
Outra	8,90%
Servidor público estadual	4,45%
Empregado - setor privado	4,11%
Pesquisador	3,42%
Servidor público municipal	3,42%
Empresário/empreendedor	1,03%
Profis. Liberal/autônomo	1,03%
Jornalista	0,68%

Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

Perfil dos Solicitantes Pessoa Jurídica – Ano 2015/2017

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - grande porte	28,57%
Empresa - PME	28,57%
Instituição de ensino e/ou pesquisa	14,29%
Sindicato / Conselho profis.	14,29%
Escritório de advocacia	14,29%

6.1.2 Ouvidoria HUMAP

No HUMAP o acesso pode ser efetuado através de e-mail: ouvidoria.humap@ebserh.gov.br, através do telefone (67) 3345-3074, correspondência, pessoalmente e ou ainda registrar sua manifestação via internet link <http://www.ebserh.gov.br/web/portal-ebserh/nova-solicitacao> bem como acompanhar sua manifestação através do link <http://www.ebserh.gov.br/web/portal-ebserh/acompanhar-solicitacao>.

Nos hospitais universitários sob contrato de gestão com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), o titular da ouvidoria é nomeado pelo Superintendente e tem a atribuição de cuidar dos procedimentos internos da Ouvidoria, acolher as manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer meio de comunicação e proporcionar o atendimento aos interessados.

A Ouvidoria foi implantada recentemente no Hospital no sentido de atender as manifestações apresentadas pelos interessados, pacientes ou funcionários, tratando com absoluta confidencialidade as informações, dando-lhes o devido encaminhamento.

Totalização do e-SIC e e-OUV e fluxo das demandas

Somados os atendimentos dos sistemas e-OUV e e-SIC, totalizaram, no período de 1499 atendimentos ao cidadão usuário.

Impõe-se um fluxo diferente a cada demanda e avalia-se que envolva diferentes momentos em seu processo. Inicia-se com o recebimento e primeira análise da manifestação, sua procedência, tratamento é dado à questão com o encaminhamento (trâmite) do procedimento da sua origem na Ouvidoria até ao setor ou setores internos responsáveis pela avaliação ou resposta, instaura-se procedimentos internos com rotinas próprias destes, providencia-se respostas intermediárias ao solicitante e assim por diante, até finalmente chegar-se ao deslinde total da solicitação com a finalização do procedimento todo com a resposta ou informação ao solicitante e aos setores envolvidos. Uma manifestação iniciada, transformada em procedimento, pode ter inúmeros desdobramentos e demandar muitas interveniências do Ouvidor e de setores internos ou, de outro lado, quando singela a questão, uma resposta circunstanciada pelo Ouvidor.

3- Carta de Serviços ao Cidadão

Todas as instituições ou unidades jurisdicionadas integrantes dos Poderes Legislativo e Judiciário e do Ministério Público da União, que também prestem serviços de atendimento direto ao cidadão, devem registrar também a existência de algum instrumento semelhante à Carta de Serviços ao Cidadão, caso disponível, bem como os procedimentos utilizados para sua correspondente divulgação e o endereço na *Internet* no qual seu conteúdo pode ser acessado. A Universidade Federal de Mato Grosso do Sul já tem a sua Carta de Serviços ao cidadão em processo de atualização e está disponível no site oficial da UFMS, Com acesso pelo link:

<https://www.ufms.br/universidade/documentos-oficiais-e-relatorios/carta-de-servicos-ao-cidadao/>.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado pela organização pública para informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

Tem como princípios fundamentais:

- Participação e Comprometimento
- Informação e Transparência
- Aprendizagem
- Participação do Cidadão

Sustenta-se nas seguintes Premissas:

- Foco no cidadão
- Indução do controle social

A Carta tem por finalidade:

- Melhorar a relação da Administração Pública com os cidadãos.
- Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade.
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia.
- Garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

Benefícios da Carta:

- Ao implantar a Carta de Serviços, a organização pública ajustará sua atuação às expectativas dos cidadãos. Nesse sentido, serão visíveis os benefícios tanto para o cidadão quanto para a organização e a sociedade.

Público-alvo da Carta:

- Cidadãos que demandam e utilizam os serviços ou produtos das organizações públicas.

A Carta de Serviços ao Cidadão da UFMS está sendo elaborada e atualizada por integrantes da Comissão de Elaboração e Implementação da Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pela Instrução de Serviço nº 285/PRAD de 4 de outubro de 2011.

4. Considerações finais.

O fortalecimento da imagem da UFMS e dos seus valores institucionais se tornam possíveis por meio de uma busca constante pelo estabelecimento de uma comunicação eficaz e eficiente, pautada na ética e no profissionalismo, consoante com os princípios da cidadania e afinada com as tendências e aprimoramentos dos serviços prestados pela Universidade estando a Ouvidoria na busca de melhor atender a comunidade acadêmica.