

A photograph of a university campus under a clear blue sky. In the center, there are several tall, white, vertical pillars. To the left, a flagpole stands on a green lawn. In the background, there are trees and a building. In the foreground, there are palm trees and a road with white arrows pointing left and right.

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2021

OUVIDORIA - UFMS



**FUNDAÇÃO
UNIVERSIDADE
FEDERAL DE
MATO GROSSO DO SUL**



SUMÁRIO

1	Apresentação.....	5
2	A Ouvidoria	6
2.1	Estrutura de Pessoal	8
2.2	Canais de Atendimento aos Usuários	8
2.2.1	Fala.BR	8
2.2.2	Atendimento Presencial	8
2.2.3	Telefone.....	9
2.2.4	E-mail.....	9
2.2.5	Correspondência.....	9
2.2.6	Site da Unidade.....	10
2.3	Fluxo de Tratamento das Demandas	10
3	Dados Estatísticos das Manifestações do Fala.BR.....	12
3.1	Atendimento aos Prazos	12
3.2	Manifestações Recebidas	12
3.3	Quantitativo de Manifestações Recebidas por Tipo	12
3.4	Manifestações Atendidas pela Ouvidoria	14
3.5	Assuntos Recorrentes das Manifestações	15
3.5.1	Análise dos assuntos recorrentes	16
3.5.2	Soluções adotadas quanto às manifestações recorrentes.....	19
3.6	Manifestações de Ouvidoria no Sistema Fala.BR.....	20
3.6.1	Denúncias	20
3.6.2	Comunicações.....	21
3.6.3	Elogios.....	23
3.6.4	Sugestões.....	25
3.6.5	Solicitações	27
3.6.6	Reclamações.....	29
3.6.7	Tempo médio de resposta.....	30
3.6.8	Satisfação dos Usuários	32
3.7	Pedidos de Acesso à Informação (SIC) no Sistema Fala BR.....	33
3.7.1	Pedidos Respondidos.....	33
3.7.2	Pedidos Recepcionados por Mês.....	34

OUVIDORIA UFMS



3.7.3	Pedidos por tipo de Decisão	35
3.7.4	Negativas de Acesso à Informação	35
3.7.5	Recursos Recebidos	35
3.7.6	Tempo Médio de Resposta	37
3.7.7	Satisfação dos Usuários	38
3.8	Unidades Provedoras das Respostas	39
3.8.1	Manifestações respondidas pela Progep	40
3.8.2	Manifestações respondidas pela Prograd	42
3.8.3	Manifestações respondidas pela Ouvidoria	43
3.8.4	Manifestações respondidas pelo CPTL	45
3.8.5	Manifestações respondidas pela Proadi	46
3.8.6	Manifestações respondidas pela Corregedoria	48
3.8.7	Manifestações respondidas pela Diavi	49
3.8.8	Manifestações respondidas pela Proaes	50
3.8.9	Manifestações respondidas pela Faalc	51
3.8.10	Manifestações respondidas pelo CPRRD	53
4	Ações da Ouvidoria	53
4.1	Atualização da Carta de Serviços	53
4.2	Avaliação de Serviços por meio do Conselho de Usuários	54
4.3	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública	55
4.4	transparência da Atuação da Ouvidoria	55
4.5	Orientações aos Setores	56
4.6	Pedidos de Complementação e Orientações aos Usuários	56
4.7	Incentivo à Participação em Pesquisa de Satisfação	57
4.8	Controle de Demandas e Relatórios	57
4.9	Capacitação dos Servidores da Ouvidoria	58
5	Recomendações	58
5.1	Manutenção e Atualização da Carta de Serviços ao Usuário	58
5.2	Sugestões para Redução de Demandas quanto à Conduta Docente	60
5.3	Sugestões para Redução de Demandas que envolvam conflitos interpessoais com servidores Técnico-Administrativos em Educação	60
5.4	Sugestões para Redução de Demandas oriundas dos Estudantes	61
5.5	Atualizações dos sites e telefones	62



5.6	Sugestão para Redução de Demandas sobre Cotas, Bolsas e Auxílios Estudantis	63
5.7	Recomendações para Redução de Demandas de Acesso à Informação	63
6	Considerações Finais	63



1 APRESENTAÇÃO

Em cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e ao disposto na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, a Ouvidoria da UFMS, apresenta o Relatório de Gestão - 2021, contendo resultados obtidos no ano de 2021 e seus dados, indicadores e recomendações para nortear ações estratégicas de combate às questões sistêmicas, visando promover benefícios à Comunidade Universitária.

O Relatório Anual de Gestão da ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/2017, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos e deve indicar, ao menos: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pelo órgão nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na **internet**.

Releva destacar que na UFMS a Ouvidoria também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, por meio do qual qualquer interessado pode realizar pedidos de acesso à informação, possibilitando o acesso a dados públicos produzidos ou sob guarda do órgão, desde que tal informação não se enquadre nas exceções previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, denominada Lei de Acesso à Informação – LAI, e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que a regulamenta. Dessa forma, o presente relatório também apresenta os dados referentes aos pedidos de acesso à informação recebidos no ano de 2021.



Para a elaboração deste Relatório foram usados dados combinados em planilhas de controle da Ouvidoria que foram alimentadas ao longo dos meses de 2021, além de dados de referência do [Painel Resolveu?](#), da Controladoria-Geral da União - CGU, que apresenta informações sobre as manifestações de ouvidoria, e dados de referência do [Painel Lei de Acesso à Informação](#), também da CGU, que reúne números e indicadores de Acesso à Informação, painéis estes que utilizam dados extraídos do sistema [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#).

2 A OUVIDORIA

A Ouvidoria da UFMS, formalmente instituída no ano de 2005 pela Resolução nº 61, de 12 de dezembro de 2005, do Conselho Universitário, é uma instância de controle e participação social, que tem como principal competência a atuação na interlocução entre o cidadão e a Universidade, sendo responsável por receber, analisar e encaminhar sugestões, elogios, solicitações de providências, reclamações, denúncias, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação.

A unidade faz uso, desde 2016, do [Sistema Fala.BR](#), plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, na qual os interessados podem registrar, a qualquer hora, suas manifestações bem como acompanhar o andamento destas, sendo possível que a unidade trate, em ambiente único, as manifestações de ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação.

Além de receber as manifestações, analisá-las e encaminhá-las aos órgãos competentes para tratamento e apuração dos fatos, se for o caso, a Ouvidoria identifica situações irregulares, sugere melhorias e solicita providências, auxiliando na busca de soluções para os problemas existentes na Instituição.

Como canal oficial de comunicação desta Instituição, a Ouvidoria reúne, por meio de atendimentos presenciais, telefônicos, manifestações por carta e **online**, as



informações a respeito das necessidades, solicitações e opiniões gerais da Comunidade Universitária - que compreende servidores e estudantes – além de cidadãos que usufruem da estrutura intelectual e social da Universidade.

Outra atribuição de competência da Ouvidoria é o processo de avaliação de serviços públicos por meio do Conselho de Usuários de Serviços da UFMS. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é uma ferramenta virtual de participação e do controle social, com foco no processo de avaliação de serviços, atuando como uma forma consultiva de a sociedade opinar na melhoria destes, de modo a ser um elo com os gestores públicos, visando auxiliá-los na tomada de decisão.

A avaliação é feita pelos usuários dos serviços, que se cadastram de forma voluntária, gratuita e **online**, pela Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Nesse processo de avaliação, a Ouvidoria tem a competência de conduzir os processos de chamamento público para voluntários; executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros; e desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação e consolidar os dados por eles coletados.

Compete, também, à Ouvidoria o acompanhamento da atualização da Carta de Serviços ao Usuário, atuando em coordenação com os gestores de serviço do órgão na atualização do documento, o qual é disponibilizado no portal único gov.br.

Pautada pelas normas que regem as ouvidorias públicas, a Ouvidoria, como órgão de interlocução entre a sociedade/Comunidade Universitária, busca não só garantir o direito de participação dos usuários na administração como também, simultaneamente, promover a melhoria contínua dos serviços e atendimentos ofertados, fortalecendo suas finalidades legais e legítimas.



2.1 ESTRUTURA DE PESSOAL

A Ouvidoria da UFMS conta com um quadro de dois servidores: 1 Ouvidor e 1 Assistente em Administração. A equipe tem por atribuição o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação e das manifestações típicas de Ouvidoria.

A equipe da Ouvidoria é responsável pelo recebimento, acompanhamento e tratamento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação dos usuários de serviços públicos prestados pela UFMS. Realiza também, atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações e orientações à Comunidade Universitária e ao público externo.

2.2 CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento para os usuários:

2.2.1 Fala.BR

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do Sistema Fala.BR. O sistema permite ao usuário registrar, a qualquer hora, reclamações, sugestões, elogios, solicitações, denúncias, comunicações, pedidos de simplificação (Simplifique) e pedidos de acesso à informação, bem como acompanhar o andamento das manifestações.

A ferramenta permite que qualquer pessoa encaminhe suas demandas, acompanhe prazos, apresente recursos (para os pedidos de acesso à informação) e receba a resposta elaborada pela UFMS.

2.2.2 Atendimento Presencial

A Ouvidoria da UFMS está localizada no saguão do prédio da Reitoria, na avenida Costa e Silva, s/nº, Bairro Universitário, 79070-900, Campo Grande – MS, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h.



Caso o cidadão opte pelo atendimento presencial, com preenchimento de formulário impresso, a manifestação é cadastrada pelos servidores da Ouvidoria no Sistema Fala.BR.

2.2.3 Telefone

O atendimento telefônico é realizado de segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h, por meio dos números (67) 3345-7983 e (67) 3345-7789. Salienta-se que por meio de telefone a Ouvidoria presta orientações. Contudo, recomenda-se que o registro de manifestações seja feito diretamente pelo Fala.BR, para segurança do usuário e certificação de sua identidade.

2.2.4 E-mail

A ouvidoria dispõe do **e-mail** ouvidoria.rtr@ufms.br, para orientações e também para trâmites internos quanto às atividades da unidade.

Caso o cidadão encaminhe sua manifestação para o **e-mail** da Ouvidoria, a unidade o orienta que faça o registro pelo Fala.BR, para obtenção de número de protocolo e certificação de sua identidade por meio da plataforma. Manifestações encaminhadas por **e-mail** só são cadastradas pela Ouvidoria quando o usuário relata que houve alguma impossibilidade de efetuar o registro via plataforma, ou para os casos de denúncia, na qual também é orientado que seja feito o registro pelo Fala.BR, mas, caso o usuário não o faça em tempo hábil, é protocolado na plataforma, atendendo ao artigo 30 da Portaria CGU nº 581/2021.

2.2.5 Correspondência

As correspondências devem ser encaminhadas à Ouvidoria para o endereço: Av. Costa e Silva, s/nº, Bairro Universitário, 79070-900, Campo Grande – MS.



Caso o cidadão encaminhe sua manifestação por carta, a demanda é cadastrada pelos servidores da Ouvidoria no Sistema Fala.BR.

2.2.6 Site da Unidade

A Ouvidoria dispõe, ainda, de **site** próprio, disponível em ouvidoria.ufms.br, no qual são divulgados dados estatísticos, relatórios anuais, orientações para realizar as manifestações, e **link** para registro da manifestação no Fala.BR, fazendo-a presente interna e externamente e apresentando-a como canal acessível aos públicos interno e externo.

2.3 FLUXO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Todas as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação recepcionados, sem exceção, são tratados e respondidos pela Ouvidoria da UFMS. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do tratamento das manifestações são:

1. Recebimento da manifestação;
2. Análise Prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada manifestação e definição da ação pertinente, etapa em que pode ocorrer:
 - reclassificação da tipologia, a fim de adequar o tipo de manifestação à descrição feita pelo usuário;
 - encerramento previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração;
 - resposta intermediária ao usuário, quando necessário prestar algum esclarecimento durante o andamento do protocolo.



- encaminhamento da manifestação ao órgão pertinente, quando se verifica que o assunto da manifestação é de competência de outra instituição;
3. Solicitação de complementação ao usuário pelo Sistema Fala.BR (somente para manifestações de Ouvidoria) - Na hipótese de os elementos apresentados serem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário o complemento das informações, nos termos do Decreto nº 9.492/2018. O pedido de complementação suspenderá a contagem original e será aberto prazo para o usuário apresentar as informações requeridas. Se não houver retorno do usuário, o Fala.BR encerrará automaticamente a demanda.
 4. Encaminhamento das manifestações às Unidades Administrativas da UFMS para providências e esclarecimentos indispensáveis à elaboração da resposta conclusiva;
 5. Acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelas unidades da UFMS (controle por planilhas, por meio de **e-mail**, telefone ou presencialmente, a depender da necessidade);
 6. Análise secundária das respostas recebidas das unidades, com eventuais interlocuções, contribuições e devolução às unidades para adequação; e
 7. Envio de Resposta Conclusiva ao usuário - A resposta conclusiva é a decisão administrativa final por meio da qual o usuário recebe comunicado apresentando solução ao fato alegado ou informando sobre a impossibilidade de atendimento. Conforme dispõe a Lei nº 13.460/2017, o prazo para encaminhamento de resposta conclusiva às manifestações é de trinta dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa. Já para as demandas de acesso à informação, a Lei 12.527/2011 estabelece o prazo de resposta de até vinte dias, podendo ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa.



3 DADOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES DO FALA.BR

Apresenta-se a seguir os dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas formalmente pela Ouvidoria no ano de 2021.

3.1 ATENDIMENTO AOS PRAZOS

No ano de 2021 a UFMS manteve a marca de 100% das manifestações respondidas dentro do prazo legal, tanto para as demandas de acesso à informação, quanto de Ouvidoria.

Releva informar que desde 2018 a Ouvidoria tem atendido todas as manifestações dentro do prazo legal, não havendo omissões de respostas.

3.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2021, foram recebidas formalmente 655 (seiscentas e cinquenta e cinco) manifestações na Ouvidoria da UFMS, sendo 248 (duzentos e quarenta e oito) pedidos de acesso à informação e 407 (quatrocentas e sete) manifestações de Ouvidoria. Destas, 31 (trinta e uma) foram arquivadas e 9 (nove) foram encaminhadas, sendo respondidas 615 (duzentas e quinze) demandas (248 pedidos de acesso à informação e 367 manifestações de Ouvidoria).

Destaca-se que as manifestações foram arquivadas com base nas hipóteses legais, a exemplo de demandas incompreensíveis, registradas em duplicidade ou que não contiveram elementos suficientes para a apuração pela unidade competente.

Manifestações “encaminhadas”, são as que foram remetidas à UFMS, mas a resolução destas não era de competência da Universidade e, portanto, foram encaminhadas aos órgãos competentes pelo atendimento.

3.3 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO

Quanto ao tipo, as manifestações de Ouvidoria são classificadas em elogio, solicitação, reclamação, denúncia, sugestão, comunicação, simplifique. As demandas

oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC são classificadas como pedido de acesso à informação.

Na Figura 1 observa-se a incidência de manifestações recebidas no ano de 2021, separadas por tipo, bem como o quantitativo de manifestações respondidas, arquivadas e encaminhadas.

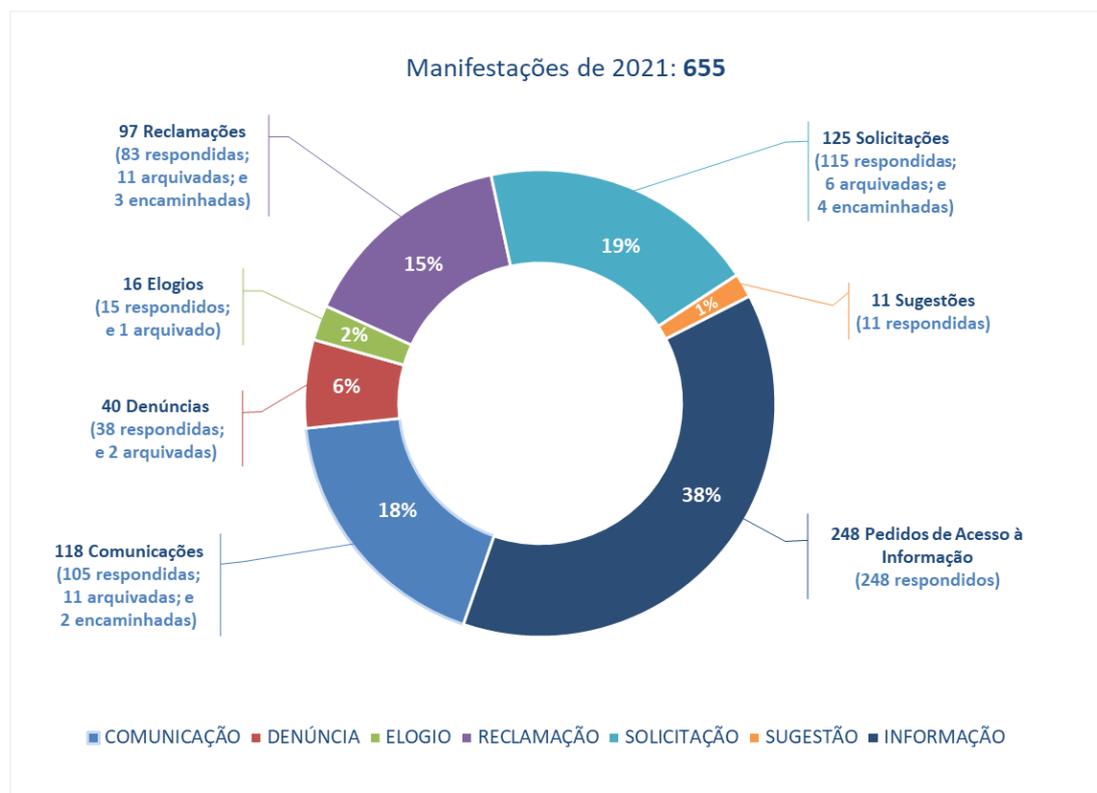


Figura 1: Tipos de manifestações do ano de 2021

Nota-se que as modalidades “pedido de acesso à informação” (SIC), “comunicação” (manifestação anônima), “solicitação” e “reclamação” apresentaram maior incidência em 2021. No ano, apenas 7,6% das manifestações de ouvidoria foram arquivadas.

Ainda, com relação às manifestações encaminhadas, é importante esclarecer que 1 (uma) das 9 (nove) manifestações que foram encaminhadas a outros órgãos em 2021 referia-se a uma Reclamação que foi registrada pelo(a) usuário(a) em outro órgão em dezembro/2018, mas só foi encaminhada à Ouvidoria da UFMS em maio de 2021. Ao



recebê-la e após as diligências necessárias, identificou-se não se tratar de assunto pertinente a esta Instituição, sendo, então, a manifestação encaminhada pela Ouvidoria da UFMS ainda em maio/2021 ao órgão responsável pelo assunto.

3.4 MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELA OUVIDORIA

Na figura 2 observa-se o volume de manifestações do Fala.BR em 2021 em comparativo a anos anteriores.



Figura 2: Manifestações da Ouvidoria e SIC, de 2016 a 2021

A figura acima apresenta somente as manifestações atendidas pela Ouvidoria da UFMS, ou seja, respondidas e arquivadas, excluindo-se as manifestações encaminhadas, de competência de outros órgãos.

Percebe-se que no ano de 2021 houve expressiva redução no quantitativo de manifestações de Ouvidoria (41,8% em comparação ao ano de 2020).

É importante destacar que desde o início da pandemia de Covid-2019 a UFMS não paralisou suas atividades acadêmicas e administrativas. No ano de 2020 houve uma quantidade significativa de manifestações na Ouvidoria relativas ao coronavírus. Tais manifestações foram registradas, principalmente, no início da pandemia, quando a Instituição ainda estava tomando as primeiras medidas quanto à situação. Após a adoção



dessas medidas e de outras tantas, as quais estão disponíveis no site ufms.br/coronavirus, houve expressiva redução nas manifestações quanto ao tema.

Dessa forma, a redução no número de manifestações de 2021 credita-se ao fato de que no referido ano, ainda devido à pandemia de Covid-19 e assim como no ano anterior, as aulas e atividades da UFMS foram realizadas na maior parte do período de forma remota, acarretando baixa circulação de acadêmicos e servidores na Universidade e, portanto, não houve número considerável de manifestações relativas à infraestrutura ou sobre serviços realizados estritamente de forma presencial e nem manifestações significativas quanto ao coronavírus, já que as medidas necessárias quanto ao tema foram adotadas anteriormente, com resultados eficazes.

Quanto aos pedidos de acesso à informação, não houve grandes variações no quantitativo, se confrontado com anos anteriores. Em comparação ao ano de 2020 houve redução de 18 manifestações (6,7 %).

3.5 ASSUNTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Os 10 assuntos mais abordados nas manifestações da Ouvidoria e do SIC no ano de 2021 estão classificados a seguir:



Figura 3: Principais assuntos das manifestações



3.5.1 Análise dos assuntos recorrentes

Os 10 principais assuntos, abaixo elencados, correspondem à 53,6% das manifestações:

3.5.1.1 Graduação

As manifestações se referem em sua maioria à: assuntos sobre oferta/reoferta de disciplinas; pedidos de informações gerais sobre graduação, tais como: ingresso, matrículas, ementas de disciplinas, lista de espera, aproveitamento de disciplinas, grade de curso, disciplinas, projeto pedagógico curricular, carga horária, indicador de desempenho discente, método de aulas durante o período remoto, número de vagas, número de matriculados, número de formandos, vagas ociosas, concorrência em processos seletivos, mobilidade interna, informações socioeconômicas e culturais de estudantes, informações sobre ingressantes mulheres em curso da Instituição, quantitativo de docentes mulheres, informações sobre monitoramento de egressos; manifestações sobre legislação, cancelamento e matrícula em disciplinas, discordância da grade curricular, discordância de ações tomadas pela coordenação do curso durante graduação, discordância sobre a manutenção do ensino remoto de emergência, concordância com o ensino remoto de emergência, solicitações de retorno às aulas presenciais, entre outros.

3.5.1.2 Conduta Docente

As manifestações se referem às relações entre docentes e estudantes. Os assuntos mais relatados pelos estudantes foram: frequência/inassiduidade de professor em aula, falta de **feedback** e dificuldade de comunicação com o docente, constrangimento e desrespeito, professor sem didática, comentários desrespeitosos durante a aula, critério para correção de avaliações, aplicação de uma única avaliação pelo docente, pressão aos alunos, aplicação de notas baixas, lançamento de notas, perseguição, tempo de duração de avaliação exíguo, reprovações aos alunos, desentendimentos entre aluno/professor, exposição de assuntos pessoais e políticos,



abuso de poder, falta de comprometimento com a ementa. Importante ressaltar que houve também elogio à conduta docente.

3.5.1.3 Certificados ou Diplomas

O assunto aborda pedidos de informação sobre revalidação de diplomas, pedidos de orientação sobre como/onde requerer o(s) documento(s), pedidos de segunda via de diplomas/certificados, reclamações sobre demora na emissão/entrega dos documentos, solicitação de verificação de validade de diploma, solicitação de retificação de dados de diploma.

3.5.1.4 Programa de Assistência à Saúde - PAS

O assunto apresenta manifestações na maioria relativas a pedidos de acesso à informação sobre o Programa, nos quais foram requeridas informações sobre financeiro, credenciados, procedimentos, pagamentos, beneficiários, relatórios de arrecadação e despesas, fator participativo, número de usuários, aposentados, pensionistas, reserva técnica, demonstrativo contábil analítico, informações de servidores, quadro de pessoal, cópia de atos normativos, atas de reuniões, folhas de pagamento e relatório anual de despesas médicas. Em menor quantidade, houve também manifestações referentes à falta de atendimento de ligações, não uso de máscara, demora para liberação de cirurgia, ressarcimento, pedidos de pagamento integral de procedimento, liberação de cirurgia, cobertura de custos de atendimento domiciliar e solicitação de reunião virtual com o setor.

3.5.1.5 Documentação

Para o assunto houve manifestações referentes à histórico escolar, acesso a atos normativos do órgão, cópia de convênios, solicitação de informações sobre gestão documental física e digital, relatórios, declarações, cópias de processos e manifestações sobre documentos diversos expedidos pela UFMS.



3.5.1.6 Administração

Demandas sobre questões administrativas, medidas adotadas pela Administração da UFMS, pedidos de informações sobre unidades, órgãos colegiados e dirigentes da UFMS e dúvidas e informações quanto a atos normativos emitidos pelo órgão.

3.5.1.7 Vestibular e PASSE

São manifestações relativas a estes dois processos seletivos da Instituição, abordando: solicitações de alteração da data da prova, busca de orientações quanto aos processos seletivos, conduta de fiscal durante a prova, reprovação na prova, boleto de inscrição, solicitação de reabertura de prazo de inscrição, informações sobre cronograma de próximas provas, erro no sistema de inscrições, etc.

3.5.1.8 Pós-Graduação

Traz manifestações sobre ementas de disciplinas, prorrogação de prazo para conclusão do curso, conflitos interpessoais, solicitação de troca de orientador, solicitação para realização de defesa de dissertação, solicitação de oferta de curso de pós-graduação à distância, dificuldade de acesso ao portal da pós-graduação, elogio à elaboração de curso à distância, pedidos de informação sobre os dados de pós-graduação, como: tempo médio para titulação, provas de residência, políticas afirmativas, pesquisa e desenvolvimento, informações dos editais lançados pela Instituição, entre outros.

3.5.1.9 Cotas

Manifestações solicitando averiguação em possíveis fraudes envolvendo cotistas foram as mais comuns. Também houve manifestações solicitando dados relativos a cotas e bolsas e auxílios, informações sobre aplicação da Lei nº 12.711/2012 no órgão, informações sobre membros de bancas e comissões de heteroidentificação, etc.

3.5.1.10 Inscrição em curso/processo seletivo

Refere-se às manifestações quanto às informações constantes nos editais, reprovação/indeferimento em processo seletivo, erro/indisponibilidade no sistema de inscrição, solicitação de prazo adicional ao do edital, etc.



3.5.2 Soluções adotadas quanto às manifestações recorrentes

Quanto às soluções adotadas para manifestações destaca-se que embora tenha havido quantidade significativa de manifestações acerca dos temas acima explanados, não houve, na maioria das situações, demandas frequentes feitas pelo mesmo manifestante ou de manifestantes diferentes sobre o mesmo caso.

Sobre manifestações registradas pelo(a) mesmo(a) usuário(a), o único caso em que houve quantidade expressiva de manifestações foi quanto a pedidos de acesso à informação relativos ao Programa de Assistência à Saúde, sendo que, para este assunto, a maioria dos pedidos foi registrada pelo(a) mesmo(a) requerente. Como ação adotada, foi feito contato com a unidade demandada, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, para verificar a melhor solução, haja vista tratar-se, em grande parte, de pedidos repetitivos, cujo acesso à informação já havia sido concedido. Dessa forma, o assunto foi encaminhado para a Câmara de Mediação de Conflitos da UFMS, a fim de buscar uma resolução pacífica quanto à questão.

Com relação às manifestações registradas sobre o mesmo assunto, foram situações corriqueiras e simples de resolução, como informações sobre processos seletivos, discordância de reprovações em processos seletivos, pedidos de informação sobre dados de revalidação de diplomas, entre outros pedidos pontuais de documentos. Quanto às manifestações sobre conduta de servidores, cumpre informar que estas foram encaminhadas às áreas internas competentes pela apuração, e, quando pertinente, dada a relevância de seu conteúdo, à Corregedoria.

Como relatado, desde o início da pandemia de Covid-2019 a UFMS não paralisou suas atividades acadêmicas e administrativas, que foram realizadas de forma remota, acarretando baixa circulação de acadêmicos e servidores na Universidade e, portanto, houve redução expressiva no número de manifestações e, possivelmente, por este fato não houve grande quantidade de situações recorrentes no ano de 2021.



Enfatiza-se, novamente, que todas as manifestações recebidas foram direcionadas às áreas competentes, que forneceram resposta conclusiva quanto a cada caso, dentro do prazo legal, e apresentaram as respostas pertinentes às situações apresentadas.

3.6 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA NO SISTEMA FALA.BR

Os dados quantitativos e qualitativos das manifestações de ouvidoria serão relatados a seguir.

3.6.1 Denúncias

A denúncia é o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, conforme estabelece o Decreto nº 9.492/2018.

3.6.1.1 Denúncias Respondidas

Na figura 4 apresenta-se um comparativo das denúncias registradas em 2021 que foram respondidas, em relação a anos anteriores.

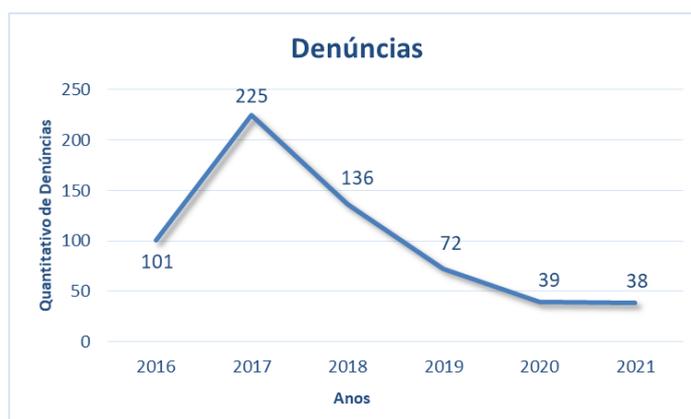


Figura 4: denúncias respondidas de 2016 a 2021



3.6.1.2 Denúncias recebidas por mês

Quanto à temática das denúncias, as manifestações recebidas foram classificadas pela Ouvidoria conforme assuntos contidos na Figura 5, que apresenta a incidência de cada tema, bem como os meses de ocorrência.

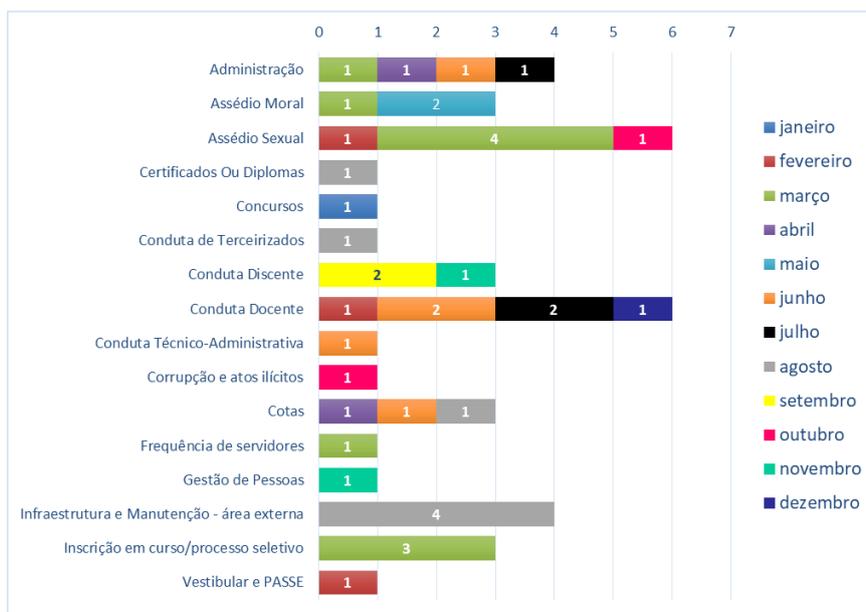


Figura 5: Assuntos das denúncias

Em 2021 foram direcionadas 40 (quarenta) denúncias à UFMS. Contudo, 2 (duas) destas foram arquivadas, sendo respondidas pela UFMS 38 (trinta e oito) denúncias.

3.6.2 Comunicações

A comunicação de irregularidade é a denúncia ou a reclamação feita de forma anônima. Ressalta-se que a comunicação foi estabelecida no Fala.BR em 2018. Assim, as denúncias e manifestações registradas anonimamente são tratadas como uma comunicação de irregularidades.

3.6.2.1 Comunicações Respondidas

Na figura 6 apresenta-se um comparativo das comunicações registradas em 2021 que foram respondidas, em relação aos anos anteriores.

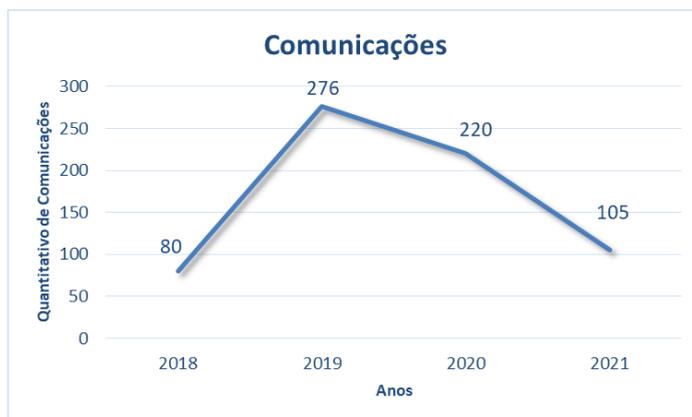


Figura 6 - Comunicações respondidas de 2018 a 2021

3.6.2.2 Comunicações recebidas por mês

Quanto à temática, as comunicações recebidas foram classificadas pela Ouvidoria conforme assuntos contidos na Figura 7, que apresenta a incidência de cada tema, bem como os meses de ocorrência.

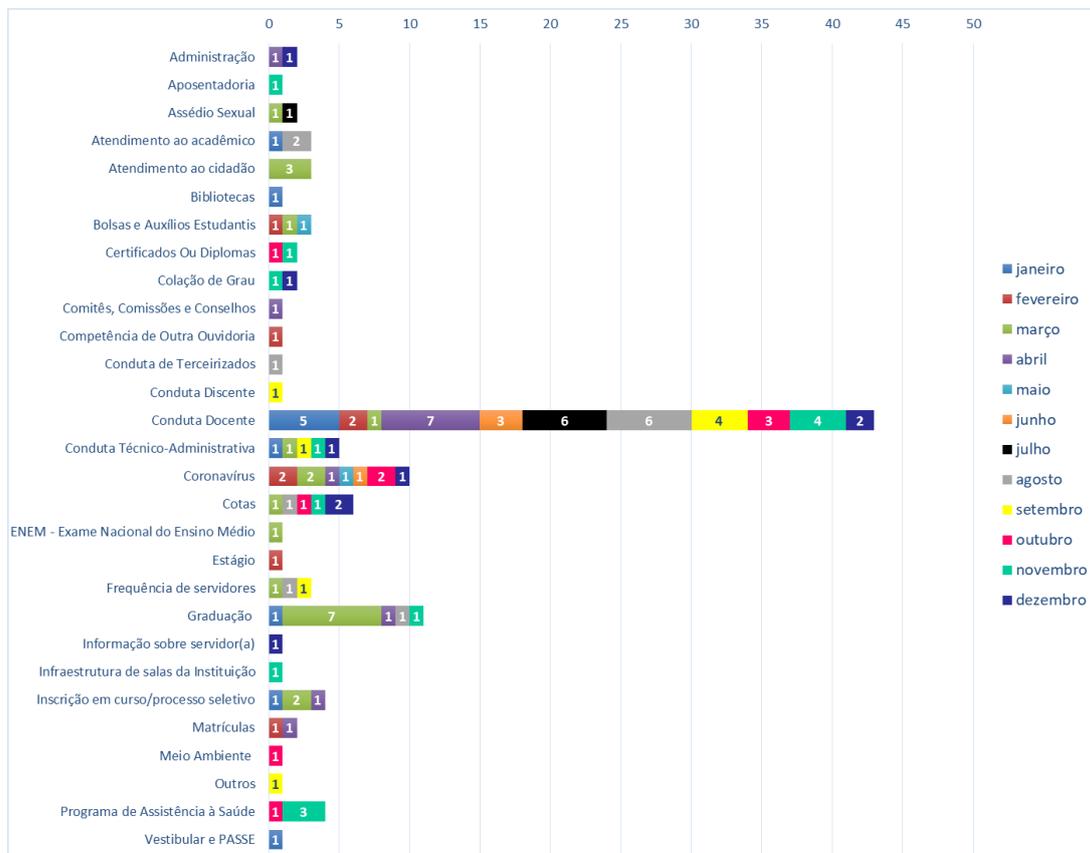


Figura 7: Assuntos das comunicações



Em 2021 foram direcionadas 118 (cento e dezoito) comunicações à UFMS. Contudo, houve 11 (onze) destas que foram arquivadas e outras 2 (duas) encaminhadas a outros órgãos, pois o assunto não era de competência desta Instituição. Dessa forma, foram respondidas 105 (cento e cinco) comunicações pela UFMS.

Releva destacar que a baixa qualidade da formalização das comunicações, infelizmente, inviabiliza o prosseguimento de uma parcela destas, como exposto acima no quantitativo de demandas arquivadas, pois os manifestantes não fornecem elementos mínimos para admissibilidade preliminar no âmbito da Ouvidoria e, em se tratando da manifestação anônima, não é possível pedir a complementação ao usuário.

É importante frisar, ainda, que após a análise e apuração das comunicações pelas unidades da UFMS, verifica-se que alguns manifestantes ainda têm se valido do denunciismo, que são as denúncias e reclamações realizadas de forma maldosa ou maliciosa, com o intuito de prejudicar ou causar transtornos à pessoa, ocasionando dissabores e desequilíbrio emocional aos servidores dos setores. Percebe-se que o denunciismo tem funcionado principalmente como uma ferramenta de ataque individualizado.

3.6.3 Elogios

O elogio é a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido, conforme estabelece o Decreto nº 9.492/2018.

3.6.3.1 Elogios Respondidos

Na Figura 8 apresenta-se um comparativo dos elogios registrados em 2021 que foram respondidos, em relação a anos anteriores.



Figura 8: Elogios respondidos de 2016 a 2021

3.6.3.2 Elogios recepcionados por mês

Quanto à temática dos elogios, as manifestações recepcionadas foram classificadas pela Ouvidoria conforme assuntos contidos na Figura 9, que apresenta a incidência de cada tema, bem como os meses de ocorrência.

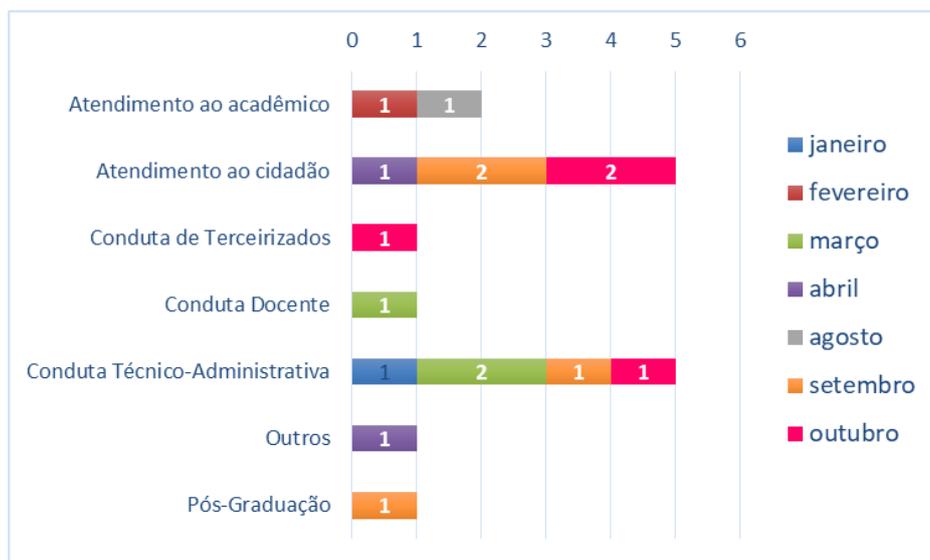


Figura 9: Assuntos dos elogios

Em 2021 foram direcionados 16 (dezesseis) elogios à UFMS, sendo 1 (um) arquivado, devido à insuficiência de informações. Os 15 (quinze) elogios restantes foram



encaminhados ao gestor da unidade elogiada ou à chefia imediata e/ou servidor eventualmente mencionado e, após, respondidos aos cidadãos.

3.6.3.3 Unidades Elogiadas

Abaixo, apresenta-se as unidades que receberam os elogios e seus assuntos.

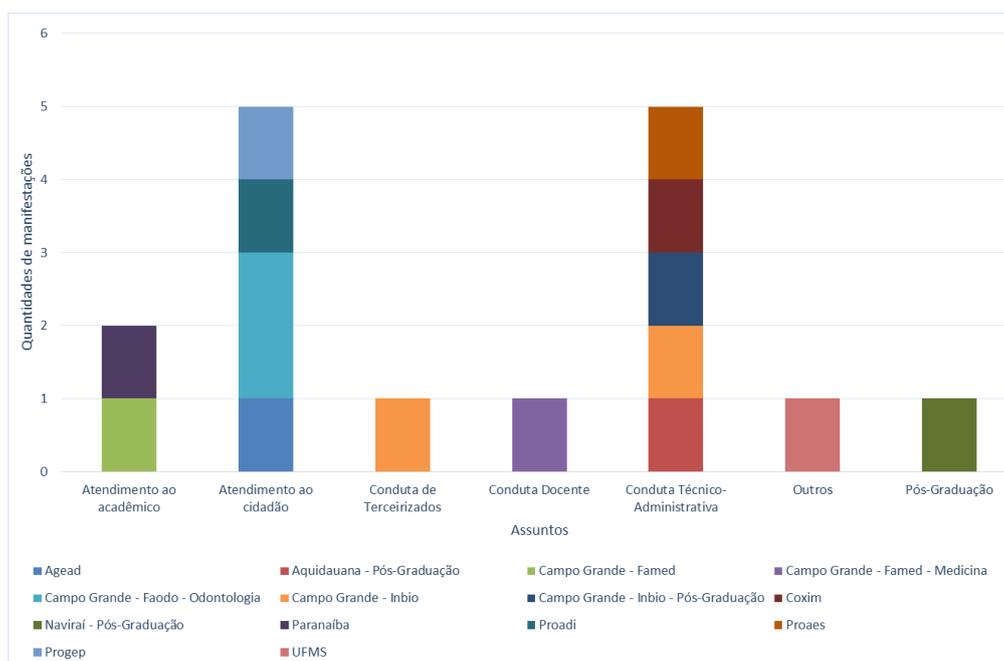


Figura 10: Unidades elogiadas e assuntos

O Inbio e o Curso de Odontologia (Faodo) receberam 2 (dois) elogios. Cada um dos demais setores recebeu 1 (um) elogio.

3.6.4 Sugestões

A sugestão é a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos, conforme estabelece o Decreto nº 9.492/2018.



3.6.4.1 Sugestões respondidas

Na Figura 11 apresenta-se um comparativo das sugestões registradas em 2021 que foram respondidas, em relação a anos anteriores.



Figura 11: Sugestões respondidas de 2016 a 2021

3.6.4.2 Sugestões recepcionadas por mês

Quanto à temática das sugestões, as manifestações recepcionadas foram classificadas pela Ouvidoria conforme assuntos contidos na Figura 12, que apresenta a incidência de cada tema, bem como os meses de ocorrência.

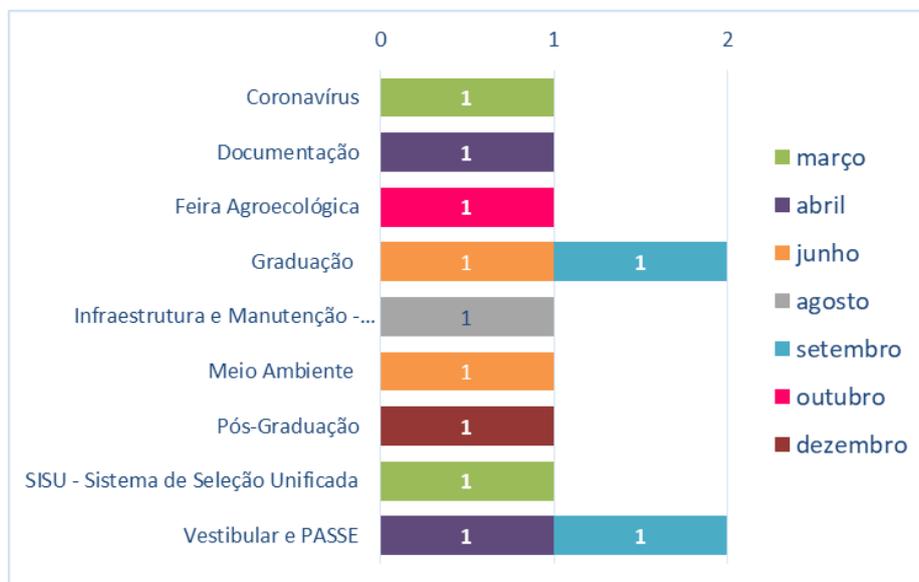


Figura 12: assuntos das sugestões



Em 2021 foram direcionadas 11 (onze) sugestões à UFMS, as quais foram encaminhadas aos gestores das unidades da Instituição, a fim de verificar a possibilidade de implementação e, após, respondidas aos manifestantes.

3.6.5 Solicitações

A solicitação é o pedido para adoção de providências por parte do órgão, conforme estabelece o Decreto nº 9.492/2018.

3.6.5.1 Solicitações respondidas

Na figura 13 apresenta-se um comparativo das solicitações registradas em 2021 que foram respondidas, em relação a anos anteriores.

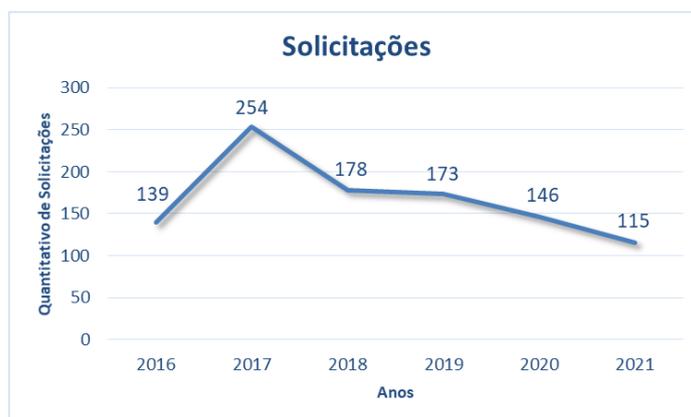


Figura 13: Solicitações respondidas de 2016 a 2021

3.6.5.2 Solicitações recepcionadas por mês

Quanto à temática das solicitações, as manifestações recepcionadas foram classificadas pela Ouvidoria conforme assuntos contidos na Figura 14, que apresenta a incidência de cada tema, bem como os meses de ocorrência.

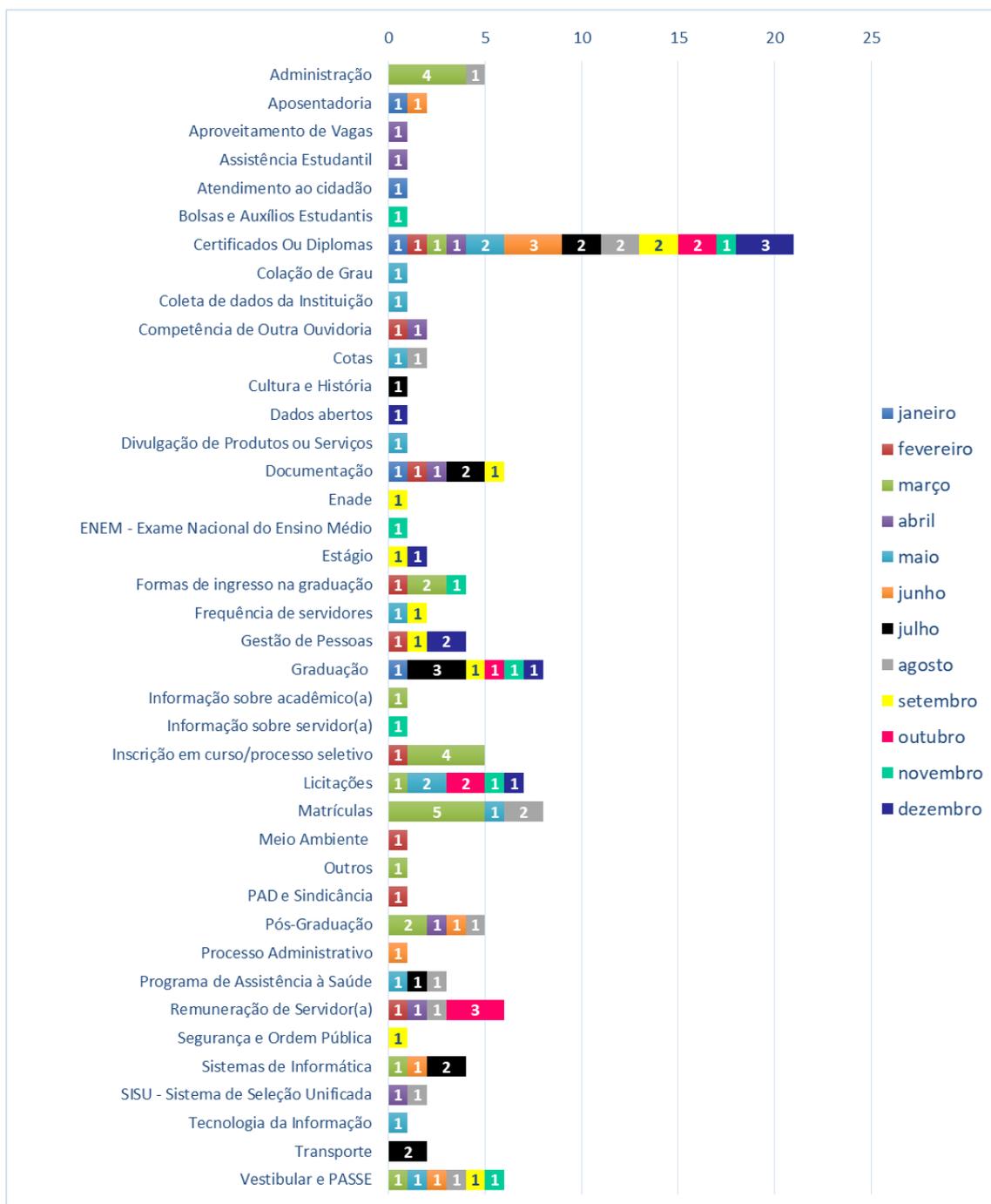


Figura 14: assuntos das solicitações

Em 2021 foram direcionadas 125 (cento e vinte e cinco) solicitações à UFMS. Contudo, houve 6 (seis) destas que foram arquivadas e 4 (quatro) encaminhadas a outros órgãos, pois o assunto não era de competência desta Instituição. Dessa forma, foram respondidas 115 (cento e quinze) solicitações pela UFMS.



Ressalta-se que o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 estabeleceu que os usuários dos serviços públicos podem apresentar solicitações de simplificação de atendimentos/serviços públicos, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!. Até o momento a Ouvidoria não recebeu demandas de simplificação.

3.6.6 Reclamações

A reclamação é a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço, conforme estabelece o Decreto nº 9.492/2018.

3.6.6.1 Reclamações respondidas

Na Figura 15 apresenta-se um comparativo das reclamações registradas em 2021 que foram respondidas, em relação a anos anteriores.

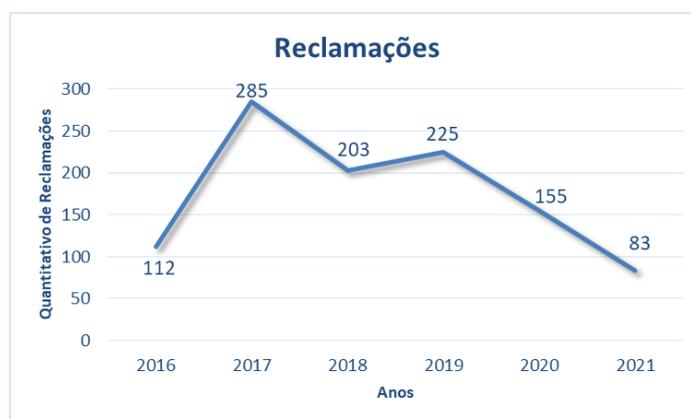


Figura 15: Reclamações respondidas de 2016 a 2021

3.6.6.2 Reclamações recepcionadas por mês

Quanto à temática das reclamações, as manifestações foram classificadas pela Ouvidoria conforme assuntos contidos na Figura 16, que apresenta a incidência de cada tema, bem como os meses de ocorrência.

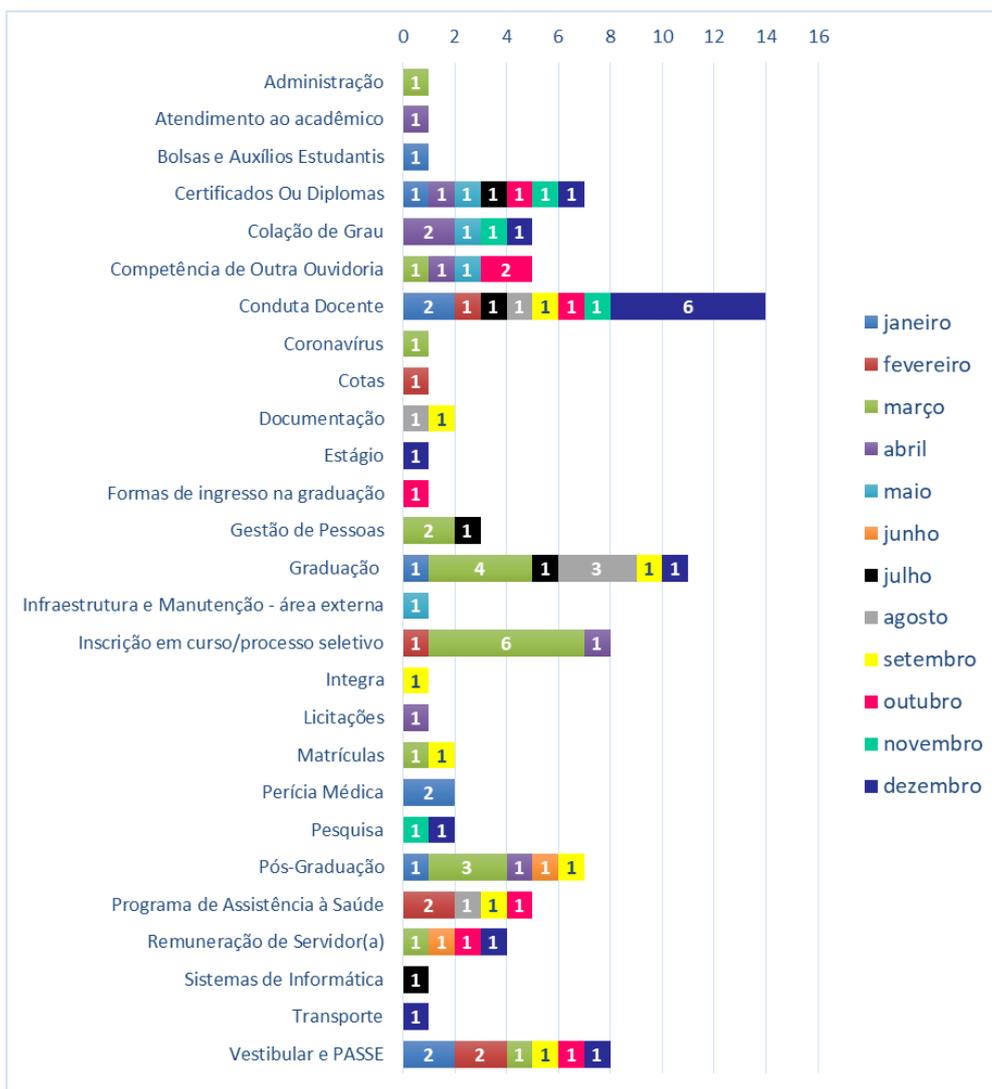


Figura 16: Assuntos das Reclamações

Em 2021 foram direcionadas 97 (noventa e sete) reclamações à UFMS. Contudo, houve 11 (onze) arquivadas e 3 (três) encaminhadas a outro órgão, pois o assunto não era de competência desta Instituição. Dessa forma, foram respondidas 83 (oitenta e três) reclamações pela UFMS.

3.6.7 Tempo médio de resposta

O tempo de resposta das demandas de Ouvidoria varia de acordo com a complexidade de cada manifestação. As principais variáveis que impactam o tempo



médio de resposta são o tempo de classificação e análise preliminar da manifestação na Ouvidoria e o tempo de resposta do setor.

A Figura 17 apresenta um comparativo do tempo médio de resposta (em dias) das manifestações de Ouvidoria em relação a anos anteriores.

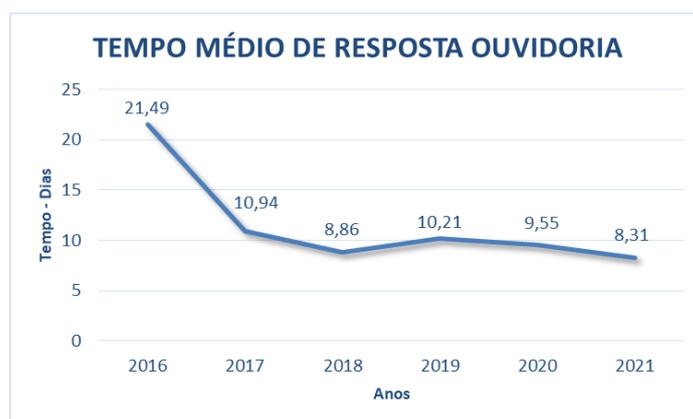


Figura 17: tempo médio de resposta - Ouvidoria, de 2016 a 2021

Em 2021 o tempo médio de resposta desta Ouvidoria foi de 8,31 dias¹, muito abaixo da média dos órgãos federais, que foi, até a presente data, de 14,73 dias. Isso demonstra a eficaz integração e comprometimento das diversas áreas das unidades da UFMS com a Ouvidoria, o que tem tornado o trabalho mais maduro e fluido.

O ranking dos melhores tempos médios de resposta das manifestações de Ouvidoria em 2021 coloca a UFMS:

- Na 67ª posição em relação aos órgãos federais que usam o [Fala.BR](#) (total de 320);

¹ Tais dados foram extraídos do [Painel Resolveu?](#), da CGU, em consulta realizada em 25/03/2021. Ressalta-se que a colocação da Ouvidoria poderá variar, pois existem outros órgãos que ainda estão com manifestações do ano de 2021 em tratamento e estas, quando encerradas, impactarão em seus tempos médios de resposta. O tempo médio da Ouvidoria também pode variar, caso haja a necessidade de reabrir alguma manifestação para encaminhar resposta ao usuário, a fim de comunicá-lo quanto à resolutividade de sua demanda, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável. A resolutividade de manifestações está definida no art. 19 da Portaria 581/2021 da CGU, a qual dispõe que a manifestação será classificada como "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável e será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências. Como trata-se de uma nova funcionalidade, o presente relatório ainda não apresenta esses indicadores. No entanto, no relatório de Gestão do ano de 2022, constará o índice de resolutividade das manifestações.



- Na 4ª posição em relação às instituições federais de ensino que usam o Fala.BR;
- Na 3ª posição em relação às universidades federais que utilizam o Fala.BR.

3.6.8 Satisfação dos Usuários

A satisfação dos usuários é um indicador de qualidade dos serviços prestados e das respostas fornecidas pela Instituição. No Sistema Fala.BR a satisfação dos usuários é medida por meio de pesquisa, respondida optativamente pelo cidadão ao receber a resposta de sua demanda. Assim, os resultados da pesquisa de opinião correspondem apenas às demandas finalizadas pela Ouvidoria com resposta conclusiva.

As respostas de satisfação estão implementadas e gravadas no Sistema Fala.BR, podendo ser acessadas apenas pelos analistas da Ouvidoria. No entanto, é possível a qualquer cidadão acessar o Painel “Resolveu?”, da Controladoria-Geral da União, para obter um resumo dos percentuais relativos às pesquisas de satisfação, bem como verificar demais indicadores de ouvidoria.

A Figura 18, extraída do Painel “Resolveu”, apresenta a satisfação dos usuários que responderam à pesquisa.



Figura 18: Respostas às Pesquisas de Satisfação. Fonte: [Painel Resolveu?](#), da CGU.

Quanto à resolutividade das manifestações de Ouvidoria, conforme resposta dos usuários às pesquisas de satisfação, considerando o universo de 36 respondentes da pesquisa, 64% consideraram que a demanda foi resolvida e 14% responderam que a demanda foi parcialmente atendida, demonstrando a qualidade dos serviços da Ouvidoria em atendimento às legislações pertinentes.



Essa qualidade pode ser constatada quando se comparam os dados de satisfação acima com a média de todos órgãos federais que utilizam o Fala.BR, que têm os seguintes índices: Satisfação média de 42,33% e apenas 31% consideraram que suas demandas foram resolvidas. Assim, verifica-se que os índices de satisfação com a Ouvidoria da UFMS, são significativamente superiores à média dos órgãos federais.

Salienta-se que esta Ouvidoria está atenta aos indicadores “insatisfeito” e “muito insatisfeito” e se empenha para atender a todos com excelência. É importante frisar, contudo, que há os casos em que realmente não é possível atender a manifestação e expectativa do solicitante, seja por questões legais ou por outro impedimento, o que reflete na satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

3.7 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (SIC) NO SISTEMA FALA BR

Apresenta-se a seguir os dados quantitativos e qualitativos dos pedidos de acesso à informação.

3.7.1 Pedidos Respondidos

Na Figura 19 apresenta-se um comparativo dos pedidos de acesso à informação (SIC) registrados em 2021 que foram respondidos, em relação a anos anteriores.

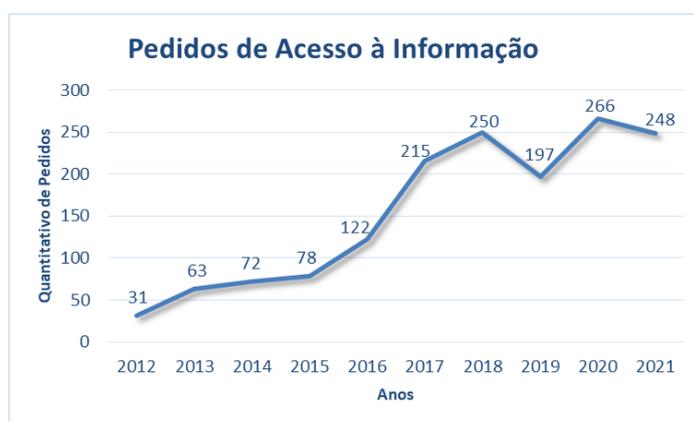


Figura 19: Pedidos de acesso à informação respondidos de 2012 a 2021



3.7.2 Pedidos Recepcionados por Mês

Quanto à temática, os pedidos de acesso à informação foram classificados conforme assuntos contidos na Figura 20, que apresenta a incidência de cada tema, bem como os meses de ocorrência.

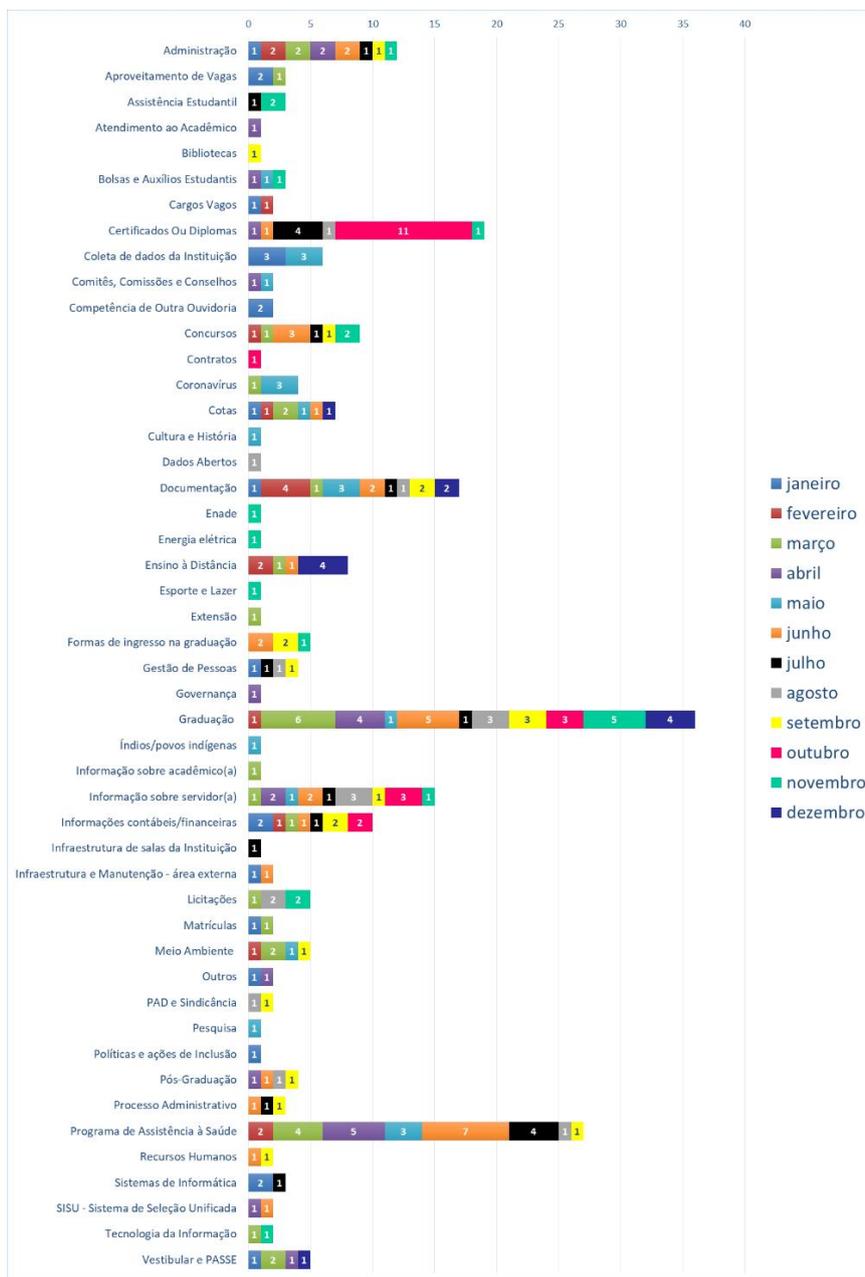


Figura 20: Assuntos dos pedidos de acesso à informação

Em 2021 foram direcionados 248 (duzentos e quarenta e oito) pedidos de acesso à informação à UFMS, sendo todos estes respondidos.

3.7.3 Pedidos por tipo de Decisão

A Figura 21 apresenta o tipo de decisão e a respectiva quantidade de respostas efetuadas.



Figura 21: Tipo de Decisão – SIC

Nota-se que para a maioria dos pedidos de acesso à informação (76,2%) foi concedido o acesso integral à resposta requisitada.

3.7.4 Negativas de Acesso à Informação

Os 20 (vinte) pedidos em que houve negativa de acesso à informação foram classificados conforme justificativa e quantidades abaixo:

- Pedido genérico (7 pedidos);
- Pedido desproporcional ou desarrazoado (5 pedidos);
- Pedido contém dados pessoais (5 pedidos); e
- Processo decisório em curso (3 pedidos).

3.7.5 Recursos Recebidos

Dos 248 (duzentos e quarenta e oito) pedidos de acesso à informação respondidos, foram interpostos 36 (trinta e seis) recursos, o que representa apenas 14,5%, demonstrando a qualidade e eficiência da atuação da Instituição em observância



aos termos da Lei de Acesso à Informação. Segue o quantitativo de recursos interpostos a cada instância recursal:

- Recursos em 1ª Instância (Chefe Hierárquico): 36
- Recursos em 2ª Instância (Autoridade Máxima do Órgão): 15
- Recursos em 3 Instância (CGU): 9
- Recursos à CMRI: 1

Apresenta-se abaixo o percentual de recursos em que a instância recursal decidiu reformar, reformar parcialmente ou manter a decisão anterior.

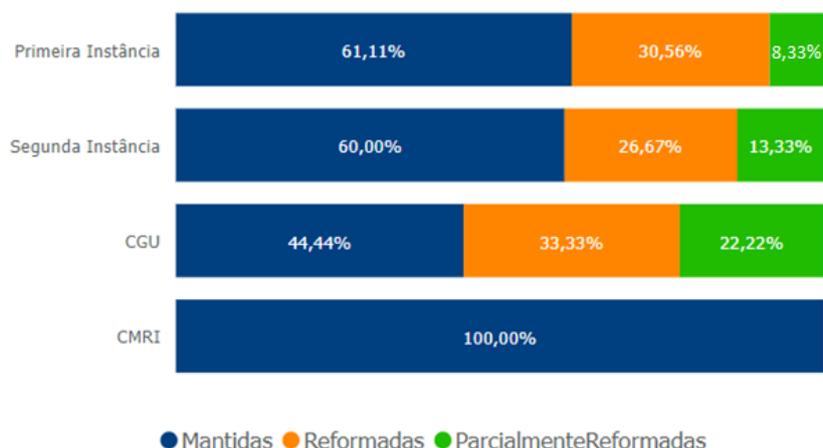


Figura 22: Recursos em - Manutenção por Instância. Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#) da CGU

- Decisões mantidas: são aquelas que preservam a decisão da instância anterior, ou seja, os recursos são indeferidos ou não conhecidos.
- Decisões reformadas: são aquelas que o órgão decide conceder a informação, ou seja, os recursos são deferidos ou há perda de objeto.
- Decisões parcialmente reformadas: são aquelas em que o órgão altera parcialmente a decisão anterior. Ou seja, os recursos são parcialmente deferidos ou há perda parcial de objeto.

Verifica-se, portanto, que para a maioria dos recursos interpostos, as instâncias recursais mantiveram a resposta concedida inicialmente pela UFMS.



3.7.6 Tempo Médio de Resposta

A Figura 23 apresenta um comparativo do tempo médio de resposta (em dias) dos pedidos de acesso à informação em relação a anos anteriores.



Figura 23: tempo médio de resposta SIC, de 2012 a 2021

O tempo médio em 2021 foi de 8,9 dias², abaixo da média dos órgãos federais, que foi, até a presente data, de 12,29 dias. Isso representa uma eficaz integração e comprometimento das diversas áreas das unidades da UFMS com a Ouvidoria, demonstrando que os setores estão mais acostumados com as demandas relativas a pedidos de acesso à informação, bem como, atestando o desempenho da Ouvidoria para que todas as demandas sejam respondidas no menor tempo possível.

O ranking dos melhores tempos médios de resposta das manifestações de Ouvidoria em 2021 coloca a UFMS:

- Na 57ª posição em relação aos órgãos federais que utilizam o módulo de acesso à informação no Fala.BR (total de 306); e
- Na 14ª posição em relação às instituições federais de ensino que utilizam o módulo de acesso à informação no Fala.BR;

² Tais dados foram extraídos do [Painel Lei de Acesso à Informação](#), da CGU, em consulta realizada em 25/03/2021. Ressalta-se que a colocação da UFMS poderá variar, pois existem outros órgãos que ainda estão com pedidos de acesso à informação do ano de 2021 em tratamento e estes, quando encerrados, impactarão em seus tempos médios de resposta.



- Na 8ª posição em relação às universidades federais que utilizam o módulo de acesso à informação no [Fala.BR](#).

3.7.7 Satisfação dos Usuários

A satisfação dos usuários é um indicador de qualidade das respostas fornecidas pela Instituição. No [Sistema Fala.BR](#) esse índice é medido por meio de pesquisa de satisfação, respondida optativamente pelo cidadão ao receber a resposta de sua demanda.

As respostas de satisfação estão gravadas no referido sistema, podendo ser acessadas apenas pelos analistas da Ouvidoria. No entanto, é possível a qualquer cidadão acessar o [Painel "Lei de Acesso à Informação"](#), da Controladoria-Geral da União, para obter um resumo dos percentuais relativos às pesquisas de satisfação, bem com verificar demais indicadores dos pedidos de acesso à informação.

Quanto aos pedidos de informação (SIC), houve 50 respostas da pesquisa de satisfação, cujos índices de satisfação são apresentados na imagem abaixo, que demonstra a qualidade dos serviços da Ouvidoria e a atuação das Unidades da UFMS em atendimento à [Lei de Acesso à Informação](#).



Figura 24 – Pesquisa de satisfação SIC. Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#)



3.8 UNIDADES PROVIDORAS DAS RESPOSTAS

A Figura 25 apresenta as unidades da UFMS demandadas pela Ouvidoria quanto às manifestações cadastradas em 2021, bem como o quantitativo de respostas providas por cada unidade.

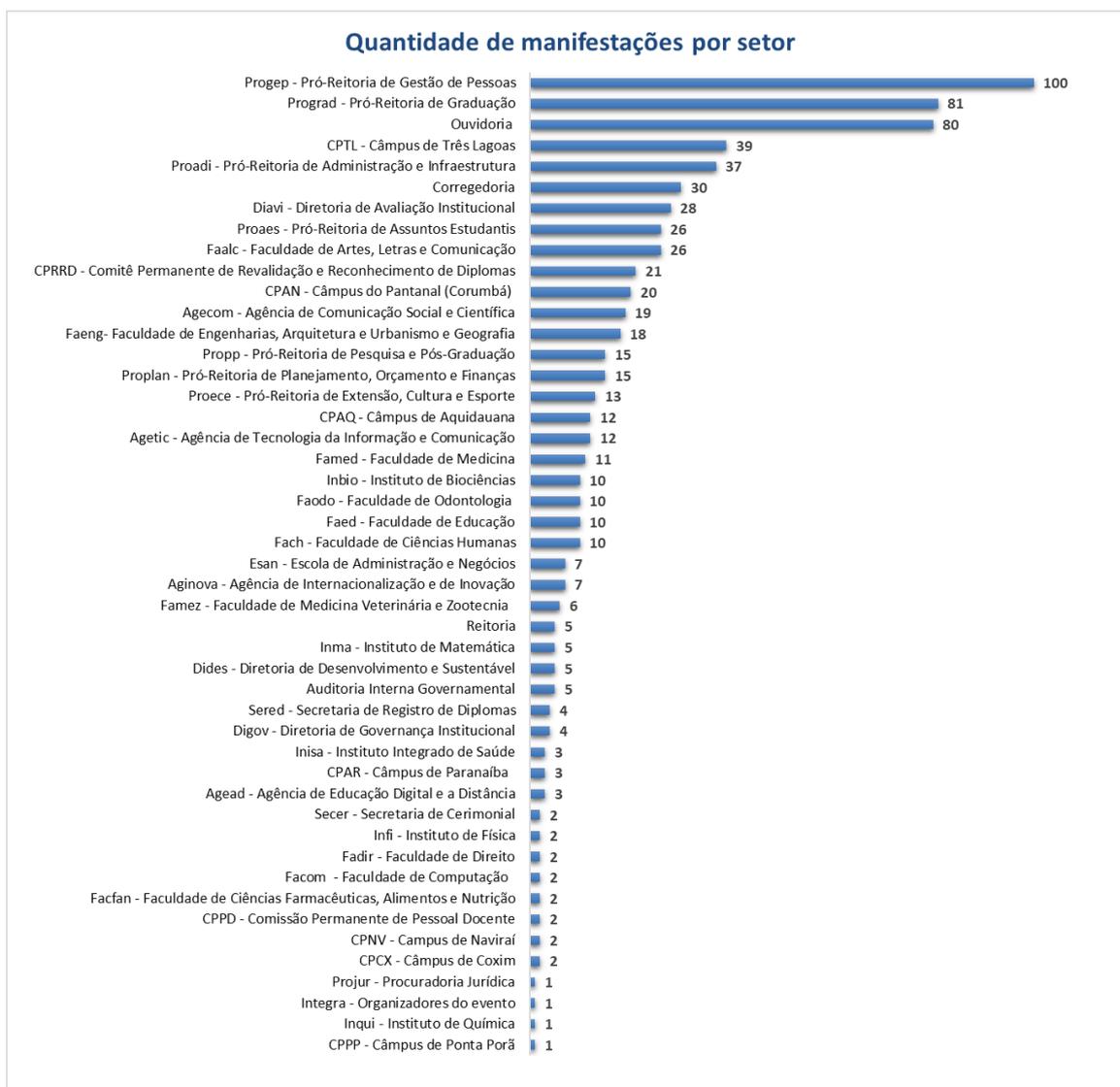


Figura 25: Quantitativo de manifestações respondidas por cada setor

Os números apresentados na Figura 25 tratam do quantitativo de manifestações registradas em 2021 que foram direcionadas às unidades da Instituição. Este número difere do quantitativo de manifestações registradas no ano, pois, conforme



o teor da manifestação recebida, diferentes setores são acionados de modo a tomar as providências cabíveis e possibilitar a obtenção de resposta conclusiva a ser enviada ao usuário.

É importante ressaltar que as áreas internas da UFMS demandadas durante o exercício de 2021 responderam prontamente e dentro do prazo legal às manifestações de ouvidoria, quando acionadas.

Dos 47 (quarenta e sete) setores demandados, verifica-se que os 10 (dez) que mais responderam manifestações (65% do total de manifestações registradas em 2021) foram:



Figura 26: Setores demandados e percentual de respostas

Dessa forma, apresentaremos informações detalhadas sobre as respostas providas pelos 10 setores acima, que tiveram impacto maior nas manifestações recebidas em 2021. Quanto às respostas providas pelos demais setores, caso alguma unidade necessite de informações específicas sobre sua atuação, orienta-se que seja solicitado a Ouvidoria, para produção de relatório detalhado individualizado.

3.8.1 Manifestações respondidas pela Progep

A Progep – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, foi responsável pelo provimento de respostas à 100 (cem) manifestações, as quais são apresentadas abaixo:

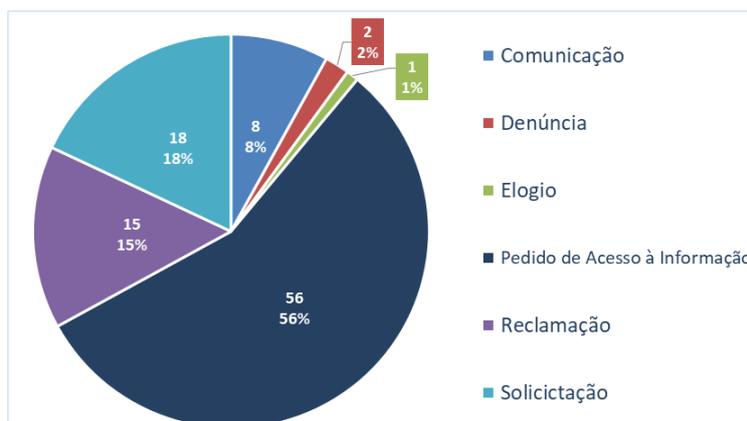


Figura 27: manifestações respondidas pela Progep

Abaixo, apresentam-se as manifestações respondidas, bem como os quantitativos de assuntos registrados para cada tipo de manifestação:



Figura 28: Assuntos dos Pedidos de informação

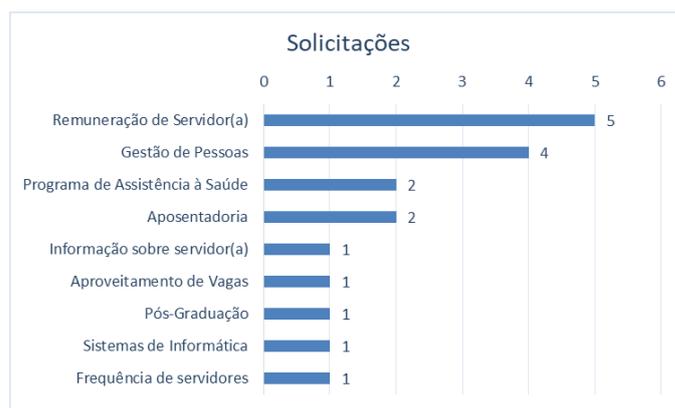


Figura 29: Assuntos das solicitações

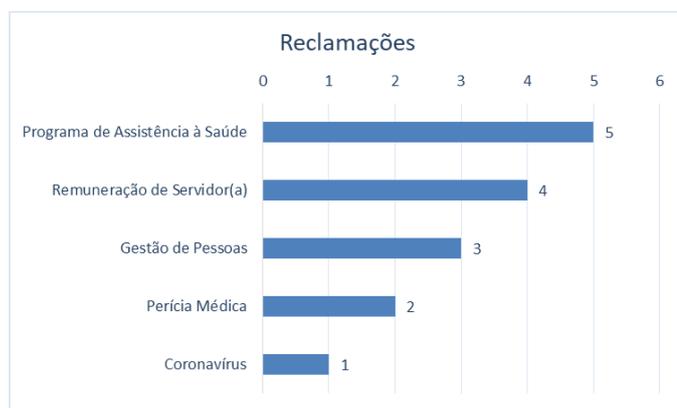


Figura 30: Assuntos das reclamações



Figura 31: Assuntos das Comunicações



Quanto às 2 denúncias recebidas, 1 (uma) foi relativa à frequência de servidores e a outra foi sobre gestão de pessoas. Já o elogio foi referente a atendimento ao cidadão.

3.8.2 Manifestações respondidas pela Prograd

A Prograd – Pró-Reitoria de Graduação, foi responsável pelo provimento de respostas à 81 (oitenta e uma) manifestações, as quais são apresentadas abaixo:

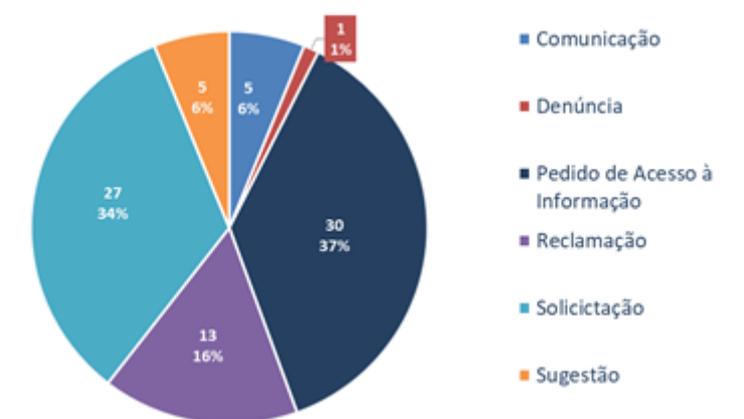


Figura 32: manifestações respondidas pela Prograd

Abaixo, apresentam-se as manifestações respondidas, bem como os quantitativos de assuntos registrados para cada tipo de manifestação:



Figura 33: Assuntos dos Pedidos de informação



Figura 34: Assuntos das solicitações



Figura 35: Assuntos das reclamações



Figura 36: Assuntos das Comunicações

Quanto às 5 (cinco) sugestões recebidas, 2 (duas) foram relativas à Vestibular e Passe, 2 (duas) foram sobre graduação e a outra foi sobre Documentação. Já a denúncia foi referente a Vestibular e Passe.

3.8.3 Manifestações respondidas pela Ouvidoria

A Ouvidoria foi responsável pelo provimento de respostas à 80 (oitenta) manifestações, as quais são apresentadas abaixo:

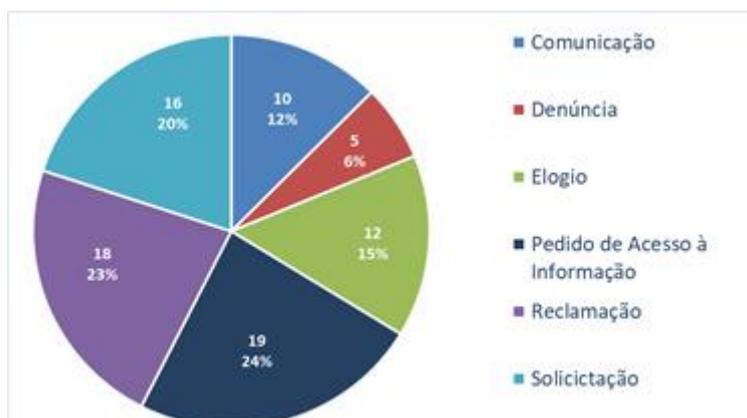


Figura 37: manifestações respondidas pela Ouvidoria

Abaixo, apresentam-se as manifestações respondidas, bem como os quantitativos de assuntos registrados para cada tipo de manifestação:



Figura 38: Assuntos dos Pedidos de informação



Figura 39: Assuntos das reclamações



Figura 40: Assuntos das solicitações



Figura 41: Assuntos dos elogios



Figura 42: Assuntos das comunicações

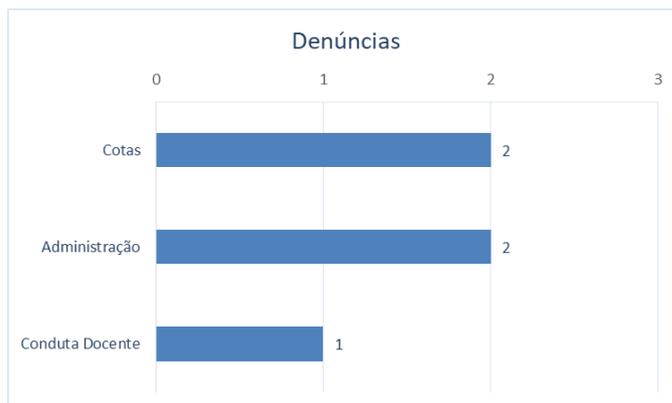


Figura 43: Assuntos das denúncias

As manifestações respondidas pela Ouvidoria referem-se às demandas em que não houve necessidade de consultar outros setores para apuração/análise, pois a



Ouvidoria já dispunha prontamente da resposta conclusiva, bem como às manifestações em que foi necessária solicitar complementação das informações ao usuário e este não realizou a complementação.

Com relação às manifestações acima, cabe destacar que aquelas classificadas como “competência de outra ouvidoria” foram encaminhadas por esta Ouvidoria a outros órgãos, devido ao assunto não ser pertinente à UFMS.

Quanto aos 12 (doze) elogios respondidos, é importante destacar que estes não foram relativos à atuação da Ouvidoria, mas sim de outros setores, como mencionado no item “3.6.3.3. Unidades Elogiadas”. Os elogios constam como respondidos pela Ouvidoria pois até o ano de 2021 o procedimento adotado por esta Unidade para resposta a este tipo de manifestação era o encaminhamento de mensagem via Fala.BR ao usuário, informando que o elogio havia sido remetido à unidade/servidor elogiado. No início de 2022 foi adotado novo procedimento para resposta, na qual o elogio só é respondido ao usuário quando a Ouvidoria recebe a confirmação da unidade de que a manifestação foi entregue ao(s) servidor(es) elogiado(s).

3.8.4 Manifestações respondidas pelo CPTL

O CPTL – Câmpus de Três Lagoas, foi responsável pelo provimento de respostas à 39 (trinta e nove) manifestações, as quais são apresentadas abaixo:

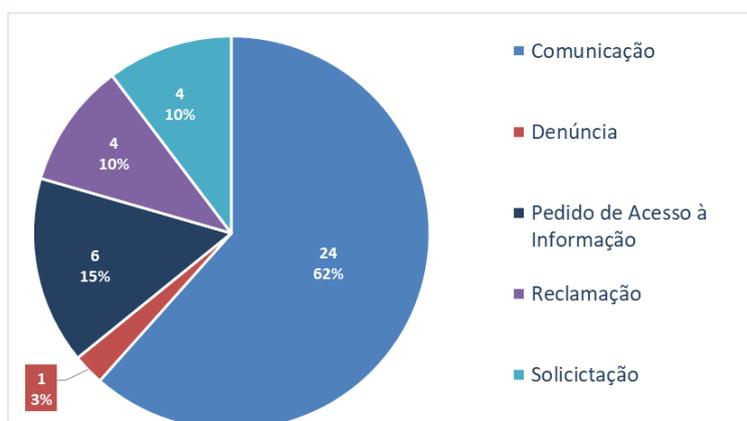


Figura 44: manifestações respondidas pelo CPTL



Abaixo, apresentam-se as manifestações respondidas, bem como os quantitativos de assuntos registrados para cada tipo de manifestação:



Figura 45: Assuntos das comunicações

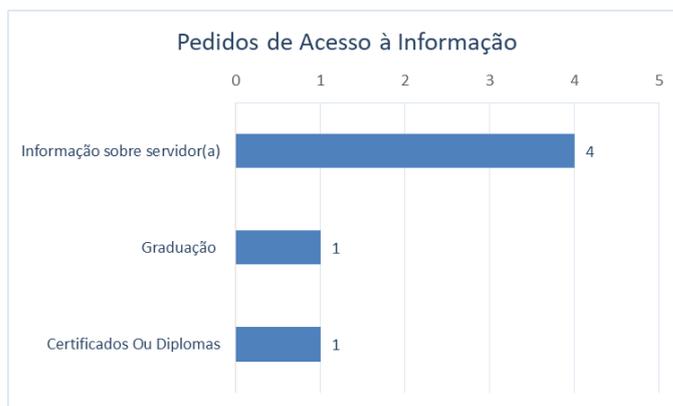


Figura 46: Assuntos dos pedidos de informação

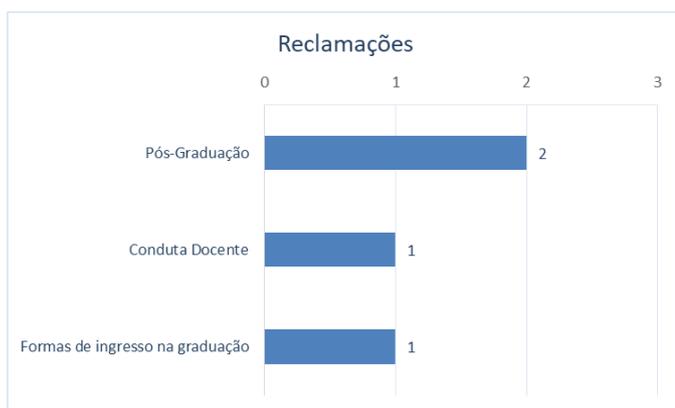


Figura 47: Assuntos das reclamações

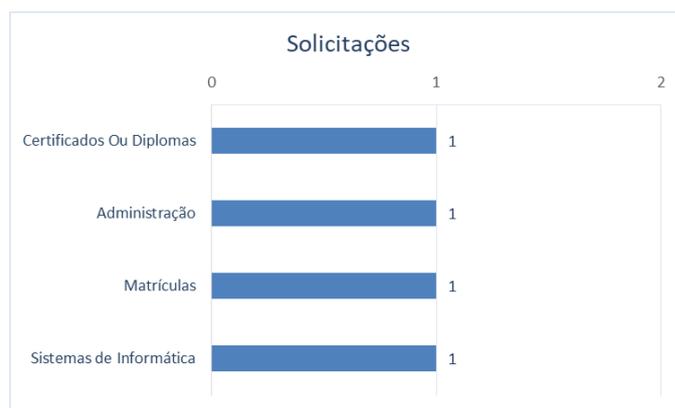


Figura 48: Assuntos das Solicitações

Quanto à denúncia recebida, o assunto foi Conduta Docente.

3.8.5 Manifestações respondidas pela Proadi

A Proadi – Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura, foi responsável pelo provimento de respostas à 37 (trinta e sete) manifestações, as quais são apresentadas abaixo:

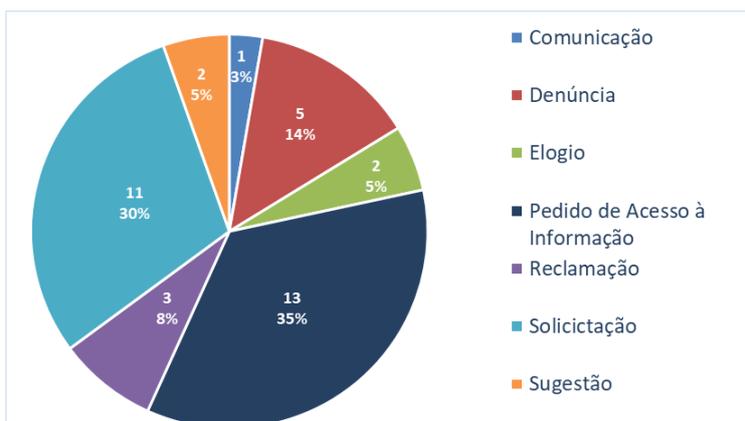


Figura 49: manifestações respondidas pela Proadi

Abaixo, apresentam-se as manifestações respondidas, bem como os quantitativos de assuntos registrados para cada tipo de manifestação:



Figura 50: Assuntos dos Pedidos de informação

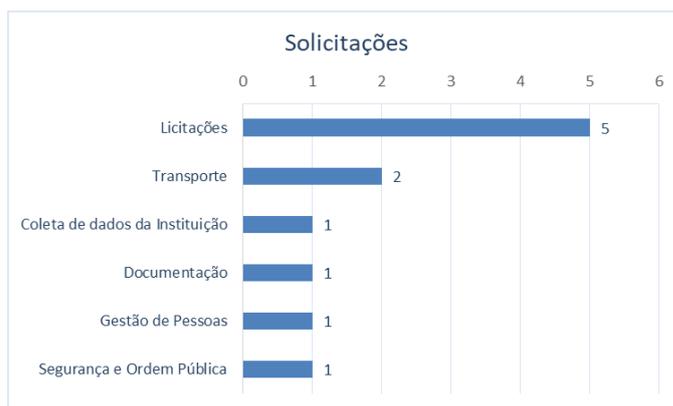


Figura 51: Assuntos das solicitações

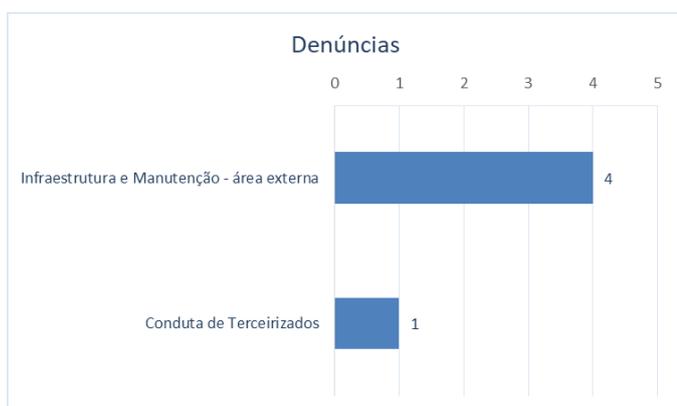


Figura 52: Assuntos das denúncias

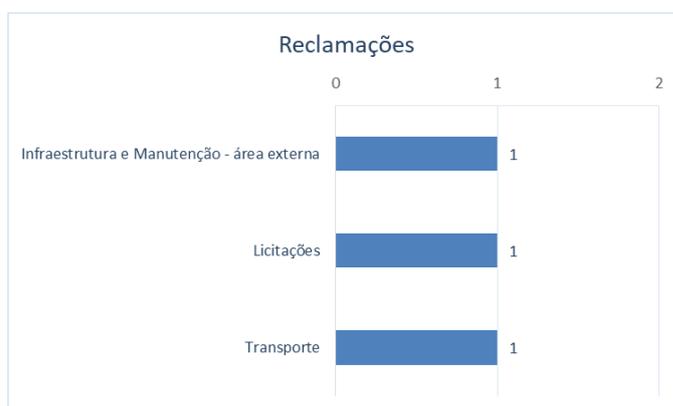


Figura 53: Assuntos das Reclamações



Quanto às 2 (duas) sugestões recebidas, 1 (uma) foi relativa à Meio Ambiente e a outra foi sobre Infraestrutura e Manutenção - área externa. Os 2 (dois) elogios foram sobre Conduta de Terceirizados e Atendimento ao cidadão. Já o assunto da comunicação foi referente a infraestrutura de salas da Instituição.

3.8.6 Manifestações respondidas pela Corregedoria

A Corregedoria foi responsável pelo provimento de respostas à 30 (trinta) manifestações, as quais são apresentadas abaixo:

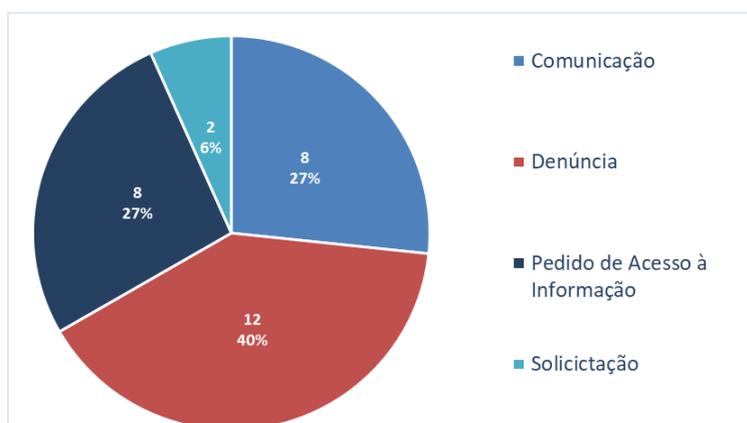


Figura 54: manifestações respondidas pela Corregedoria

Abaixo, apresentam-se as manifestações respondidas, bem como os quantitativos de assuntos registrados para cada tipo de manifestação:

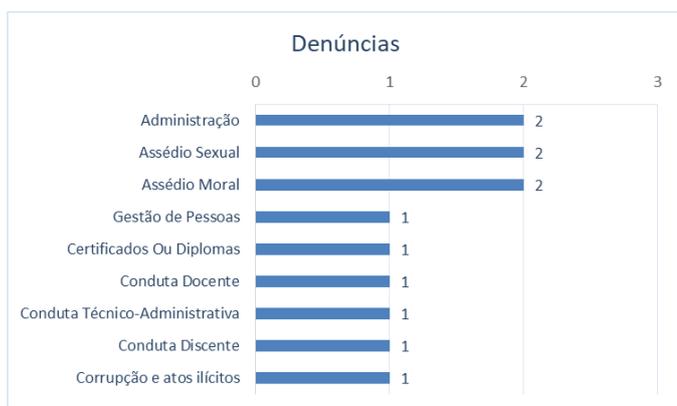


Figura 55: Denúncias

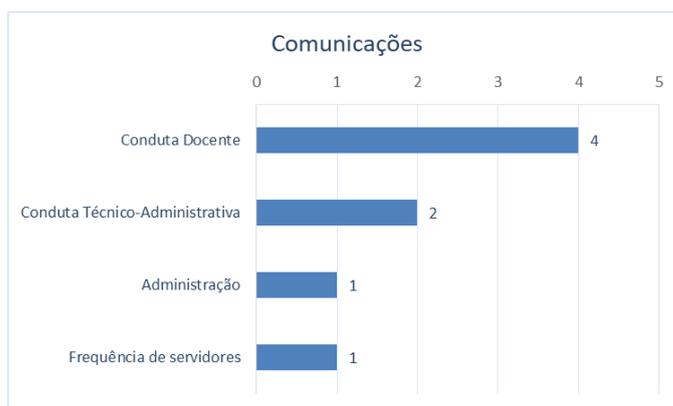


Figura 56: Assuntos das comunicações



Figura 57: Assuntos dos pedidos de informação

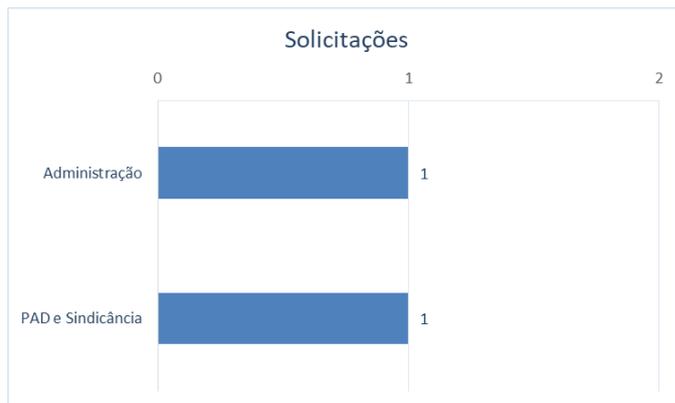


Figura 58: Assuntos das Solicitações

3.8.7 Manifestações respondidas pela Diavi

A Diavi – Diretoria de Avaliação Institucional, foi responsável pelo provimento de respostas à 28 (vinte e oito) manifestações, as quais são apresentadas abaixo:

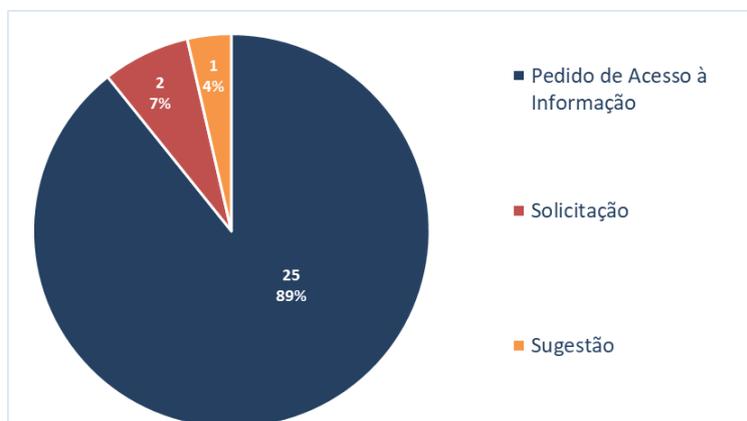


Figura 59: manifestações respondidas pela Diavi

Abaixo, apresentam-se as manifestações respondidas, bem como os quantitativos de assuntos registrados para cada tipo de manifestação:



Figura 60: Assuntos dos Pedidos de informação

Quanto às 2 (duas) solicitações recebidas, 1 (uma) foi relativa à Informação sobre acadêmico(a) e a outra foi sobre Graduação. Já a sugestão foi referente ao SISU - Sistema de Seleção Unificada.

3.8.8 Manifestações respondidas pela Proaes

A Proaes - Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, foi responsável pelo provimento de resposta à 26 (vinte e seis) manifestações, as quais são apresentadas abaixo:

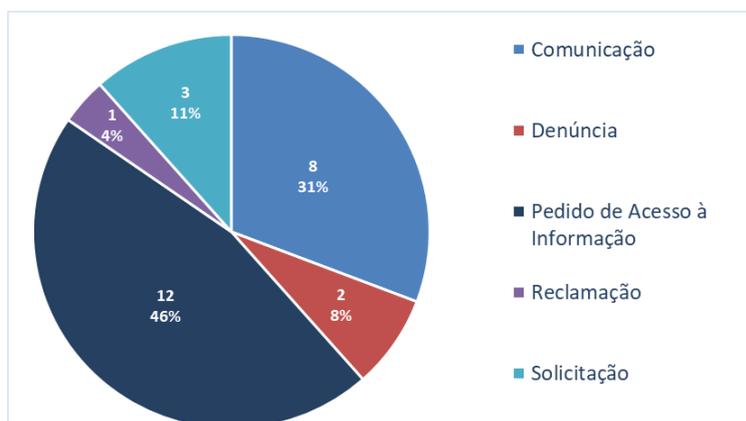


Figura 61: manifestações respondidas pela Proaes

Abaixo, apresentam-se as manifestações respondidas, bem como os quantitativos de assuntos registrados para cada tipo de manifestação:

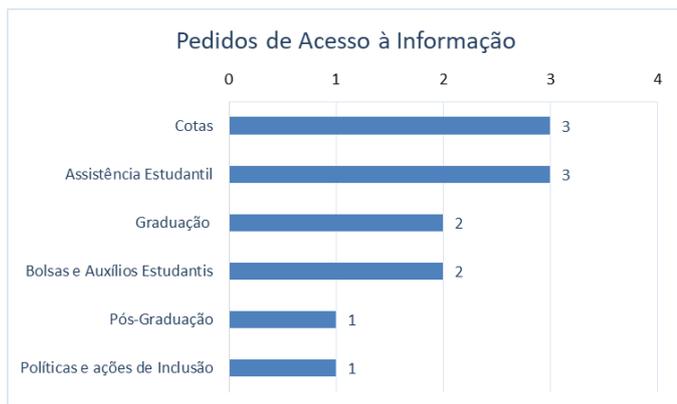


Figura 62: Assuntos dos Pedidos de informação

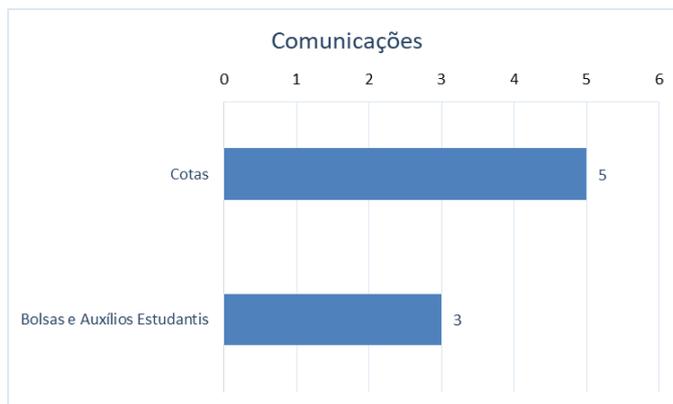


Figura 63: Assuntos das comunicações

Quanto às 3 (três) solicitações recebidas, o assunto destas foi Assistência Estudantil, Cotas e Bolsas e Auxílios Estudantis. As 2 (duas) denúncias foram relativas a Cotas. E a reclamação foi referente à Bolsas e Auxílios Estudantis.

3.8.9 Manifestações respondidas pela Faalc

A Faalc – Faculdade de Artes, Letras e Comunicação, foi responsável pelo provimento de respostas à 26 (vinte e seis) manifestações, as quais são apresentadas abaixo:

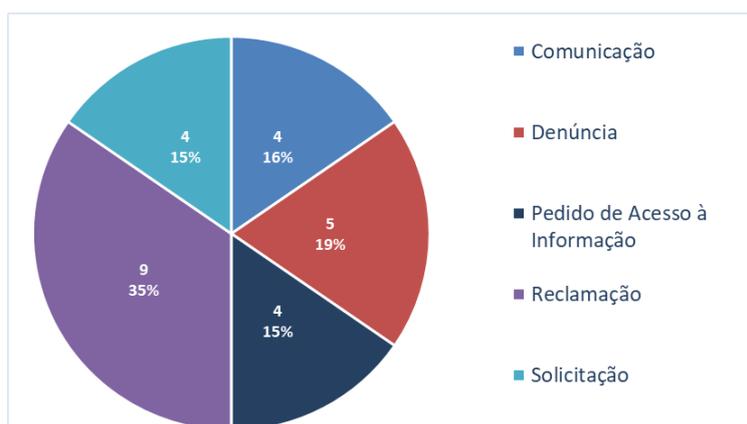


Figura 64: manifestações respondidas pela Faalc

Abaixo, apresentam-se as manifestações respondidas, bem como os quantitativos de assuntos registrados para cada tipo de manifestação:

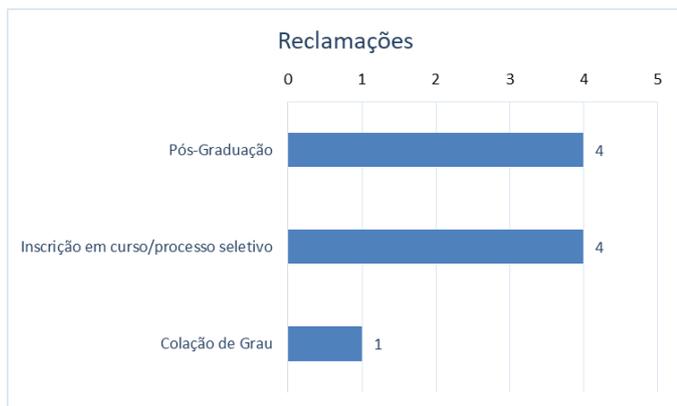


Figura 65: Assuntos das Reclamações

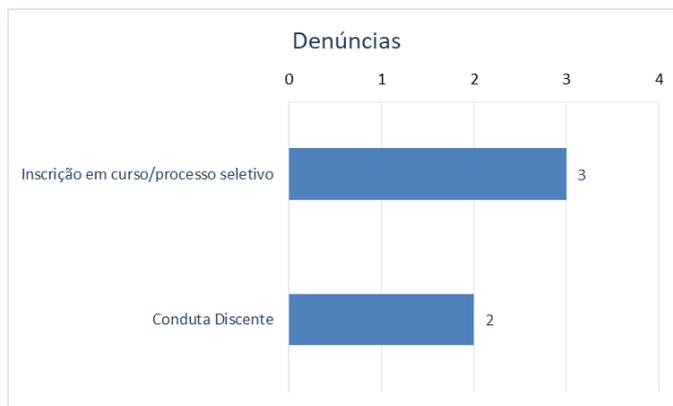


Figura 66: Assuntos das Denúncias

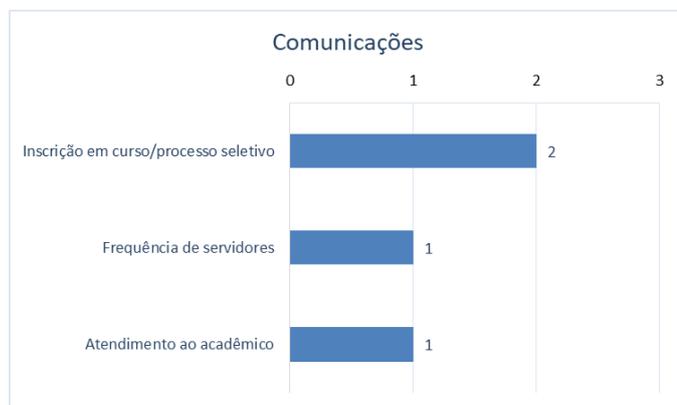


Figura 67: Assuntos das Comunicações

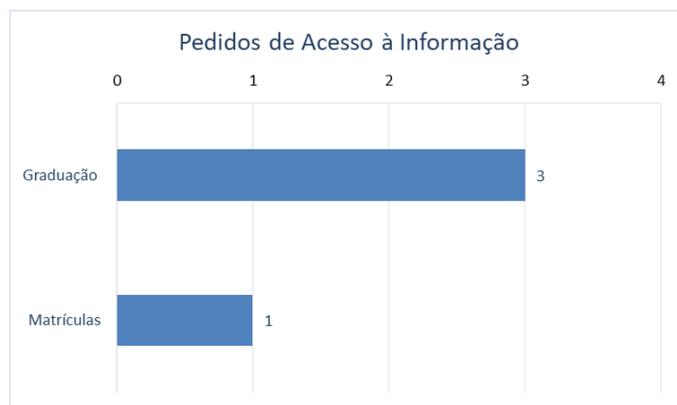


Figura 68: Assuntos dos pedidos de informação

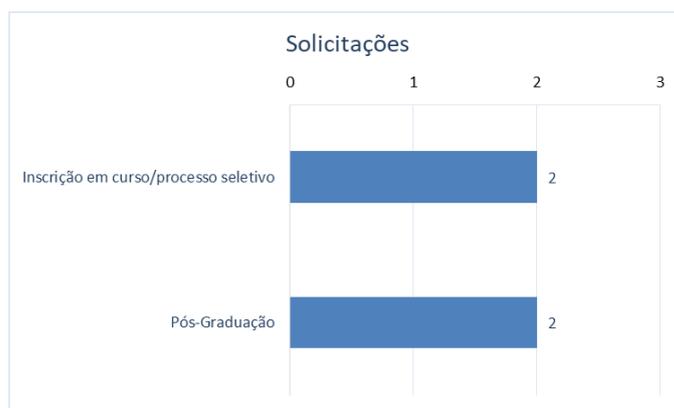


Figura 69: Assuntos das Solicitações



3.8.10 Manifestações respondidas pelo CPRRD

O CPRRD - Comitê Permanente de Revalidação e Reconhecimento de Diplomas, foi responsável pelo provimento de respostas à 21 (vinte e uma) manifestações, as quais são apresentadas abaixo:

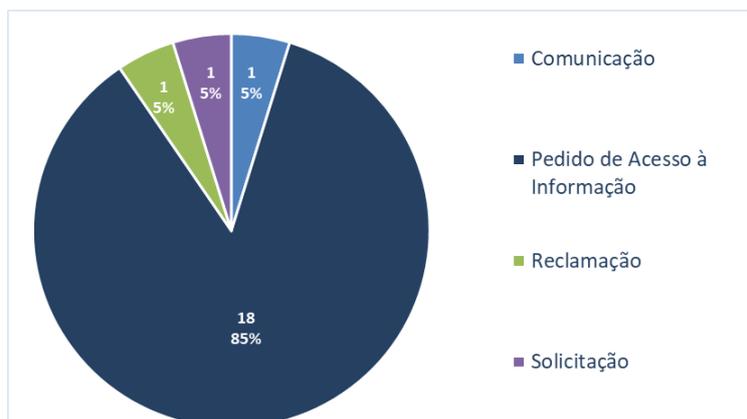


Figura 70: manifestações respondidas pelo CPRRD

O assunto de todas as manifestações foi Certificados Ou Diplomas.

4 AÇÕES DA OUVIDORIA

Além das atribuições legais de competência da Ouvidoria, no ano de 2021 foram realizadas ações adicionais, conforme abaixo detalhado.

4.1 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

No ano de 2021 a Ouvidoria realizou a atualização da Carta de Serviços da UFMS, no portal Gov.br. Tal atualização foi coordenada pela Ouvidoria, sendo que as informações constantes na carta foram verificadas com as unidades pertinentes por cada serviço.



4.2 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS POR MEIO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Em atendimento à Lei nº 13.460/2017 e ao Decreto nº 9.492/2018, no ano de 2021 foi instituído na UFMS o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, sendo mais um mecanismo de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Conforme define à Lei nº 13.460/2017, os conselhos de usuários são órgãos consultivos, com a atribuição de acompanhar a prestação dos serviços, participar na avaliação dos serviços, propor melhorias na prestação dos serviços, contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário e acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor.

Dessa forma, a Ouvidoria da UFMS organizou e estruturou o referido Conselho, com o intuito de ampliar a participação e o controle social na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos serviços disponibilizados. Destaca-se que qualquer usuário de serviços públicos pode se cadastrar voluntariamente para participar do Conselho de Usuários da UFMS, bastando acessar a Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, realizar o cadastro e ficar atento às pesquisas que serão realizadas.

Em 2021, para implantação do referido Conselho, o primeiro passo realizado foi a revisão da Carta de Serviços, conforme já detalhado no item “4.1. Atualização da Carta de Serviços”. Em seguida, foi feito o engajamento dos conselheiros, ação realizada pela Ouvidoria em conjunto com a AGEKOM - Agência de Comunicação Social e Científica.

Posteriormente, foram realizadas as consultas, as quais foram elaboradas em conjunto com os gestores. Por fim, os conselheiros voluntários participam da avaliação da qualidade, da efetividade e da satisfação com a prestação de serviços públicos, respondendo as enquetes sobre esses serviços.

Em 2021 foi realizado o primeiro ciclo de avaliação, cujas informações estão disponíveis no **site** da Ouvidoria em <https://ouvidoria.ufms.br/conselho-de-usuarios>. Ressalta-se que os resultados obtidos nas consultas realizadas no ano de 2021 serão objeto de relatório específico sobre o conselho de usuários.



4.3 MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é um autodiagnóstico da Ouvidoria, que tem por objetivo contribuir para que a unidade possa perceber suas principais forças e fraquezas e atuar de maneira efetiva para a melhoria de sua maturidade.

Tendo como base o Cronograma de Implementação elaborado pela CGU, referente ao 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade (vigência de 16/03/2021 a 15/03/2023), a Ouvidoria, em conjunto com o nível estratégico da UFMS, realizou em 2021 as seguintes etapas:

1. realização do autodiagnóstico da maturidade daquele momento, o qual foi submetido à CGU em setembro de 2021; e
2. comunicação do nível alvo para a CGU, na qual foi indicado o nível de maturidade almejado para cada elemento da matriz do MMOuP, ação esta realizada em dezembro de 2021.

Ressalta-se que a definição do nível alvo culminou no desenvolvimento de um Plano de Ação para a superação das lacunas identificadas entre o autodiagnóstico e o nível alvo de maturidade definido. Tais ações serão executadas seguindo o referido plano, publicado em 2022 e disponível no site da Ouvidoria, e deverão ser cumpridas, de acordo com o cronograma citado, até 15/03/2023.

4.4 TRANSPARÊNCIA DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

O site da Ouvidoria é mensalmente verificado e atualizado, para que a Comunidade Universitária e cidadãos em geral tenham sempre informações atuais sobre procedimentos, legislações e dados estatísticos da Ouvidoria.

A atuação da Ouvidoria pode ser verificada, como já mencionado, pelos Painéis Resolveu? e Lei de Acesso à Informação.



4.5 ORIENTAÇÕES AOS SETORES

Em toda manifestação encaminhada aos setores esta Ouvidoria orienta quanto às ações a serem tomadas para cada tipo de manifestação, informa sobre a obrigatoriedade de se fornecer a resposta ao cidadão, conforme determina a Lei de Acesso à Informação, bem como esclarece quanto às consequências legais da negativa de resposta e utilização indevida das informações pessoais do usuário.

Ainda, no ano de 2021 foi realizada apresentação da Ouvidoria, denominada Ouvidoria Itinerante, aos servidores da Administração Central da UFMS, conforme pode ser verificado no [site do órgão](#). A Ouvidoria Itinerante é um projeto no qual são realizadas apresentações com o intuito de amadurecer a Comunidade Universitária quanto ao uso consciente desta ferramenta. Em anos anteriores a apresentação já havia sido realizada em todos os Câmpus e em todas as Unidades de Administração Setorial da Cidade Universitária.

No ano de 2021 não foi possível realizar o projeto às Unidades de Administração Setorial, devido à pandemia de Covid-19. No entanto, ressalta-se que a Ouvidoria tem a pretensão de realizar projeto de ouvidoria ativa continuamente, pois, em todos os anos há ingresso de novos servidores e acadêmicos, sendo importante conscientizá-los sobre esta ferramenta de Controle Social.

4.6 PEDIDOS DE COMPLEMENTAÇÃO E ORIENTAÇÕES AOS USUÁRIOS

Conforme disposto no art. 18, § 2º, do [Decreto 9.492/2018](#), se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a unidade de Ouvidoria solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.

Assim, 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 Fala.BR.

Por essas características do pedido de complementação é necessário abordar cada manifestante de maneira distinta a partir das informações preliminares da manifestação, orientando quanto à 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 da demanda apresentada.

A Ouvidoria também atua na resolução de conflitos por meio de orientação aos usuários que a procuram, por telefone ou presencialmente, esclarecendo quanto às instâncias internas que o usuário deve buscar para resolver seu problema.

4.7 INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO EM PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como forma de incentivar o cidadão a preencher o formulário da pesquisa de satisfação do Fala.BR, em toda resposta às manifestações o usuário é convidado a participar da pesquisa de satisfação e avaliar o trabalho da Ouvidoria.

4.8 CONTROLE DE DEMANDAS E RELATÓRIOS

Adicionalmente ao Sistema Fala.BR, a Ouvidoria utiliza uma planilha de controle das manifestações, na qual constam informações relevantes para o acompanhamento das demandas, tais como: prazo de resposta, assuntos específicos das demandas da Instituição, setor a que se refere a manifestação, setor provedor da resposta, entre outras.

Essa planilha é alimentada diariamente e permite que a Ouvidoria tenha um banco de dados adequado às particularidades da Instituição, bem como possibilita a emissão de relatórios mensais e estatísticos de forma mais célere. Esse controle facilita o acompanhamento das demandas pendentes, o que tem contribuído, também, para que a Instituição atenda todas as manifestações dentro do prazo legal.



4.9 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA

Para acompanhar as mudanças legais e aprimorar o atendimento e recebimento das manifestações, os servidores da Ouvidoria participaram dos cursos e treinamentos fornecidos pela CGU, os quais estão disponíveis no **site** do Profoco - Programa de Formação Continuada em Ouvidoria.

Além da participação nestes treinamentos, a Ouvidoria acompanhou as ações executadas pela Controladoria-Geral da União e participou de todos os encontros promovidos de forma **online** pelo referido órgão, referentes à atuação da Ouvidoria e ao controle social, sendo possível acompanhar as orientações quanto a alterações de normas e melhorias de procedimentos e sistemas.

5 RECOMENDAÇÕES

Conforme determina o art. 14, Inciso II da Lei nº 13.460/17, esta Ouvidoria projeta para 2022 recomendações com base nos temas recorrentes das manifestações relativas ao ano de 2021.

5.1 MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Conforme estabelece o § 4º do Art. 7º da Lei nº 13.460/2017 a Carta de Serviços ao Usuário deve ser objeto de atualização periódica e de permanente divulgação pela Instituição.

Ainda, conforme citado no art. 43 da Portaria nº 581/2011, da Controladoria-Geral da União, esta Ouvidoria deve coordenar com os gestores de serviço do órgão a que esteja vinculada na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

A Carta de Serviços ao Usuário deve trazer informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

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

Dessa 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, conforme estabelecido na Lei nº 13.460/2017, no Decreto nº 9.094/2017 e no Decreto nº 9.492/2018, e ressalta-se que a Ouvidoria realizará o acompanhamento desta atualização periódica.



5.2 SUGESTÕES PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS QUANTO À CONDUTA DOCENTE

Acredita-se que os índices relativos à conduta docente, que são paralelos às questões de conflitos interpessoais (não se considerando a natureza emocional e social de cada docente, mas apenas o ambiente universitário) podem baixar se houver tratativas diretas quanto ao tema. Assim, a fim de reduzir as demandas relativas à conduta docente, a Ouvidoria apresenta as seguintes sugestões:

- capacitação dos servidores e elaboração de cartilha contendo os principais comportamentos sadios e nocivos em sala de aula, com embasamento no Código de Ética Profissional dos Servidores da UFMS e no Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;
- encaminhamento dos docentes citados em demandas recorrentes à Diretoria de Atenção ao Servidor, para avaliação e acompanhamento psicossocial;
- conscientização quanto à importância da disponibilização e cumprimento dos planos de ensino, ementas das disciplinas e atos normativos relativos à graduação e pós-graduação; e
- atenção para os problemas recorrentes envolvendo as disciplinas com alto índice de retenção e relacionamentos conflituosos entre docentes e discentes.

Recomenda-se realizar as ações propostas quanto ao tema.

5.3 SUGESTÕES PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS QUE ENVOLVAM CONFLITOS INTERPESSOAIS COM SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO

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

A desinformação e o despreparo no atendimento são mais frequentes quando algum servidor entra de férias, ou quando há vacância em algum cargo, o que faz com



que o restante da equipe não esteja ciente das atividades/informações que o outro dispunha, ou então acarreta na paralisação das atividades.

Assim, a fim de reduzir as demandas relativas à conduta técnico-administrativa, a Ouvidoria apresenta as seguintes sugestões:

- treinamento sobre o atendimento de qualidade à Comunidade Universitária e sobre diversidade; e
- adoção de procedimentos operacionais padrão a serem utilizados em todas as secretarias acadêmicas, com intuito de padronizar os processos e evitar falhas e atrasos na entrega de documentos.

Recomenda-se realizar as ações propostas quanto ao tema.

5.4 SUGESTÕES PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS ORIUNDAS DOS ESTUDANTES

Observa-se que parte das demandas oriundas dos discentes está constantemente evitada de um profundo desconhecimento quanto aos regramentos da Instituição, especialmente quanto aos direitos e deveres dos estudantes.

Nota-se claramente que muitos estudantes não utilizam o caminho institucional, seja por desconhecimento, 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 (denúncias e reclamações anônimas) fica mais evidente a intenção de constranger docentes ou servidores, inclusive com informações falsas.

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



Assim, a fim de reduzir as demandas oriundas do público discente, a Ouvidoria apresenta as seguintes 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, bem como informá-los quanto a seus direitos e deveres;
- informar o funcionamento sistemático e processual da estrutura acadêmica;
- apresentar o setor de apoio psicológico e de saúde ao estudante;
- confecção e distribuição de cartilha a toda Comunidade Universitária sobre formas de prevenção e enfrentamento de assédio moral, sexual, racismo e **bullying**, homofobia e outras formas de preconceito;
- desenvolvimento de ações de identificação, tratamento e prevenção de conflitos interpessoais e promoção de atividades a toda a Comunidade Universitária com temáticas voltadas para comunicação não violenta;
- realizar treinamentos aos servidores, para que ao atender as demandas da Comunidade Universitária estes promovam a escuta ativa dos demandantes, seja docente, técnico-administrativo, discente, ou público externo, a fim de que os usuários dos serviços da Instituição se sintam acolhidos em suas demandas, ainda que não tenham seus interesses atendidos; e
- divulgação de informação certa sobre prazos de entrega de diplomas e certificados e demais documentos acadêmicos, bem como quanto aos prazos para atendimento das principais demandas de cada setor.

Recomenda-se realizar as ações propostas quanto ao tema.

5.5 ATUALIZAÇÕES DOS SITES E TELEFONES

Embora os atendimentos telefônicos não tenham sido contabilizados no presente relatório, a Ouvidoria recebeu muitos telefonemas e demandas relatando sobre dificuldade em se obter contato telefônico com alguns setores da Instituição.



Recomenda-se, portanto, a verificação e atualização constantes dos portais eletrônicos desta Instituição, para que nestes constem informações atualizadas e de fácil acesso, principalmente quanto aos meios de contatos com os setores, tais como Secretarias Acadêmicas, Coordenações de Curso, Direções das Unidades entre outros setores mais demandados pelos acadêmicos.

5.6 SUGESTÃO PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS SOBRE COTAS, BOLSAS E AUXÍLIOS ESTUDANTIS

Apesar de a Administração Central já ter tomado às medidas cabíveis quanto às demandas referentes a cotas e bolsas e auxílios estudantis, recomenda-se que as ações sejam reforçadas em 2022 a fim de evitar fraudes no acesso à Universidade pelas cotas, bem como na obtenção de bolsas e auxílios estudantis.

5.7 RECOMENDAÇÕES PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Quanto aos pedidos acesso à informação, recomenda-se que as unidades verifiquem quais são os assuntos recorrentes nas manifestações direcionadas a estas e que disponibilizem tais informações em transparência ativa, a fim de reduzir o quantitativo de demandas via SIC.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de 2021 a Ouvidoria mostrou-se, eventualmente, como primeiro alerta ao mau funcionamento de sistemas e serviços ofertados pela Instituição e, por meio da gestão integrada com as unidades responsáveis, foi possível retornar à normalidade com eficácia e eficiência.

Além das manifestações aqui informadas, diversos outros atendimentos foram realizados pela Ouvidoria em 2021, porém não foi necessário registrá-los no presente



relatório, pois foram assuntos que muitas vezes puderam ser solucionados ou esclarecidos com uma ligação telefônica ou consulta aos setores da Instituição, proporcionando ao cidadão uma resposta imediata quanto às situações apresentadas, sem a necessidade de formalizar sua manifestação.

Ressalta-se que no relatório de gestão referente ao próximo exercício constarão, além dos dados constantes no presente relatório, o quantitativo de ligações recebidas, pois verifica-se que a Ouvidoria, além das manifestações registradas formalmente, atende significativa quantidade de ligações telefônicas, que impactam sobremaneira em suas atividades diárias, mas que também proporcionam uma resolução mais célere das situações apresentadas à Ouvidoria.

Todas as manifestações recebidas foram devidamente analisadas pela Ouvidoria da UFMS, assegurando a todos os cidadãos a resposta tempestiva quanto a suas demandas. Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria, sejam as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação e seus recursos, foram respondidos dentro dos prazos legais.

Assim, pautada pelas normas legais e constitucionais a Ouvidoria tem atuado não só para garantir o direito de participação dos usuários, como também para promover a melhoria contínua dos serviços e atendimentos ofertados pela UFMS, afirmando o compromisso da Instituição em prestar serviços de qualidade a toda comunidade universitária.

É o relatório anual de 2021.

Campo Grande, 31 de março de 2022.

Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – UFMS