



FUNDAÇÃO
UNIVERSIDADE
FEDERAL DE
MATO GROSSO DO SUL



RELATÓRIO ANUAL 2018 OUVIDORIA/RTR UFMS



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA UFMS - ANO 2018

A Ouvidoria da UFMS, através de relatório do ano de 2018, pretende entregar dados, indicadores, orientações e recomendações, de forma clara e sucinta.

O principal objetivo deste relatório foi compilar informações para que sejam norteadoras de ações estratégicas de combate às questões sistêmicas e benéficas para a Comunidade Acadêmica.

Como canal oficial de comunicação desta Instituição, a Ouvidoria reuniu, através de atendimentos presenciais e manifestações online, as informações a respeito das necessidades, solicitações e opiniões gerais da Comunidade Acadêmica, que compreende servidores, alunos e cidadãos que usufruem da estrutura intelectual e social da Universidade.

Usou-se dados de referência do Painel Resolveu? da CGU, que apresenta os dados do sistema e-OUV, e os dados de referência do sistema e-SIC, do próprio site, além dos dados combinados em planilhas que foram alimentadas ao longo dos meses de 2018.

Desta forma, ao que compete à Ouvidoria (Lei 13460 de 26 de junho de 2017, artigos 13, 14, e 15), segue relatório de gestão do ano de 2018.



Sumário

1	COMPARATIVO DE INDICADORES	4
1.1	VOLUME DE MANIFESTAÇÕES	4
1.1.1	MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA e-OUV	5
1.1.2	MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA e-SIC	7
1.2	DENÚNCIAS	8
1.3	ELOGIOS	10
1.4	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	10
1.5	RESPOSTAS DE SATISFAÇÃO	12
1.5.1	RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO e-OUV	13
1.5.2	RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO e-SIC	13
2	AÇÕES DA OUVIDORIA	14
2.1	OUVIDORIA ITINERANTE	14
2.2	ALERTAS DE DEMANDAS SAZONAL	16
2.3	ALTERAÇÃO DO SITE DA OUVIDORIA	16
2.4	USO DE FORMATOS LIVRES	17
2.5	PEDIDOS DE COMPLEMENTAÇÃO	18
2.6	REFORMULAÇÃO DO ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ..	19
2.6.1	TEXTO DE ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO e-OUV	20
2.6.2	TEXTO DE ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO e-SIC ..	21
2.7	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	23
2.8	ASSUNTO DAS MENSAGENS	23
2.9	REFORMULAÇÃO DAS PLANILHAS DE CONTROLE E RELATÓRIO DE GESTÃO	24
2.10	CURSOS E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA	24
2.11	AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2019	25
3	PARÂMETROS DE PLANEJAMENTO PARA 2019	26
3.1	ANÁLISE FOFA	26
3.1.1	FORÇAS	26
3.1.2	FRAQUEZAS	27
3.1.3	OPORTUNIDADES	28
3.1.4	AMEAÇAS	28
3.2	POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES	29
3.3	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO OUVIDORIA 2019	30



4	ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	31
4.1	MANUTENÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	31
4.2	INDICAÇÃO DO SIMPLIFIQUE!	32
4.3	CONDUTA DOCENTE	33
4.4	CONDUTA DISCENTE	33
4.5	CONDUTA TÉCNICO-ADMINISTRATIVA	34

1 COMPARATIVO DE INDICADORES

1.1 VOLUME DE MANIFESTAÇÕES

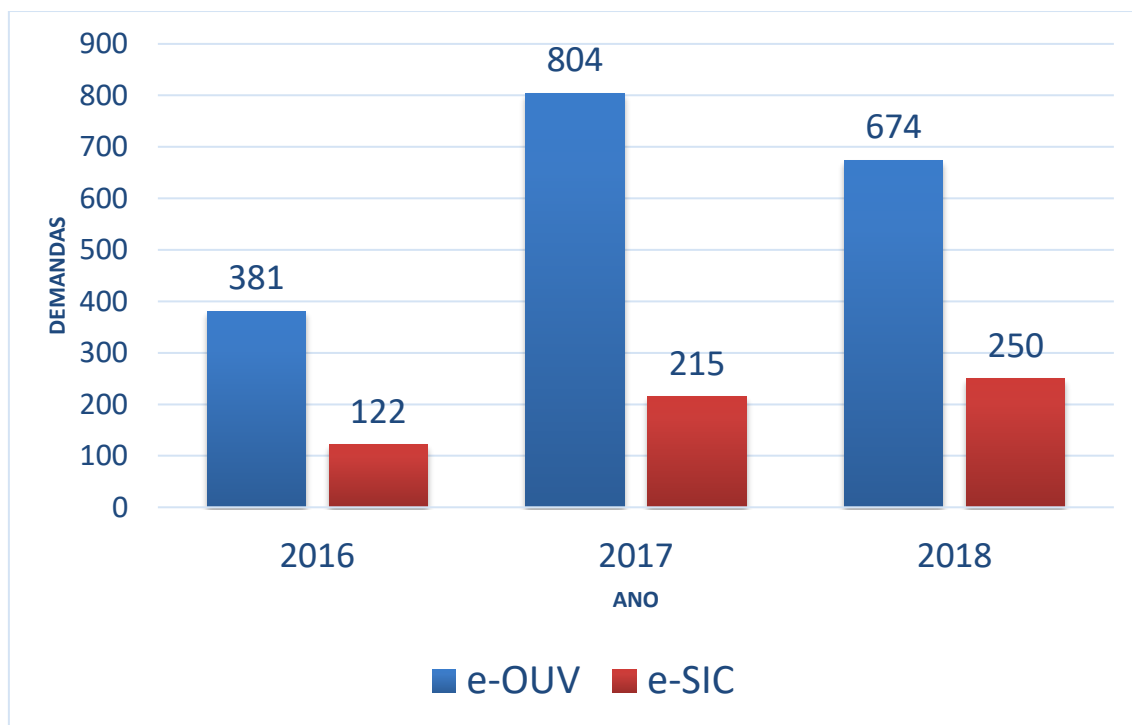


Figura 1: e-OUV e e-SIC, entre 2016 e 2018

O volume de manifestações teve um aumento bastante considerável no ano de 2017 (aumento de 111% em relação a 2016), porém houve uma redução no ano de 2018 em relação a 2017 (redução de 16%).

Entende-se que o aumento de manifestações em 2017 deve-se, na sua maioria, ao incentivo ao uso de ferramentas de controle social e democracia participativa por parte do Governo Federal e CGU, dentro e fora da Instituição, fomentando principalmente o uso do sistema e-OUV. Não somente isso, mas também ao incentivo e, mais recentemente, obrigatoriedade, da implantação do sistema e-OUV em todos os órgãos do Poder Executivo Federal.

Por outro lado, a redução observada no ano de 2018 é mais coerente com os resultados da Ouvidoria Itinerante nos Câmpus e Cidade Universitária, onde a apresentação da Ouvidoria buscou amadurecer a Comunidade Acadêmica quanto ao uso

consciente das ferramentas de controle social. Desta forma, com a continuação da Ouvidoria Itinerante, espera-se uma redução para o ano de 2019.

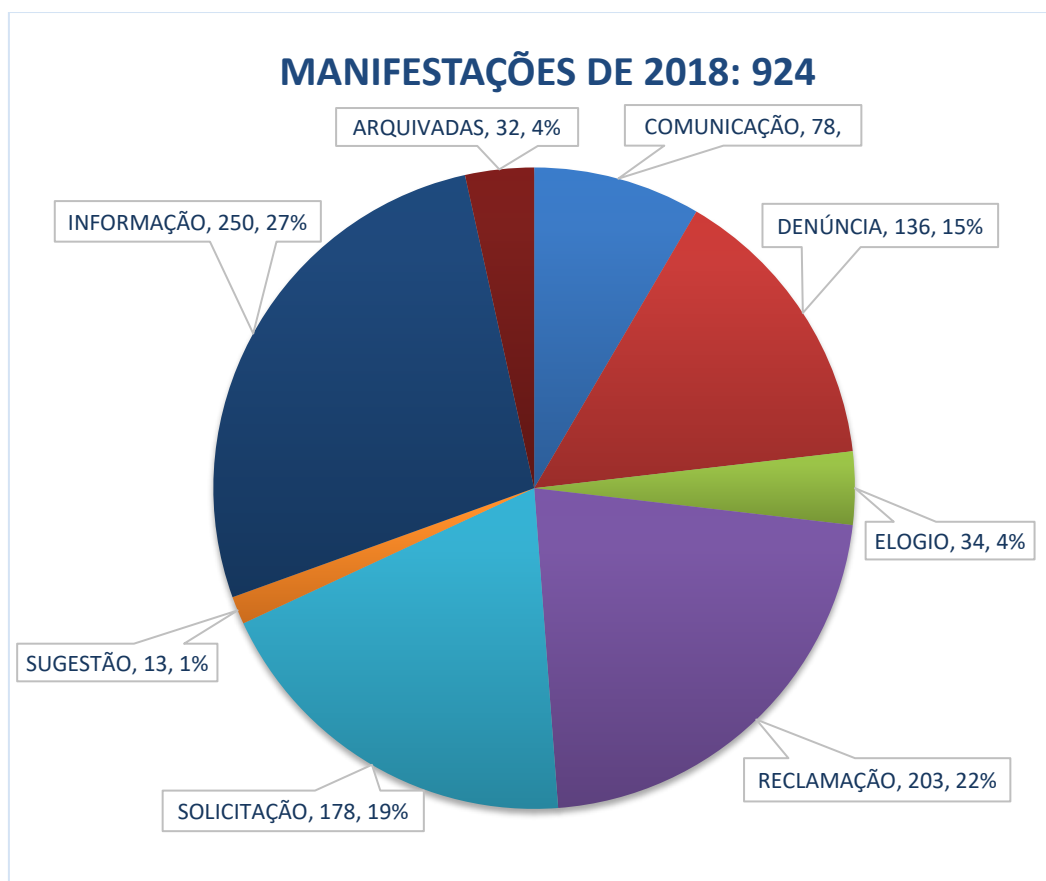


Figura 2: modalidades de manifestações de 2018

1.1.1 MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA e-OUV

Os assuntos registrados pelos manifestantes no sistema e-OUV nem sempre condizem com o tema da manifestação. Contudo, com as mudanças do sistema e-OUV, a partir de 2019 os assuntos serão classificados mais adequadamente, orientados pelos temas mais recorrentes da Instituição.

Assuntos mais solicitados no ano de 2018:

- 1º - Educação Superior (58 manifestações)
- 2º - Administração (37 manifestações)



- 3º - Conduta Docente (35 manifestações)
- 4º - Ensino Superior (34 manifestações)
- 5º - Graduação (19 manifestações)
- 6º - Restaurante Universitário (17 manifestações)
- 7º - Outros (17)
- 8º - Matrículas (16)
- 9º - Concurso (16)
- 10º - Assédio Moral (13)

Observa-se que Educação Superior, Ensino Superior e Graduação, que estão em 1º, 4º e 5º lugares respectivamente, normalmente referem-se ao mesmo tipo de reclamação ou solicitação relativo às relações entre a comunidade docente e discente e aos setores de apoio acadêmico. Principais temas: notas e frequências, documentos e disciplinas para colação de grau, professor sem didática, assiduidade e ausência de professor, falta de comprometimento com a ementa, desinformação nas secretarias acadêmicas, atraso de documentos.

Em 2º lugar está Administração que reflete reclamações ou solicitações aos setores de infraestrutura e questões administrativas. Principais temas: infraestrutura externa, sala de aula, denúncias de irregularidades.

Em 3º lugar, Conduta Docente retrata uma das principais causas de denúncias nesta Instituição. Principais temas: desrespeito, imoralidade, exposição de assuntos pessoais, abuso de poder, envolvimento com alunos.

Em 6º lugar, Restaurante Universitário foi um assunto que refletiu as condições irregulares de funcionamento e prestação de serviço de baixa qualidade pela empresa administradora do restaurante. Principal tema: falta de guarnições, alimento de baixa qualidade ou estragado, atraso no atendimento.

O Assunto Outros, que está em 7º lugar, trata de temas aleatórios, desde reclamação de Coordenador, buracos na calçada, banda tocando em horário de expediente, pedido de ressarcimento de evento e até pedido de espaço de oração.

Em 8º lugar, o assunto Matrículas traz reclamações e solicitações quanto a problemas enfrentados no SISCAD, disciplinas que não são ofertadas ou disciplinas que



são ofertadas que impedem o término do curso naquele semestre. Principais temas: SISCAD, erro na matrícula.

Em 9º lugar, o assunto Concursos revela diversas reclamações acerca dos concursos que a Instituição elabora, desde a composição das bancas, conteúdo dos concursos ou pedidos de aproveitamento. Principal tema: aproveitamento de vagas.

Em 10º lugar, Assédio Moral revela o comportamento abusivo de professores em relação a seus alunos ou de alunos em relação a outros alunos. Principais temas: abuso de poder, constrangimento, perseguição.

1.1.2 MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA e-SIC

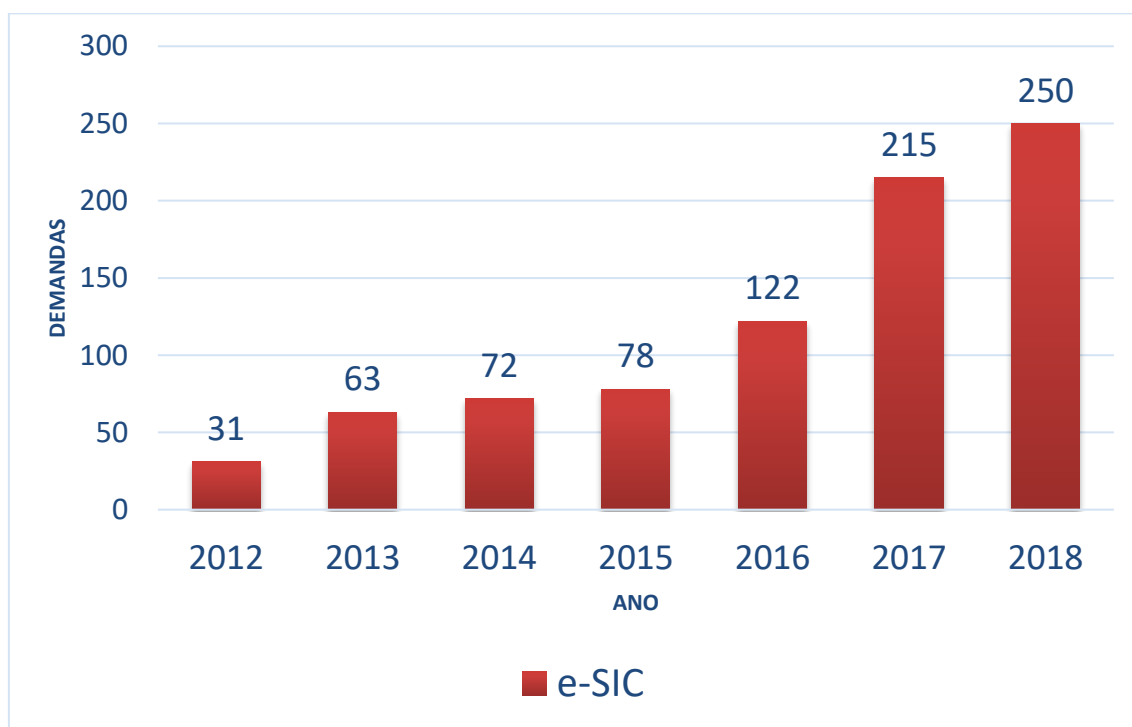


Figura 3: e-SIC, entre 2012 e 2018

Quanto ao sistema e-SIC, mesmo com o aumento da transparência ativa de todos os setores da Instituição, nunca se observou decréscimos. O maior volume de pedidos de



informação vem de Comunidades Acadêmicas externas, para alimentar seus projetos de Mestrado e Doutorado com os dados requisitados a esta Instituição.

Os assuntos mais recorrentes em pedidos de informação referem-se a cargos vagos, aproveitamento de aprovados em outros concursos e dados socioeconômicos de cotistas.

1.2 DENÚNCIAS

Verifica-se um grande aumento das denúncias em 2017 em relação a 2016 (122%), que se deve ao aumento da popularidade e visibilidade do sistema e-OUV e a um incentivo nas mídias quanto a produção de denúncias de irregularidades e ilícitos.

No ano de 2018, com a regulamentação das modalidades de manifestação a partir da Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, houve a inclusão da modalidade comunicação, que é a denúncia anônima.

Na figura 4, na coluna 2018, estão acumulados os dados de denúncias (136) e comunicações (78).

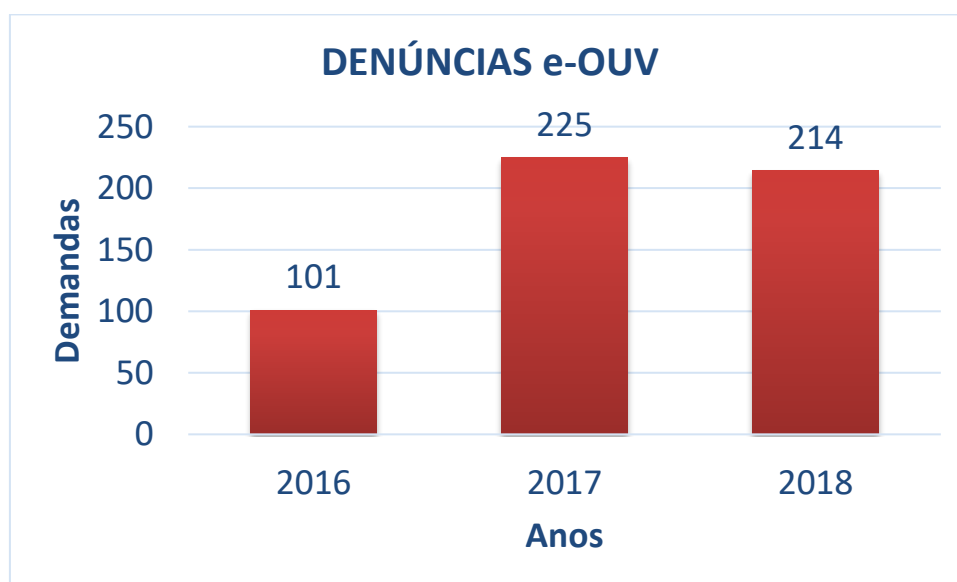


Figura 4: denúncias e comunicações



Houve uma redução pouco significativa entre os anos de 2017 e 2018 (4,8%). No entanto, com o amadurecimento da Comunidade quanto ao uso consciente da ferramenta, espera-se que em 2019 haja uma redução maior do número de denúncias, especialmente as de cunho calunioso (denuncismo), visto que também os problemas sistêmicos estão sendo enfrentados pelas Direções.

O denunciismo está fortemente associado às comunicações (denúncias anônimas) e a denúncias com nomes falsos, ambos com o intuito de ocultar o manifestante, já que essas manifestações muitas vezes aportam informações caluniosas, imprecisas e falsas, trazendo inclusive dissabores às Direções e Coordenações. Percebe-se que o denunciismo tem funcionado principalmente como uma ferramenta de ataque individualizado.

Os três assuntos mais usados em denúncias em 2018 são:

- Educação Superior (17)
- Conduta Docente (11)
- Assédio Moral (11)

Percebe-se que os temas mais constantes nos três assuntos acima referem-se a comportamento de docentes, indicando abuso de poder, constrangimento, desrespeito e assédio moral.

Apesar de o papel da Ouvidoria ser de comunicação e orientação, entende-se que passou a existir um processo natural de coibição de tais comportamentos, já que a Comunidade Acadêmica está tendo mais oportunidades de expor irregularidades de sala de aula e isso tende a diminuir a questão do assédio moral.

Os melhores resultados da Ouvidoria Itinerante, do amadurecimento da ferramenta e conscientização da Comunidade Acadêmica através de orientações e recomendações serão vistos em médio e longo prazo.

1.3 ELOGIOS

Verifica-se um aumento substancial no número de elogios em 2018; credita-se esse fato ao trabalho da Ouvidoria Itinerante, que tem demonstrado essa modalidade de manifestação como um importante recurso para o bem-estar da Comunidade Acadêmica e servidores em geral.

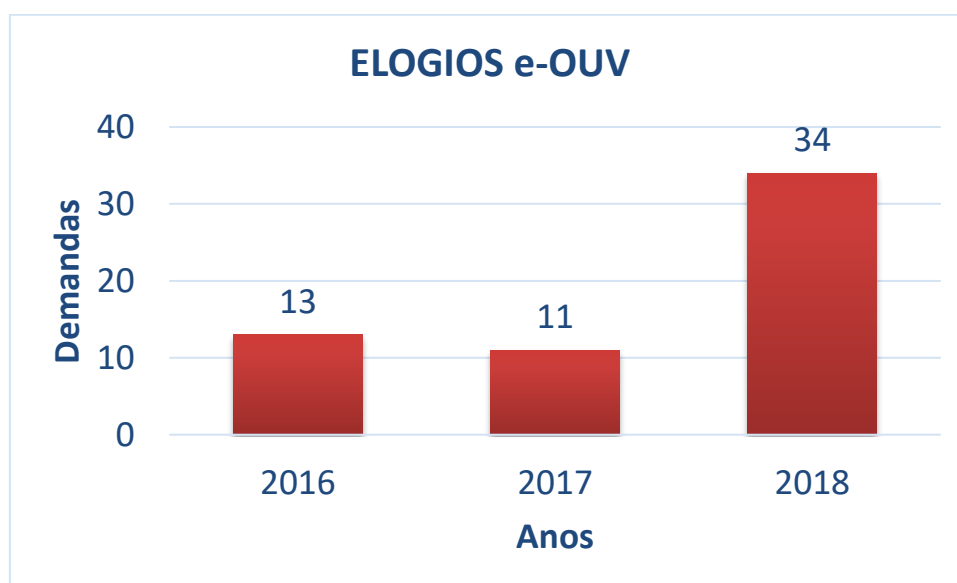


Figura 5: elogios, de 2016 a 2018

Registrou-se um aumento de 209% no número de elogios em 2018 em relação a 2017. Espera-se que no ano de 2019 haja ainda um aumento expressivo no número de elogios.

1.4 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio de resposta é calculado como a média de tempo entre a entrada da manifestação no sistema e o prazo que o setor leva para devolver a resposta à Ouvidoria, mês a mês.

As principais variáveis que impactam o tempo médio de resposta são o tempo de classificação da manifestação na Ouvidoria e o tempo de resposta do setor. De maneira

geral ambas variáveis já diminuíram o tempo gasto, visto que o trabalho conjunto entre Ouvidoria e setores da Instituição tem se tornado mais maduro e fluido.

Diversas mudanças na estrutura do e-OUV e legislação estão permitindo mais agilidade nas respostas às manifestações; contudo, o pedido de complementação, que foi implementado em junho de 2018, trouxe ao mesmo tempo uma benesse e um desafio: a possibilidade de ter respostas mais completas e conclusivas, porém podem ter um custo de tempo alto se o manifestante não responder imediatamente ao pedido de complementação, impactando o tempo médio de resposta.

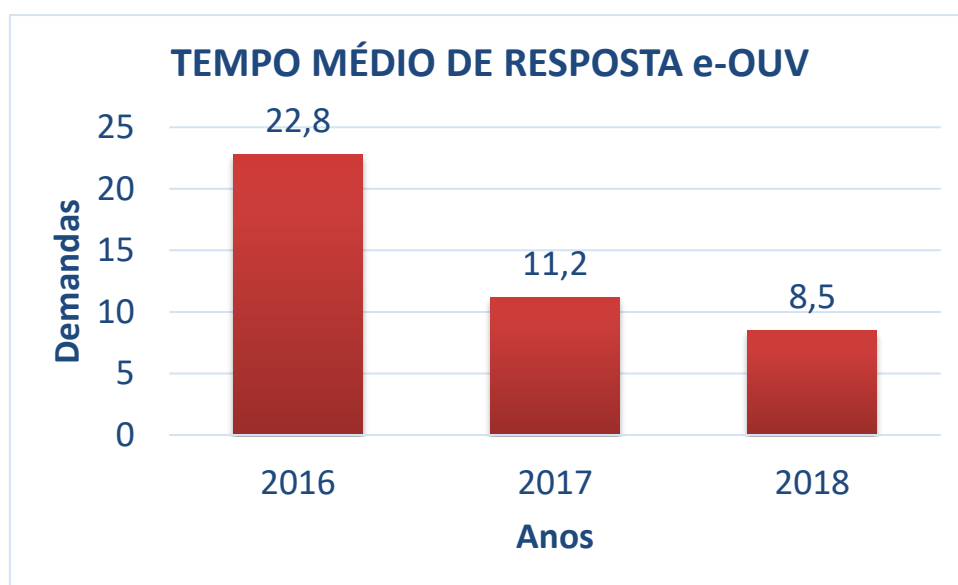


Figura 6: tempo médio de resposta e-OUV, de 2016 a 2018

Observa-se uma queda no tempo médio de resposta do sistema e-OUV em 2018 em relação a 2017 (24%). Essa queda reflete o trabalho conjunto e mais afinado entre Ouvidoria e setores da Instituição e espera-se que essa queda continue a acontecer em 2019.

O ranking dos melhores tempos médios de resposta coloca a UFMS:

- Em 50º lugar em relação a todos os órgãos federais (total de 275);
- Em 4º lugar em relação a todas as instituições de ensino;
- Em 3º lugar em relação a todas as instituições de ensino superior.

Em relação ao tempo de resposta médio do sistema e-SIC, observa-se uma queda desde 2016. Essa queda é esperada visto que os setores estão mais acostumados com os pedidos de informação que estão, em sua maioria, divididos em três assuntos: cargos vagos, aproveitamento de aprovados em outros concursos e dados socioeconômicos de cotistas. Espera-se que a queda continue a ocorrer no ano de 2019.

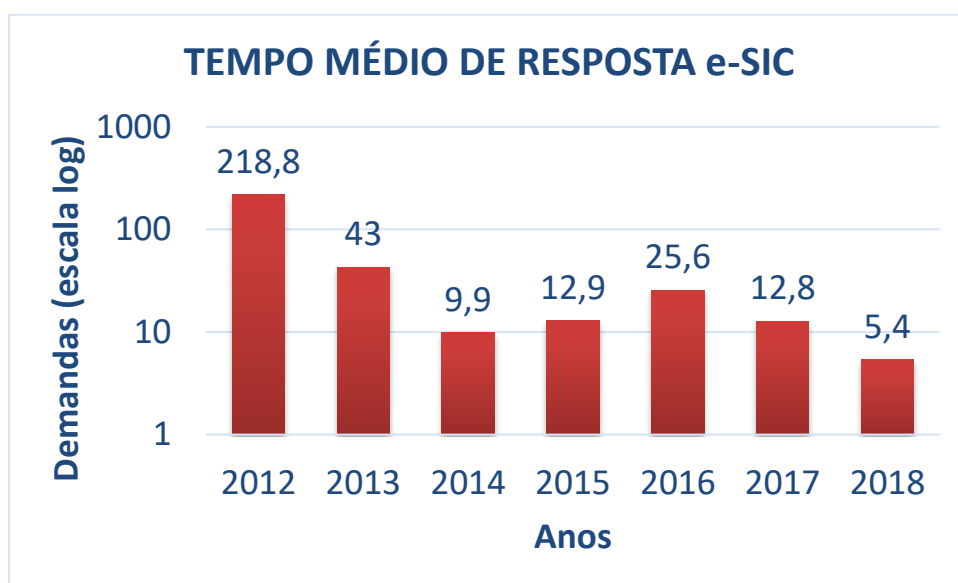


Figura 7: tempo médio de resposta e-SIC, de 2012 a 2018

1.5 RESPOSTAS DE SATISFAÇÃO

Ambos os sistemas e-OUV e e-SIC questionam o cidadão, optativamente, após o recebimento da resposta conclusiva ou informação requerida.

Os sistemas solicitam avaliação quanto à qualidade da informação fornecida pelos setores e quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria.

Todas as informações de resposta de satisfação estão gravadas nos respectivos sistemas e podem ser acessadas apenas pelos analistas da Ouvidoria.



1.5.1 RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO e-OUV

O sistema e-OUV implementou as respostas de satisfação a partir de julho de 2018.

Há dois questionamentos no formulário de satisfação do sistema e-OUV:

- A sua demanda foi atendida?
- Você está satisfeita (o) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?

Houve 56 respostas da pesquisa de satisfação em 2018. As respostas estão compiladas na tabela abaixo.

RESPOSTA DE SATISFAÇÃO e-OUV		
	Satisfeito	Insatisfeito
Atendida	27	10
Não atendida	6	13

Tabela 1: resposta de satisfação do sistema e-OUV

Observa-se que a porcentagem de satisfeitos é de 59% e a porcentagem de atendidos é de 66%. Espera-se aumentar tanto o número de respostas de satisfação quanto a porcentagem de satisfeitos e atendidos para o ano de 2019.

Ainda 42 pontuaram a qualidade da resposta como positiva (75%), 22 pontuaram o prazo de resposta como positivo (39%) e 19 pontuaram como positiva (34%) a qualidade do sistema e-OUV.

1.5.2 RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO e-SIC

As respostas de satisfação estão implementadas no sistema e-SIC desde a sua adesão, em maio de 2012.

O sistema e-SIC questiona o cidadão com duas perguntas e ainda abre espaço para comentários:



- A justificativa para o fornecimento / não fornecimento / entrega parcial da informação foi satisfatória?
- A justificativa / resposta / informação fornecida foi de fácil compreensão?

Houve 93 respostas da pesquisa de satisfação em 2018. As respostas estão compiladas na tabela abaixo.

RESPOSTA DE SATISFAÇÃO e-SIC		
	Fácil Compreensão	Difícil Compreensão
Atendida	75	0
Não atendida	10	8

Tabela 2: resposta de satisfação do sistema e-SIC

As respostas de fácil compreensão obtiveram porcentagem de 91%, e o nível de atendimento da solicitação alcançou 80%.

2 AÇÕES DA OUVIDORIA

2.1 OUVIDORIA ITINERANTE

No ano de 2018 a Ouvidoria Itinerante visitou, ao todo, 6 Câmpus do Interior:

- Ponta Porã (11 e 12 de junho)
- Aquidauana (26 de junho e 13 e 14 de agosto)
- Corumbá (14 e 15 de agosto)
- Três Lagoas (20 a 22 de agosto)
- Coxim (4 e 5 de setembro)
- Naviraí (17 e 18 de outubro)



As apresentações da Ouvidoria sempre ocorreram nos auditórios das respectivas Unidades, abarcando toda a Comunidade Acadêmica: discentes e servidores (técnicos-administrativos e docentes).

Os temas das apresentações expuseram as seguintes informações:

- Demonstração do exercício de cidadania providas pela Lei de Acesso à Informação e Instruções Normativas quanto ao aperfeiçoamento institucional, controle social e democracia participativa;
- Explanação sobre o funcionamento do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-OUV;
- Diálogo sobre as possíveis consequências das manifestações no ambiente acadêmico;
- Demonstração da correta utilização dos caminhos institucionais para o fluxo de informação;
- Demonstração da capacidade de interlocução e mediação da Ouvidoria nas questões acadêmicas e institucionais.

Como resultado das apresentações, recebemos um grande afluxo de informações relativo a reclamações, sugestões e solicitações, todas pertinentes ao contexto acadêmico e institucional, as quais foram recolhidas e entregues aos respectivos Diretores para verificação e providência.

No ano de 2019 a Ouvidoria da UFMS planeja alcançar todas as Unidades do Interior e da Cidade Universitária, pois os resultados preliminares das apresentações da Ouvidoria do ano de 2018 constataram uma aproximação da Direção aos assuntos e demandas do público discente e, em contrapartida, um aumento da confiança geral do público discente quanto aos trabalhos da Coordenação e Direção, ou seja, uma desobstrução da comunicação dos canais institucionais.

Ainda para 2019, baseada na experiência do ano de 2018, haverá apresentações distintas para discentes e servidores, com o intuito de alcançar maior maturidade no uso das ferramentas de controle social e prover melhores respostas às demandas.



2.2 ALERTAS DE DEMANDAS SAZONAL

O primeiro alerta de demanda sazonal foi emitido para as Direções de todas as Unidades no dia 21 de maio de 2018 pois foi verificado um crescente volume de manifestações nas duas semanas anteriores relativo a notas e frequências não lançadas no SISCAD.

Segue o alerta enviado às Direções:

- Temos recebido, através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-OUV, reclamações sobre notas e presenças não lançadas no SISCAD. Essas reclamações estão aumentando conforme se aproxima o fim do semestre. Pedimos que orientem seus docentes para que estejam atentos ao lançamento de notas e presenças. Antecipando-nos ao problema, estaremos evitando demandas repetidas, apurações desnecessárias e dissabores com os discentes cujos temperamentos costumam se inflamar nesse período.

Como resultado desse alerta, não houve mais manifestações acerca do tema até o fim do primeiro semestre (2018.1).

Não houve volume de manifestações quanto ao mesmo tema no segundo semestre que justificasse um novo alerta, apenas situações pontuais.

Chegou a ser aventado um segundo tipo de alerta sazonal quanto ao direito de imagem em sala de aula, porém ainda não houve um diálogo formal com a Administração Central para tratar devidamente esse tema.

2.3 ALTERAÇÃO DO SITE DA OUVIDORIA

Em junho de 2018 foi promovida grande alteração do site da Ouvidoria, com o intuito de agregar novas informações, orientações e dicas, trazer atualizações para a parte de legislação e estatísticas.

As alterações compreenderam:



- Mudança da página inicial, mais objetiva e com links para as principais informações objetivando uma manifestação eficiente, ainda informando os telefones e horários de atendimento;
- Link Orientações, informando ao cidadão como melhor descrever a sua manifestação;
- Link Dicas, que explica as modalidades de manifestação do sistema e-OUV;
- Link Fluxograma, que mostra através de um fluxograma a movimentação da informação através da Ouvidoria e setores;
- Link Carta de Serviços ao Usuário, que oferece informação completa acerca de todos os serviços da Instituição;
- Atualização do link Competências e Norma Legal, trazendo resumo e links para as principais leis e decretos que norteiam o trabalho da Ouvidoria;
- Relatório de gestão, que receberá todos os relatórios anuais de gestão a partir de 2017;
- Estatísticas de todas as manifestações da Ouvidoria, desde 2005.

2.4 USO DE FORMATOS LIVRES

Segundo o inciso II, parágrafo 3º do Art. 8º da lei de Acesso à Informação (Lei 12527 de 18 de novembro de 2011):

“possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações”,

esta Ouvidoria passou a fornecer seus relatórios e informações requisitadas em formatos abertos e não proprietários formalmente a partir de outubro de 2018.

Assim, textos são salvos em formato pdf (portable document format) e planilhas são salvas em formato ods (open document sheet).



Também indica-se aos setores a possibilidade de usar um documento em formulário padrão: o mesmo contém o timbre da Instituição e do Governo Federal, setor e servidor responsável pela resposta, telefone e e-mail do setor; como forma de padronizar as respostas e formato do arquivo das respostas. Esse formulário padrão está disponível no site da Ouvidoria em <https://ouvidoria.ufms.br/documento-resposta/>.

2.5 PEDIDOS DE COMPLEMENTAÇÃO

A Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União modificou legalmente o sistema e-OUV com a inclusão do pedido de complementação, cujo intuito é permitir que a qualidade e quantidade das informações atinjam os mínimos requisitos legais para análise da manifestação.

Esta Ouvidoria usa o pedido de complementação, além de buscar os elementos mínimos para análise, como forma de tornar mais precisas as informações acerca dos assuntos trazidos e avaliar como o caminho institucional (Coordenação e Direção) foi requisitado antes da formulação da manifestação no sistema e-OUV.

Por essas características do pedido de complementação é necessário abordar cada manifestante de maneira distinta a partir das informações preliminares da manifestação, orientando quanto a adição de informações necessárias para o encaminhamento da manifestação e questionando se o manifestante comunicou-se com o setor ou Coordenação/Direção ou se essa comunicação foi insuficiente para a resolução do problema/solicitação/sugestão.

Apesar de o sistema e-OUV não contar com estatísticas quanto ao número de pedidos de complementação respondidos, esta Ouvidoria informa que em torno de 50% são respondidos e destes, 90% são respondidos dentro do prazo de 1 semana.



2.6 REFORMULAÇÃO DO ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Ao longo do ano de 2018, foi percebida a necessidade de orientar os setores quanto às ações a serem tomadas para cada modalidade de manifestação.

Desta forma, um texto de orientação foi formulado em junho e melhorado em setembro de 2018 para acompanhar cada manifestação. O texto de orientação contém:

- Prévia da Lei de Acesso à Informação quanto aos direitos do cidadão de solicitar informações ou outras providências contidas na Lei;
- Embasamento legal quanto à solicitação de informações aos setores e prazo legal de resposta;
- Proteção das informações pessoais e responsabilização quanto ao uso indevido da mesma;
- Sugestão de como responder cada manifestação, procurando sempre sanar o objeto em questão tomando as providências cabíveis e conclusivas;
- Link para as Dicas da Ouvidoria, que informam as modalidades de manifestação;
- Bom senso na avaliação dos valores subjetivos do manifestante, que podem estar exacerbados pelas circunstâncias descritas na manifestação;
- Link para formulário padrão de resposta, que indica o setor e servidor responsável pela resposta, telefone e e-mail para contato;
- Orientação para informar a Ouvidoria caso o setor não seja o responsável pela resposta;
- Indicação da proteção do nome do manifestante caso o mesmo peça a restrição de seus dados pessoais, tornando a Ouvidoria, portanto, a porta-voz do manifestante;
- Informação se houve pedido de complementação e o mesmo foi ou não atendido;
- Orientações de como fornecer dados da Instituição, baseada na Lei de Acesso à Informação, quanto a pedidos de informação.



2.6.1 TEXTO DE ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO e-OUV

Bom dia!

Recebemos a informação abaixo como segue. Solicitamos bons préstimos no sentido de enviar resposta aos questionamentos.

Releva destacar que a Lei de acesso a informação assegura ao cidadão o direito à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na mesma Lei.

Ainda cabe destacar que a Lei de Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos determina que a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão a que se vincula, observado prazo máximo estabelecido pela mesma Lei. Assim, pedimos a gentileza de nos responder até o dia /01/2019.

A Lei de Acesso à Informação protege as informações pessoais, e apenas os servidores autorizados por Lei podem ter acesso a mesma. O agente que obtiver acesso às informações pessoais de maneira irregular será responsabilizado por seu uso indevido.

Como sugestão à resposta a ser ofertada, será conclusiva quando efetivamente esclarecer o questionamento ou providências no sentido de sanar o objeto da questão, bem como, caso não consiga uma resposta conclusiva ou providencial, solicitamos que nos informe o motivo visando esclarecer o cidadão.

Em caso de dúvidas quanto ao tratamento da informação, acesse [Dicas da Ouvidoria](#). (ctrl+click)



A possível superestimação dos valores subjetivos do manifestante, porventura provocada por um fato objetivo, acaba por demonstrar as excepcionalidades da natureza emocional e discernimento do mesmo; por isso pedimos bom senso na interpretação dos valores pessoais do manifestante.

Sugerimos responder ao cidadão usando o formato de documento-padrão da Universidade, que está [nesse link](#). (ctrl+click).

Caso o setor solicitado não seja responsável pelo provimento da informação, favor informar esta Ouvidoria prontamente.

O demandante usou a ferramenta de modo restrito quanto aos seus dados pessoais; por isso, somente esta Ouvidoria é autorizada a consultar o demandante se houver necessidade de mais informações ou pedido de exposição de seus dados.

Pedimos ao demandante a gentileza de nos informar com mais detalhes acerca de sua manifestação, porém o mesmo não se manifestou.

Att. Ouvidoria

2.6.2 TEXTO DE ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO e-SIC

Bom dia!

Recebemos o pedido de informação abaixo como segue. Solicitamos bons préstimos no sentido de enviar resposta aos questionamentos.

Releva destacar que a Lei de acesso a informação assegura ao cidadão o direito à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de



forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na mesma Lei.

Ainda cabe destacar que a Lei de Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos determina que a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão a que se vincula, observado prazo máximo estabelecido pela mesma Lei. Assim, pedimos a gentileza de nos responder até o dia /01/2019.

A Lei de Acesso à Informação protege as informações pessoais, e apenas os servidores autorizados por Lei podem ter acesso a mesma. O agente que obtiver acesso às informações pessoais de maneira irregular será responsabilizado por seu uso indevido.

Caso o setor solicitado não seja responsável pelo provimento da informação, favor informar esta Ouvidoria prontamente.

Temos a obrigação de fornecer somente as informações que a Instituição detém, e em casos onde a compilação de dados torna-se onerosa ao setor, seja pela complexidade ou volume, os dados, na forma mais bruta e completa possível, são ofertados ao demandante.

Sugerimos responder ao cidadão usando o formato de documento-padrão da Universidade, que está [nesse link](#). (ctrl+click)

Att. Ouvidoria



2.7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação nos sistemas e-OUV e e-SIC ocorre após o recebimento da resposta pelo cidadão, de forma optativa.

Como forma de incentivar o cidadão a preencher o formulário da pesquisa de satisfação, foi criado um texto que antecede a resposta do setor. Segue o texto abaixo:

- Bom dia!

Agradecemos por nos contatar. Reiteramos que este é um canal aberto e irrestrito de comunicação, transparência e controle social entre a Sociedade e a Universidade Federal do Mato Grosso do Sul. Quanto a sua demanda, o setor enviou resposta aos seus questionamentos como segue abaixo.

Participe da nossa pesquisa de satisfação! Avaliar o trabalho desta Ouvidoria ajuda-nos a melhorar nosso atendimento!

Att. Ouvidoria UFMS

2.8 ASSUNTO DAS MENSAGENS

Com o objetivo de deixar mais evidente as mensagens da Ouvidoria, o tipo de manifestação e outras informações pertinentes, o campo assunto de cada mensagem foi modificado da seguinte forma:

- Ouvidoria UFMS – (modalidade de manifestação) (número do processo) (prazo de entrega)

A modalidade da manifestação refere-se aos tipos de modalidade do sistema e-OUV: reclamação, denúncia, comunicação, sugestão, elogio e solicitação, e do sistema e-SIC: pedido de informação.



O número do processo é gerado automaticamente por cada sistema na conclusão da manifestação pelo cidadão, e é imutável. Registra-se esse número no assunto e no corpo do e-mail para facilitar a localização posterior.

O prazo de entrega está no formado dia-mês e também está registrado no assunto e no corpo do e-mail.

2.9 REFORMULAÇÃO DAS PLANILHAS DE CONTROLE E RELATÓRIO DE GESTÃO

A reformulação das planilhas de controle das manifestações e os relatórios mensais de gestão ocorreu a partir das seguintes premissas:

- Apresentar somente dados úteis, excluindo datas, nomes e outras variáveis presentes nos dois sistemas;
- Melhorar a gestão da informação com tabelas mais dinâmicas, que geram automaticamente as estatísticas e gráficos requisitados;
- Tornar o relatório de gestão mais prático e de leitura mais fácil, agregando dados e explicitando a manifestação e resposta do setor.

Para o ano de 2019, essa etapa de reformulação permitiu criar um banco de dados com todas as manifestações do ano, de modo que estatísticas mais completas serão possíveis, assim como visualizar prontamente as manifestações de cada mês, individualmente ou agrupadas.

2.10 CURSOS E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

O ano de 2018 foi um ano de grandes mudanças legais para o trabalho desta Ouvidoria, pois definiu-se as competências das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal através da Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União e Decreto 9492 de 5 de setembro de 2018 que regulamentou a lei que dispõe sobre



participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos (Lei 13460 de 26 de junho de 2017).

Para acompanhar todas as mudanças legais e aprimorar o atendimento e recebimento das manifestações, recorreu-se à PROFOCO, que é o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria, oferecida presencialmente e à distância pela CGU/OGU, em parceria com a ENAP (Escola Nacional de Administração Pública) e ILB (Instituto Legislativo Brasileiro).

A certificação em Ouvidoria englobou 8 cursos de 20h de carga horária:

- Gestão em Ouvidoria
- Controle Social
- Ética e Serviço Público
- Introdução à Gestão de Processos
- Acesso à Informação
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidoria
- Defesa do Usuário e Simplificação
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

A participação no PROFOCO presencial ocorreu em Campo Grande, nos dias 8 a 10 de maio de 2018, com o tema Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, ofertada pela Controladoria Regional da União no Estado do Mato Grosso do Sul - CGUR/MS.

2.11 AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2019

As ações desta Ouvidoria para o ano de 2019 estão registradas detalhadamente no Planejamento Estratégico Ouvidoria UFMS 2019 e em cada relatório mensal de gestão haverá menção quanto ao cumprimento das metas e ações estabelecidas.



3 PARÂMETROS DE PLANEJAMENTO PARA 2019

Abaixo seguem os parâmetros que nortearão o planejamento das ações e metas da Ouvidoria para o ano de 2019, baseados nos estudos e dados compilados no ano de 2018.

3.1 ANÁLISE FOFA

Conforme citado no PDI 2015 -2019 da UFMS, a análise FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas, Ameaças) vem viabilizar a análise do ambiente da Ouvidoria e verificar o posicionamento estratégico da mesma, uma vez que a técnica permite mensurar as forças e as oportunidades, assim como as fraquezas e as ameaças que lhe são pertinentes.

Desta forma, o quadro abaixo revela as potencialidades internas (Forças e Fraquezas) e externas (Oportunidades e Ameaças).

MATRIZ FOFA		
	FATORES POSITIVOS	FATORES NEGATIVOS
AMBIENTE INTERNO	Canais de comunicação, legislação, local de acesso, atendimento	Comunicação com Setores e Direções, falta de legislação interna
AMBIENTE EXTERNO	Ouvidoria Itinerante, CGU	Ministério Público da União e Polícia Federal, mídias e Sociedade, Comunidade Acadêmica, cultura de denunciismo, falta de cultura de participação social.

Tabela 3: matriz fofa

3.1.1 FORÇAS

- Canais de comunicação: há de se destacar que a Ouvidoria utiliza todos os canais de comunicação disponíveis para o recebimento de manifestações. Cartas,



Ofícios, e-mails, telefonemas, mensagens via whatsapp, o sistema e-OUV e e-SIC (ambos online) e atendimento presencial.

- **Legislação:** a Ouvidoria recebeu um grande reforço legal em 2018 com a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União e com o Decreto 9492 de 5 de setembro de 2018 (que regulamentou a lei que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos: Lei 13460 de 26 de junho de 2017), pois detalhou os tipos de manifestação e tipos de resposta, e demarcou as responsabilidades da Ouvidoria e dos setores da Instituição.
- **Local de acesso:** por se localizar dentro do prédio da Administração Central (Reitoria), que já é uma importante referência, as salas da Ouvidoria são facilmente encontradas e permitem o acesso a todos os cidadãos, inclusive os cidadãos com mobilidade reduzida.
- **Atendimento:** tem-se recebido diversos feedbacks positivos quanto ao atendimento prestado por esta Ouvidoria à Comunidade Acadêmica em geral. Os feedbacks ressaltam a presteza, a rapidez e a empatia.

3.1.2 FRAQUEZAS

- **Comunicação com Setores e Direções:** há prejuízo na qualidade das informações e no tempo de resposta quando o setor ou direção desconhece o trabalho de transparência e controle social da Ouvidoria, assim como os termos da Lei de Acesso à Informação (Lei 12527 de 18 de novembro de 2011) e da Lei sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos (Lei 13460 de 26 de junho de 2017).
- **Falta de Legislação Interna:** as boas práticas da Ouvidoria, como tempo e qualidade da resposta, comprometimento dos setores quanto a resolução conclusiva dos problemas pontuais e sistêmicos e a prevenção baseada nas recomendações e orientações podem estar todas previstas em regulamento e



regimento interno da Ouvidoria, como meio de priorizar a comunicação e a satisfação do cidadão, assim como direcionar as metas e objetivos da Instituição.

3.1.3 OPORTUNIDADES

- Ouvidoria Itinerante: a Ouvidoria Itinerante demonstrou ser uma importante medida de prevenção e educação quanto ao uso consciente das ferramentas da Ouvidoria. Observou-se que a passagem da Ouvidoria Itinerante pelos Câmpus do Interior proporcionou uma queda abrupta de demandas daquela Unidade, assim como foi possível oportunizar a aproximação da Direção e Coordenação dos problemas e solicitações da Comunidade Acadêmica, resultando em um alto grau de resolutividade das questões sistêmicas locais. Desta forma, a Ouvidoria Itinerante ocorrerá também em todas as Unidades da Cidade Universitária.
- CGU: a Controladoria Geral da União é a mantenedora dos sistemas e-OUV e e-SIC, e a parceria com a mesma tem trazido cada vez mais treinamentos e cursos na área de Gestão em Ouvidoria.

3.1.4 AMEAÇAS

- Ministério Público da União e Polícia Federal: A Instituição mantém parcerias salutaras com o MPU e PF; contudo, sendo a Ouvidoria a última instância dentro da Instituição, entende-se que a comunicação com a Comunidade Acadêmica precariza-se quando há a intervenção de um terceiro e que, por consequência, não houve tratativa eficaz para se evitar o desgaste da exposição da Instituição.
- Mídias e Sociedade: a exposição de assuntos internos da Instituição, como a quebra de sigilo de manifestações ou processos administrativos, normalmente levam a Sociedade, através de notícias não totalmente comprometidas com a veracidade dos fatos, em questionamentos quanto à probidade, eficiência e



legalidade dos atos da Instituição, levando a um sentimento de ineficiência e descrédito.

- **Comunidade Acadêmica:** de modo geral, a Ouvidoria ainda tem um longo trabalho de conscientização e prevenção quanto ao uso das ferramentas de controle social e democracia participativa. A Comunidade Acadêmica normalmente é responsável pelos picos de manifestações, notadamente em períodos de matrículas, períodos de fechamento de notas e períodos que antecedem colação de grau. Boa parte dessas manifestações resolver-se-iam mais rapidamente se usassem adequadamente o caminho institucional (Coordenação e Direção).
- **Cultura de Denuncismo:** as manifestações anônimas deixam claro, em torno de 80% delas, que se usa as ferramentas da Ouvidoria para ataques pessoais, constrangimentos e desrespeito ao servidor ou ambiente de trabalho, fabricando informações vazias ou caluniosas e de má fé. O anonimato, precioso e necessário item da Lei de Acesso à Informação, que objetiva indubitavelmente a proteção da identidade do cidadão, aqui se traduz em revezes à Instituição.
- **Falta de Cultura de Participação Social:** a Ouvidoria é um caminho de conscientização do cidadão quanto ao seu dever de participar e seu direito de verificar as ações e planejamentos da Instituição. No entanto, a Ouvidoria, como ferramenta social e de participação democrática, ainda é pouco explorada e conhecida, visto que a Sociedade ainda carece de amadurecimento para usá-la de maneira sábia e objetiva.

3.2 POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES

A tabela abaixo apresenta as principais potencialidades e fragilidades quanto aos tipos de manifestação e ações de melhorias propostas.



ASPECTOS	POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES	AÇÕES DE MELHORIAS
Comunicações e denúncias	Permitem resolver problemas sistêmicos da Instituição.	Expõem a credibilidade e confiabilidade na Instituição se providências não são tomadas adequadamente.	Orientar os setores em relação às providências necessárias e orientar a Comunidade Acadêmica quanto ao uso consciente das ferramentas de controle social.
Solicitações de providências	Permitem perceber as necessidades dos cidadãos, pontuais ou sistêmicas.	Os setores podem demorar a entregar a resposta conclusiva ou prover a ação requisitada, trazendo transtornos à Instituição nos canais da mídia.	Orientar os setores a trabalhar as solicitações com prioridade, informando ao cidadão cada passo ou ação, ou seja, intensificando a comunicação com o cidadão.
Reclamações	Permitem acolher os principais problemas quanto aos serviços e atendimentos na Instituição.	Sem uma resposta conclusiva e objetiva, o cidadão pode procurar outros órgãos de apuração.	Orientar os setores a prover resoluções quantitativas e qualitativas quanto aos problemas apontados.

Tabela 5: características das manifestações

3.3 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO OUVIDORIA 2019

Baseado em 22 metas e indicadores, o Planejamento Estratégico Ouvidoria 2019 abrange ações preventivas e tempestivas no intuito de ampliar o uso consciente e democrático da ferramenta pela Comunidade Acadêmica e Sociedade, priorizando a resolução conclusiva dos problemas sistêmicos e satisfazendo as necessidades do cidadão.



O Planejamento Estratégico Ouvidoria 2019 encontra-se em período de aprovação pela Administração Central da Instituição.

4 ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Esta Ouvidoria projeta para 2019 orientações e recomendações baseadas em todas as observações, informações e manifestações relativas ao ano de 2018, além das atribuições legais pertinentes.

4.1 MANUTENÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Conforme orienta o Art. 7º da Lei 13460 de 26 de junho de 2017 e Art. 11 do Decreto 9492 de 5 de setembro de 2018, esta Instituição deve elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

Ainda, conforme citado no inciso V do Art. 4º da Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, esta Ouvidoria deve avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento da Carta de serviços ao Usuário.

Na Carta de Serviços ao Usuário devem constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- Ao serviço oferecido;
- Aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- Às etapas para processamento do serviço;
- Ao prazo para a prestação do serviço;
- À forma de prestação do serviço;
- À forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- Aos locais e às formas de acessar o serviço.

A Carta de Serviços ao Usuário também deve estabelecer, para detalhar o padrão de qualidade de atendimento:



- Os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- O tempo de espera para o atendimento;
- O prazo para a realização dos serviços;
- Os mecanismos de comunicação com os usuários;
- Os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- As etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- Os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- O tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- Os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- As condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- Os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;
- Outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Desta forma, recomenda-se atualizar a Carta de Serviço ao Usuário constando informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados e estabelecendo o padrão de qualidade de atendimento.

4.2 INDICAÇÃO DO SIMPLIFIQUE!

O Art. 3º da Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União e o Art. 2º da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018, salientam que os órgãos e entidades do Poder Executivo federal disponibilizarão na página principal de seus sítios eletrônicos o link de acesso ao "Simplifique!".



Orienta-se disponibilizar na página principal da Instituição o link de acesso ao Simplifique!, conforme exigência das Instruções Normativas.

4.3 CONDUTA DOCENTE

Acredita-se que os índices relativos a conduta docente que são paralelos às questões de desrespeito e constrangimento, não se considerando a natureza emocional e social de cada docente mas apenas o ambiente universitário, pode baixar se houver tratativas diretas quanto ao tema. Sugestões:

- Cursos e palestras sobre assédio moral
- Cartilha com os principais comportamentos sadios e nocivos em sala de aula, com embasamento no regimento docente e código de ética
- Encaminhamento dos docentes manifestadamente problemáticos à Divisão de Atenção Integral ao Servidor, para avaliação psicológica
- Inclusão do tema nas apresentações da Ouvidoria
- Dados da Ouvidoria quanto às manifestações que foram admitidas para TAC, sindicância e PAD

Recomenda-se realizar ações diretas propostas quanto ao tema.

4.4 CONDUTA DISCENTE

Observa-se que a conduta discente está constantemente eivada de um profundo desconhecimento quanto aos regramentos da Instituição, especialmente quanto aos direitos e deveres.

Percebe-se claramente que não utilizam o caminho institucional por medo de represálias ou bloqueios “vingativos” no desenvolvimento do curso; também existe um nível de ceticismo quanto à efetividade dos processos internos e ética dos servidores.

Em uma parte das comunicações (denúncia anônima), fica mais evidente a intenção de constranger docentes ou servidores, inclusive com informações falsas.



Contudo, a maior parte das manifestações denota pedidos de ajuda ou socorro não explicitamente intencionais, que precisam ser atendidos da melhor forma possível pela estrutura da Instituição, Sugestões:

- Apresentar a todos os calouros, a cada semestre, cartilha com dados e informações sobre a vida acadêmica, pautados pelo regulamento discente e código de ética
- Informar o funcionamento sistemático e processual da estrutura acadêmica
- Apresentar o setor de Apoio Psicológico e de Saúde ao Estudante
- Formular cartilha contendo os principais desafios e perigos ao desenvolvimento saudável da vida acadêmica

Recomenda-se realizar as ações propostas quanto ao tema.

4.5 CONDUTA TÉCNICO-ADMINISTRATIVA

As principais reclamações acerca da conduta técnico-administrativa recaem sobre três situações: despreparo no atendimento, desinformação e processos demasiadamente longos.

Apesar de algumas situações de mal-entendidos e realmente poucas situações de mau atendimento, depara-se com uma situação de maior vulto, que representa as questões de diversidade de gênero, sexual, étnica, religiosa e cultural.

A desinformação não é tão frequente, porém é mais visível quando algum servidor entra de férias e o restante da equipe não está ciente das atividades/prazos/resultados que o mesmo estava preparando; dessa forma, algumas atividades setoriais ficam paralisadas até o retorno do servidor.

Percebe-se que há processos, aqueles relativos a pedidos acadêmicos (abertura ou cancelamento de disciplina e aproveitamento de disciplina são os principais exemplos), que ficam parados, sem resposta, por 1 semestre inteiro, até o acadêmico solicitar resposta à Secretaria Acadêmica, que não consegue justificar o tempo decorrido ou o paradeiro do mesmo. Sugestões de melhoria:

- Treinamento no SEI



- Cartilha abordando direitos e deveres do servidor, quanto ao regimento e código de ética
- Treinamento em atendimento e diversidade

Recomenda-se realizar as ações propostas quanto ao tema.

É o relatório anual de 2018.

Campo Grande, 31 de janeiro de 2019.

Evandro Ricardo Barbosa de Abreu

Assistente da Ouvidoria