



# RELATÓRIO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA UFMS - 2021

## OUVIDORIA - UFMS



FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE  
MATO GROSSO DO SUL



## SUMÁRIO

---

1	SUMÁRIO EXECUTIVO.....	3
2	INTRODUÇÃO .....	4
3	ETAPAS REALIZADAS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	6
3.1	Atualização da Carta de Serviços .....	6
3.2	Engajamento dos Conselheiros .....	8
3.2.1	Chamamento realizado no Portal Eletrônico da UFMS.....	9
3.2.2	Chamamento realizado por e-mail.....	10
3.2.3	Chamamento realizado por meio de Rede Social .....	10
3.2.4	Resultado dos Chamamentos realizados .....	11
3.3	Metodologia de Coleta dos Dados .....	11
4	ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS.....	14
4.1	Resultados por Enquete.....	15
4.1.1	Ingressar em curso de graduação – UFMS .....	15
4.1.2	Ingressar em curso de mestrado e doutorado – UFMS .....	17
4.1.3	Ingressar em curso de graduação como portador de diploma ou refugiado ou por transferência. UFMS19	
4.1.4	Matricular-se em curso de graduação – UFMS .....	21
4.1.5	Matricular-se em curso de mestrado e doutorado – UFMS.....	24
4.1.6	Receber bolsa de Extensão – UFMS.....	25
4.1.7	Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação – UFMS .....	27
4.1.8	Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas – UFMS .....	29
4.1.9	Revalidar e Reconhecer diplomas de graduação, mestrado e doutorado – UFMS.....	31
5	CONCLUSÃO.....	33

### OUVIDORIA UFMS



## 1 SUMÁRIO EXECUTIVO

---

A participação dos usuários de serviços públicos no acompanhamento da prestação e na avaliação destes serviços é um dos direitos básicos dos usuários, conforme estabelece a 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. Um dos mecanismos que viabiliza essa participação dos usuários dos serviços é o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

No ano de 2021, em atendimento à Lei nº 13.460/2017, regulamentada no âmbito do Poder Executivo Federal pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, foi instituído na UFMS seu 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.

Desse modo, em cumprimento à Lei nº 13.460/2017, ao Decreto nº 9.492/2018, e ao disposto na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, a Ouvidoria da UFMS apresenta o Relatório da avaliação dos serviços públicos realizada por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS, contendo os resultados obtidos nas consultas efetuadas no ano de 2021.



## 2 INTRODUÇÃO

---

Com a implementação da Lei nº 13.460/2017, estabeleceu-se a necessidade de criação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos pelos órgãos e entidades públicos, como mais uma forma de participação direta da sociedade no acompanhamento da prestação, na avaliação e na melhoria dos serviços públicos, atuando como instâncias consultivas.

Cabe destacar que a Lei nº 13.460/2017 define que o serviço público é a *“atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública”* e que o usuário do serviço público é a *“pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público”*.

Ademais, com a entrada em vigor do Decreto Federal nº 9.492/2018, a Lei nº 13.460/2017 foi regulamentada, sendo definidos os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal. Cabe enfatizar, ainda, que o Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, alterou o Decreto Federal nº 9.492/2018 e instituiu os Conselhos de Usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

Com relação as normativas relativas ao Conselhos de Usuários, tem-se também a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União - CGU, que estabelece orientações para o exercício das atividades de Ouvidoria, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades e, dentre outras determinações quanto ao funcionamento dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, define que os órgãos do Poder Executivo Federal utilizarão a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, desenvolvida e mantida pela CGU, como canal virtual entre a Administração Pública e seus usuários, para coleta por parte dos órgãos públicos de



informações junto aos usuários de seus serviços com o fito de avaliar a prestação dos serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades, cumprindo assim, um dos focos principais da administração pública: a satisfação do usuário.

As normativas acima definem, ainda, que a atuação dos usuários da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários é feita de forma voluntária, gratuita e **online**. Na Portaria CGU nº 581/2021, se estabelece o número mínimo de 30 (trinta) conselheiros e não há limite máximo no número de conselheiros que cada órgão deve ter. No entanto, ressalta-se que quanto maior esse número, maior a representação do Conselho.

Ressalta-se que é possível a qualquer pessoa que utilize a Plataforma criar pesquisas sobre qualquer serviço prestado, havendo a possibilidade de se tornar conselheiro de serviço(s) ou do órgão e avaliar as consultas produzidas. Os interessados em assumir a função de conselheiro podem se voluntariar a qualquer tempo e se cadastrar quando entenderem pertinente. E, ao se cadastrar, passam a responder enquetes sobre os serviços públicos, podendo, também, apresentar propostas de melhorias quanto aos serviços, sendo que os resultados dessas enquetes servem para subsidiar a elaboração, avaliação e modificação de serviços públicos.

Ademais, conforme estabelece o art. 7º, inciso VIII, da Portaria CGU nº 581/2021, nesse processo de avaliação a Ouvidoria tem a competência de:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados.

Dessa forma, visando atender aos normativos legais e com o intuito de ampliar a participação e o controle social na avaliação e melhoria dos serviços públicos, no ano de 2021 a Ouvidoria da UFMS organizou e estruturou o Conselho de Usuários de Serviços Públicos desta Instituição de Ensino Superior.



Assim, o presente relatório evidencia as ações adotadas no âmbito deste Órgão para implementação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS, com o intuito de conectar os usuários aos serviços disponibilizados, apresentando os resultados das enquetes realizadas, a metodologia adotada e os principais resultados desse levantamento.

### 3 ETAPAS REALIZADAS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

---

A seguir serão apresentadas as ações realizadas pela UFMS para implementação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com base no Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, elaborado pela CGU.

#### 3.1 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

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 CGU nº 581/2021, a Ouvidoria deve coordenar com os gestores de serviço do órgão a que esteja vinculada na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Em 2021, para implantação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UFMS, a primeira etapa realizada foi a revisão da Carta de Serviços da UFMS no Portal de Serviços Gov.br, haja vista que os serviços a serem avaliados pelos conselheiros por meio da Plataforma, são vinculados aos serviços constantes no Portal Gov.br.

A revisão da Carta de Serviços da UFMS foi coordenada pela Ouvidoria e realizada em parceria com as unidades competentes por cada serviço. Para tanto, inicialmente, a



Ouvidoria buscou conhecer o processo de edição dos serviços, segundo os critérios estabelecidos pelo Ministério da Economia no Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br.

Ato contínuo, a Ouvidoria solicitou a cada Unidade que dispõe de serviços públicos associados a ela que apresentasse informações atualizadas sobre os procedimentos a serem realizados para obtenção de cada serviço. Posteriormente à apresentação das informações pelos gestores das Unidades, bem como após a verificação das informações pelo nível estratégico da UFMS, foi efetuada pela Ouvidoria no mês de julho de 2021 a atualizados dos dados no Portal de Serviços Gov.br.

Assim, a Carta de Serviços da UFMS dispõe de 9 (nove) serviços públicos cadastrados, os quais são listados abaixo, com as respectivas unidades gestoras competentes:

- Ingressar em curso de graduação - UFMS - Unidade responsável: PROGRAD - Pró-Reitoria de Graduação;
- Ingressar em curso de mestrado e doutorado - UFMS - Unidade responsável: PROPP - Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação;
- Ingressar em curso de graduação como portador de diploma ou refugiado ou por transferência – UFMS - Unidade responsável: PROGRAD - Pró-Reitoria de Graduação;
- Matricular-se em curso de graduação - UFMS - Unidade responsável: PROGRAD - Pró-Reitoria de Graduação;
- Matricular-se em curso de mestrado e doutorado - UFMS - Unidade responsável: PROPP - Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação;
- Receber bolsa de Extensão – UFMS - Unidade responsável: PROECE - Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Esporte;



- Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UFMS  
- Unidade responsável: SERED/DIGAB/RTR – Secretaria de Registro de Diplomas;
- Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas - UFMS - Unidade responsável: SERED/DIGAB/RTR – Secretaria de Registro de Diplomas; e
- Revalidar e Reconhecer diplomas de graduação, mestrado e doutorado - UFMS - Responsável: Comitê Permanente de Revalidação e Reconhecimento de Diplomas (CPRRD).

### 3.2 ENGAJAMENTO DOS CONSELHEIROS

A Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que o processo de engajamento de conselheiros por meio de campanhas deve ser realizado de forma periódica, ao menos uma vez ao ano. Desse modo, a Ouvidoria, em parceria com a Agecom - Agência de Comunicação Social e Científica da UFMS, executou ações com o objetivo de realizar o chamamento e engajar usuários para participar do Conselho de Usuários desta Universidade.

A mobilização e engajamento de conselheiros, com o intuito de composição do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS, teve início em julho de 2021, sendo realizados chamamentos pela Agecom por meio de notícia no portal da Instituição, **e-mail** informativo e publicação em rede social. Ademais, a Ouvidoria providenciou a criação de uma página permanente no **site** da unidade, em [ouvidoria.ufms.br/conselho-de-usuarios](https://ouvidoria.ufms.br/conselho-de-usuarios), na qual constam informações relevantes sobre o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS, bem como fez o engajamento em reuniões realizadas com os gestores da UFMS no ano de 2021, com o intuito de informá-los acerca desta ferramenta de participação social, sendo solicitado que estes fossem multiplicadores da iniciativa de chamamento em suas unidades.

### 3.2.1 Chamamento realizado no Portal Eletrônico da UFMS

O primeiro chamamento foi realizado pela UFMS, por meio do portal eletrônico do Órgão, [ufms.br](http://ufms.br), em notícia veiculada em 30 de julho de 2021, conforme abaixo:

## Comunidade pode participar do Conselho de Usuários de Serviços Públicos UFMS

📅 8 meses atrás - 30/07/2021 ➔ Coronavírus, Notícias

Está aberta a participação no Conselho de Usuários de Serviços Públicos UFMS. Além de estudantes, técnicos e docentes da Universidade, podem ser conselheiros membros de toda a comunidade. O objetivo é promover a avaliação dos serviços prestados pela Instituição.

O cadastro deve ser feito no site [conselhodeusuarios.cgu.gov.br](http://conselhodeusuarios.cgu.gov.br). Após a criação do login e senha, o interessado deverá acessar o site e selecionar o item “tornar-se conselheiro”. Na lista de serviços deverá adicionar a UFMS.

“É uma atividade voluntária de alta relevância, para promover o aprimoramento dos serviços públicos”, disse o ouvidor da UFMS, Fernando Lopes Nogueira.

Não há data limite para o cadastro, mas os interessados em participar da primeira avaliação da UFMS devem cadastrar-se até a próxima segunda-feira, 2 de agosto. O conselho irá funcionar de forma virtual e os conselheiros irão receber as consultas no e-mail cadastrado.

Os serviços a serem avaliados estão relacionados a diversas áreas da Universidade, entre eles “à matrícula em cursos de graduação e pós-graduação; à revalidação e reconhecimento de diplomas e ao ingresso por meio dos processos seletivos ofertados”, exemplificou o ouvidor. Além das consultas sobre os serviços públicos, os conselheiros poderão ainda apresentar propostas de melhorias dos serviços.

Mais informações sobre os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e o Guia do Conselheiro de Serviços Públicos podem ser acessados no site [www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios](http://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios).



Figura 1: Chamamento via portal eletrônico



### 3.2.2 Chamamento realizado por e-mail

A UMFS também realizou chamamento via **e-mail** em 2 de agosto de 2021, por meio do Informativo Eletrônico UFMS Informa nº 128:



Figura 2: chamamento via e-mail

### 3.2.3 Chamamento realizado por meio de Rede Social

Além de buscar engajar os conselheiros por meio das notícias veiculadas no **site** e via correio eletrônico, a UFMS também realizou o chamamento por meio de rede social em 23 de setembro de 2021 na conta oficial da Universidade no Instagram, que conta com mais de 50 mil inscritos.



Figura 3: chamamento via rede social

### 3.2.4 Resultado dos Chamamentos realizados

Durante o período de realização das consultas, o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UFMS estava com 30 (trinta) conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, número mínimo exigido para realização das enquetes. Ressalta-se que, embora o chamamento tenha atingido um público relevante, houve baixa adesão de conselheiros voluntários.

### 3.3 METODOLOGIA DE COLETA DOS DADOS

A ferramenta adotada para a coleta dos dados foi a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, desenvolvida pela Controladoria Geral da União – CGU, plataforma esta que observa o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.



A Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos permite a produção de enquetes e de consolidação dos dados por elas coletados. As enquetes são meios eficientes de coleta de dados para obtenção de dados específicos que respondam a indagações também específicas. Por meio da Plataforma é possível produzir as seguintes enquetes: consultas e pesquisas.

As consultas são as enquetes direcionadas aos Conselheiros para que estes realizem as avaliações individualizadas dos serviços públicos. A iniciativa das consultas é do órgão executor dos serviços, devendo ser encaminhadas pela Ouvidoria para os conselheiros que se voluntariaram a avaliar um ou mais serviços do órgão.

Já as pesquisas são enquetes que não necessitam de um perfil específico para serem produzidas e compartilhadas, podendo ser enviadas a qualquer usuário do serviço, sem a necessidade de este ser conselheiro voluntário. As pesquisas podem também ser usadas subsidiariamente como forma de complementação dos dados, quando o número de conselheiros se mostrar inferior a trinta usuários.

Dessa forma, como a UFMS atingiu o número mínimo de 30 (trinta) conselheiros engajados, a Ouvidoria utilizou somente as consultas como forma de captar a satisfação dos usuários dos serviços.

Para realização das consultas, buscou-se adotar a metodologia sugerida pela Controladoria Geral da União – CGU no Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

Para elaboração das enquetes, foi solicitado pela Ouvidoria o apoio e sugestão aos gestores da UFMS, para definir quais dados seriam levantados em cada consulta referente aos 9 (nove) serviços desta Universidade.

Após definição pelos gestores, foram elaboradas 9 (nove) enquetes, uma para cada serviço. Ressalta-se que neste primeiro ciclo de avaliações, optou-se por adotar o mesmo



conteúdo de perguntas para cada enquete. Ademais, para possibilitar que todos os atores envolvidos no processo de avaliação (ouvidoria, gestores e usuários, etc) assimilassem que o Conselho de Usuários é uma ferramenta de fácil e rápida utilização, optou-se por utilizar um número reduzido de questões nesse primeiro ciclo de avaliações.

O intuito principal da avaliação realizada neste ano inicial de implantação do Conselho de Usuários foi buscar saber quais as melhorias que os usuários entendem ser necessárias para cada serviço, a fim de nortear os próximos ciclos de avaliação. Outra finalidade da sistematização das enquetes foi a de possibilitar que todos os atores envolvidos no processo de avaliação de serviços compreendam o uso da ferramenta a fim de incorporá-la progressivamente em seu cotidiano, para, então, ser utilizada com o propósito de viabilizar a melhoria contínua dos serviços públicos deste Órgão.

Destaca-se que a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos possui um conjunto amplo de tipos de perguntas, dentre os quais, definiu-se adotar 4 (quatro) perguntas, todas de resposta obrigatória. O questionário foi composto por 3 (três) perguntas fechadas, com alternativas pré-estabelecidas, para que o respondente indicasse a mais adequada, e 1 (uma) questão aberta, para que o respondente descrevesse livremente, conforme segue:

**Perguntas realizadas nas consultas dos serviços públicos da UFMS:**

Ordem da pergunta nas enquetes	Conteúdo da pergunta	Bloco de Pergunta	Tipo de pergunta
1ª pergunta	Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito.	Pergunta para mensuração da satisfação	Avaliação: pergunta do tipo escala Likert (de 1 a 5), para a qual o respondente atribui “estrelas” em sua resposta.
2ª pergunta	Você recomendaria esse serviço a um amigo ou conhecido (nota de 1 a 5)? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para nunca recomendaria e 5 para sempre recomendaria.	Pergunta para mensuração da qualidade percebida	Avaliação: pergunta do tipo escala Likert (de 1 a 5), para a qual o respondente atribui “estrelas” em sua resposta.



3ª pergunta	Você utilizou o serviço: <input type="radio"/> Há um mês. <input type="radio"/> Neste ano. <input type="radio"/> Há mais de dois anos. <input type="radio"/> Nunca utilizou.	Pergunta de controle	Escolha Simples: permite que o respondente escolha uma, dentre várias, opções de respostas predefinidas.
4ª pergunta	Você tem sugestões de melhorias?	Outra pergunta	Texto Curto: para captar uma ideia simples do usuário, permite que o respondente responda à questão por meio de texto livre, limitado a 100 caracteres.

Fonte: Ouvidoria.

As consultas foram disponibilizadas aos conselheiros para resposta, por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, pelo período de 04/08/2021 a 31/10/2021.

Os conselheiros, após se cadastrarem voluntariamente na Plataforma, responderam às consultas acerca desses serviços, bem como puderam apresentar sugestões de melhorias quanto aos serviços oferecidos.

Após encerrado o prazo para preenchimento das consultas por parte dos Conselheiros, a Ouvidoria procedeu à análise e interpretação das respostas, sendo feita a primeira leitura e compreensão dos dados, bem como realizada a organização das informações coletadas. Na sequência, as respostas às consultas foram encaminhadas às unidades competentes pelos serviços, as quais puderam explorar as respostas apresentadas pelos conselheiros relativas a seus serviços e se manifestar quanto aos dados obtidos. Por fim, após o encaminhamento das considerações pelos setores, a Ouvidoria realizou a sistematização dos dados, os quais seguem retratados no presente relatório, nas páginas a seguir.

#### 4 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Apresenta-se abaixo os resultados das consultas realizadas aos usuários dos serviços públicos, bem como a análise dos dados coletados após a sua aplicação.



## 4.1 RESULTADOS POR ENQUETE

A seguir serão apresentados os resultados das enquetes disponibilizadas para avaliação de cada serviço desta Universidade pelo Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UFMS.

### 4.1.1 Ingressar em curso de graduação – UFMS

Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 8 (oito) conselheiros, que avaliaram o serviço da seguinte forma:

#### 4.1.1.1 Primeira Pergunta: “Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito”

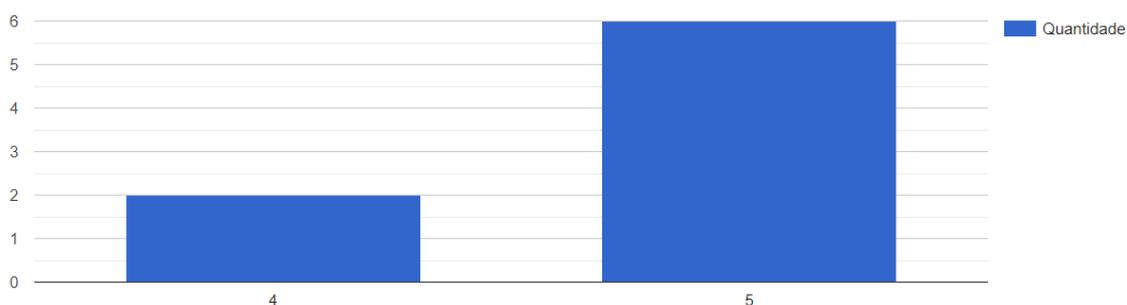


Figura 4: Satisfação com o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

#### 4.1.1.2 Segunda Pergunta: “Você recomendaria esse serviço a um amigo ou conhecido (nota de 1 a 5)? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para nunca recomendaria e 5 para sempre recomendaria.”

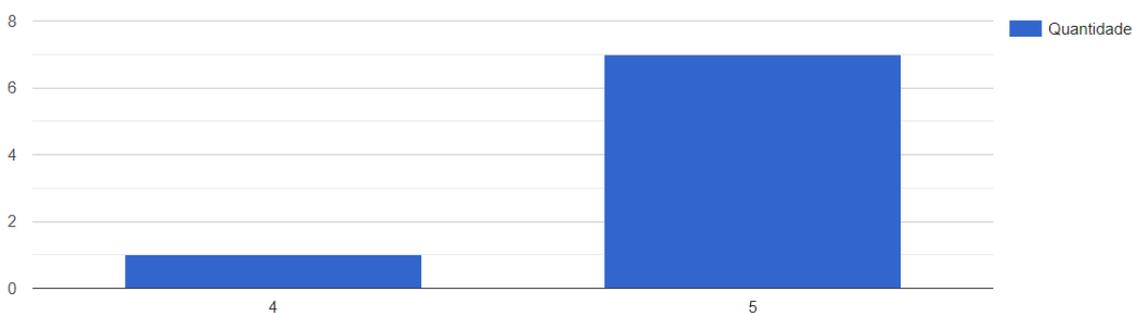


Figura 5: Recomendaria o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.



#### 4.1.1.3 Terceira Pergunta: “Você já utilizou o serviço?”

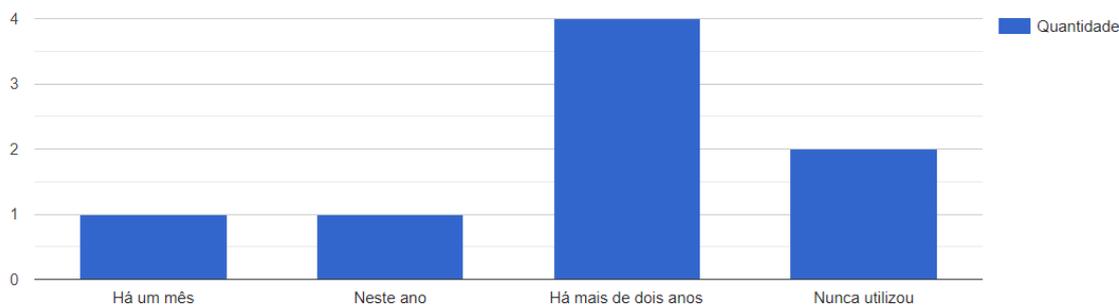


Figura 6: Você já utilizou o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Nota-se que 75% dos respondentes (6) já utilizaram o serviço em algum momento. Verifica-se que houve um quantitativo de 25% de conselheiros que nunca utilizaram o serviço.

#### 4.1.1.4 Quarta Pergunta: “Você tem sugestões de melhorias?”

Abaixo, são apresentadas as sugestões de melhoria indicadas pelos conselheiros, por meio de resposta aberta. Salienta-se que as informações foram transcritas exatamente com o mesmo conteúdo apresentado pelos conselheiros:

.
Tudo ótimo
Uma excelente universidade
Aumentar a cota de vagas pelo sisu
Conseguir fazer com que a informação de que há diferentes formas de ingresso a população.
não
Não
Como nunca utilizei o serviço, não sei opinar.

#### 4.1.1.5 Análise das informações coletadas sob a ótica da área responsável

Após a consolidação dos dados coletados e sua respectiva análise, os resultados obtidos com as consultas foram apresentados à unidade gestora do serviço, que apresentou as seguintes considerações:



Com relação à sugestão “Aumentar a cota de vagas pelo sisu” a Prograd informou que a análise sobre um possível aumento da porcentagem de vagas de ingresso pelo processo seletivo SiSU deve ser realizada e discutida pelos órgãos responsáveis dentro da UFMS. Passando pelo Conselho Universitário (Cograd) e posteriormente pelo Conselho Universitário (Coun). Isso realizado em 2021. O percentual atual foi definido pelos conselhos superiores da UFMS.

Quanto à sugestão “Conseguir fazer com que a informação de que há diferentes formas de ingresso a população”, a Prograd informou que a UFMS tem promovido campanhas de comunicação sobre os novos processos seletivos e ações para atendimento à sociedade. Tanto de forma online, em múltiplas redes sociais, quanto nos veículos tradicionais. Além disso, foi reforçada a mídia exterior sendo colocados banners em shoppings e outdoors pela cidade e também nos câmpus.

#### 4.1.2 Ingressar em curso de mestrado e doutorado – UFMS

Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 8 (oito) conselheiros, que avaliaram o serviço da seguinte forma:

##### 4.1.2.1 Primeira Pergunta: “Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito”



Figura 7: Satisfação com o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.



4.1.2.2 Segunda Pergunta: “Você recomendaria esse serviço a um amigo ou conhecido (nota de 1 a 5)? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para nunca recomendaria e 5 para sempre recomendaria”



Figura 8: Recomendaria o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

4.1.2.3 Terceira Pergunta: “Você já utilizou o serviço?”

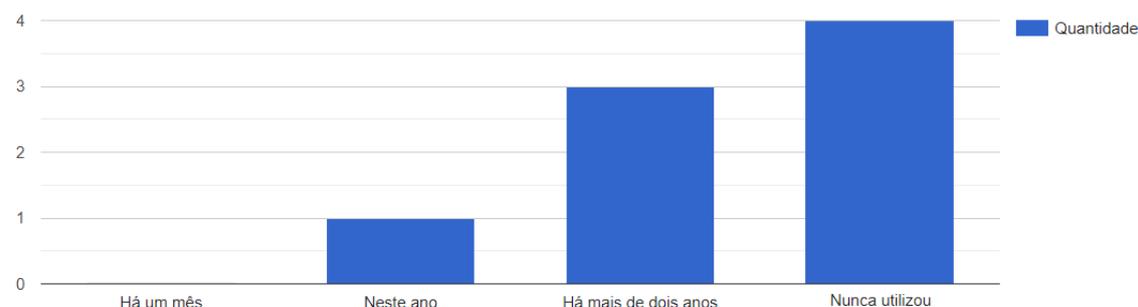


Figura 9: Você já utilizou o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Nota-se que 50% dos respondentes (4) já utilizaram o serviço em algum momento.

4.1.2.4 Quarta Pergunta “Você tem sugestões de melhorias?”

Abaixo, são apresentadas as sugestões de melhoria indicadas pelos conselheiros, por meio de resposta aberta. Salienta-se que as informações foram transcritas exatamente com o mesmo conteúdo apresentado pelos conselheiros:

.
Sugiro mais opções de cursos
A linha de pesquisa era muito restrita, eu acredito que o escopo deva ser ampliado
Excelente universidade
não
Não. Os Editais e processos seletivos são amplamente divulgados oferecendo informações pela Internet
Não
Como nunca utilizei o serviço, não sei opinar.



#### 4.1.2.5 Análise das informações coletadas sob a ótica da área responsável

Após a consolidação dos dados coletados e sua respectiva análise, os resultados obtidos com as consultas foram apresentados à unidade gestora do serviço, que apresentou as seguintes considerações:

Com relação às sugestões “*Sugiro mais opções de cursos*” e “*A linha de pesquisa era muito restrita, eu acredito que o escopo deva ser ampliado*” a Propp informou que submete as propostas de cursos novos à Capes sempre que há a abertura do calendário da Análise de Propostas de Cursos Novos (APCN). E a Capes, por sua vez, analisa e delibera pela aprovação ou não da proposta. Informou, ainda, que em 2022 já há a previsão de envio de novas propostas à Capes. Ademais, a unidade agradeceu as avaliações positivas e as respectivas sugestões, visando sempre a melhoria em nossos serviços.

#### 4.1.3 Ingressar em curso de graduação como portador de diploma ou refugiado ou por transferência – UFMS

Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 7 (sete) conselheiros, que avaliaram o serviço da seguinte forma:

##### 4.1.3.1 Primeira Pergunta: “*Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito*”

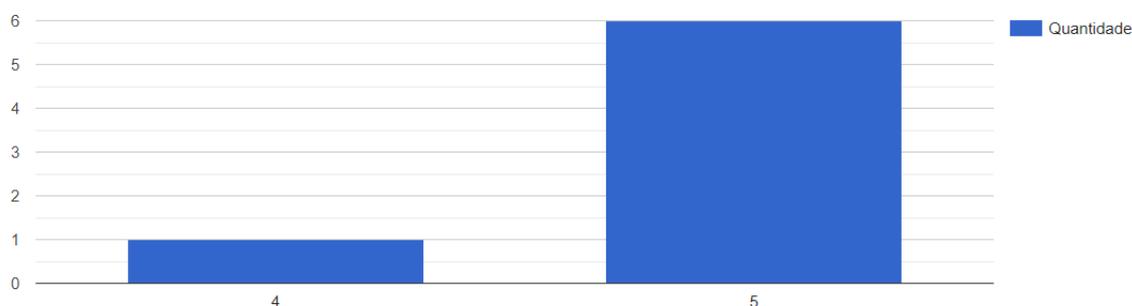


Figura 10: Satisfação com o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.



4.1.3.2 Segunda Pergunta: “Você recomendaria esse serviço a um amigo ou conhecido (nota de 1 a 5)? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para nunca recomendaria e 5 para sempre recomendaria”

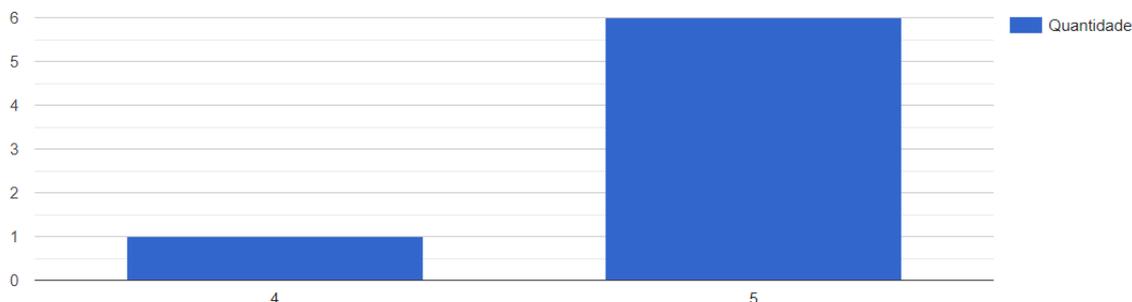


Figura 11: Recomendaria o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

4.1.3.3 Terceira Pergunta: “Você já utilizou o serviço?”

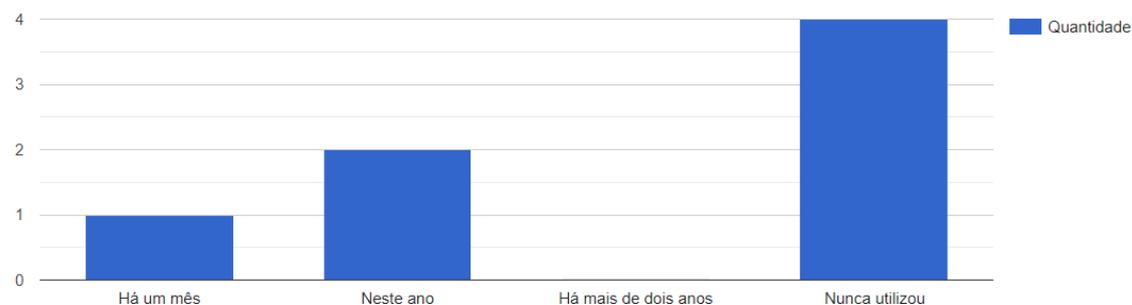


Figura 12: Você já utilizou o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Nota-se que 57,14% dos respondentes (4) nunca usaram o serviço e 42,86% (3) já utilizaram o serviço em algum momento.

4.1.3.4 Quarta Pergunta: “Você tem sugestões de melhorias?”

Abaixo, são apresentadas as sugestões de melhoria indicadas pelos conselheiros, por meio de resposta aberta. Salienta-se que as informações foram transcritas exatamente com o mesmo conteúdo apresentado pelos conselheiros:

.
O programa é muito importante para dar oportunidades a todos
O site do enade está com problema dificultando o cadastro dos graduandos
Não
Melhorias na divulgação do processos de ingresso junto a sociedade são sempre vindas!
Não
Como nunca utilizei o serviço, não sei opinar.



#### 4.1.3.5 Análise das informações coletadas sob a ótica da área responsável

Após a consolidação dos dados coletados e sua respectiva análise, os resultados obtidos com as consultas foram apresentados à unidade gestora do serviço, que apresentou as seguintes considerações abaixo:

Com relação à sugestão *“O site do enade está com problema dificultando o cadastro dos graduandos”* a Prograd informou que a UFMS também já havia verificado isso por meio da DIPER/PROGRAD - Diretoria de Inovação Pedagógica e Regulação. Contudo, o site do Enade não é de responsabilidade da UFMS e sim do INEP. Desta forma, esta demanda já foi enviada ao INEP. Isso aconteceu com todas as instituições que tinham cursos avaliados no ENADE em 2021.

Quanto à sugestão *“Melhorias na divulgação do processos de ingresso junto a sociedade são sempre vindas!”*, a Prograd informou que a cada ano a UFMS, em parceria com a Fapec – Fundação de Apoio à Pesquisa, ao Ensino e à Cultura, vem aprimorando os seus processos seletivos, bem como atualizando também seus editais, sistemas webs, páginas da internet, e outras ações que refletem as inovações propostas pela UFMS. Neste ano, foi criado, por exemplo, o manual do candidato, com todas as informações e orientações necessárias para uma boa realização das provas. Além disso, a UFMS está sempre aberta às sugestões para a melhoria de todos os seus processos de atendimento à população em geral.

#### 4.1.4 Matricular-se em curso de graduação – UFMS

Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 6 (seis) conselheiros, que avaliaram o serviço da seguinte forma:

##### 4.1.4.1 Primeira Pergunta: *“Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito”*

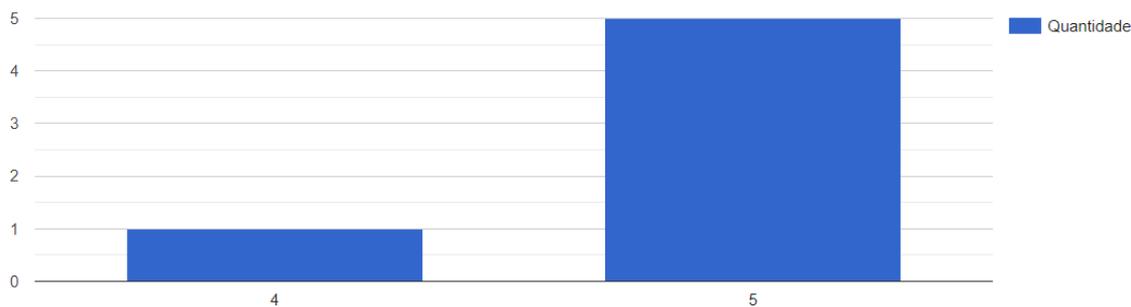


Figura 13: Satisfação com o serviço. Fonte: *Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.*

4.1.4.2 Segunda Pergunta: “Você recomendaria esse serviço a um amigo ou conhecido (nota de 1 a 5)? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para nunca recomendaria e 5 para sempre recomendaria”



Figura 14: Recomendaria o serviço. Fonte: *Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.*

4.1.4.3 Terceira Pergunta: “Você já utilizou o serviço?”



Figura 15: Você já utilizou o serviço. Fonte: *Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.*

Nota-se que 66,6% dos respondentes (4) já utilizaram o serviço em algum momento.



#### 4.1.4.4 Quarta Pergunta: “Você tem sugestões de melhorias?”

Abaixo, são apresentadas as sugestões de melhoria indicadas pelos conselheiros, por meio de resposta aberta. Salienta-se que as informações foram transcritas exatamente com o mesmo conteúdo apresentado pelos conselheiros:

Abrir campus em Sidrolândia/MS ou dar bolsa transporte a estudantes que residem em Sidrolândia/MS
Nenhuma
não
Ao transferir o candidato para o site da FAPEC por vezes fica confuso o processo de inscrição.
Não
Como nunca utilizei o serviço, não sei opinar.

#### 4.1.4.5 Análise das informações coletadas sob a ótica da área responsável

Após a consolidação dos dados coletados e sua respectiva análise, os resultados obtidos com as consultas foram apresentados à unidade gestora do serviço, que apresentou as seguintes considerações abaixo:

Com relação à sugestão “Abrir campus em Sidrolândia/MS ou dar bolsa transporte a estudantes que residem em Sidrolândia/MS” a Prograd informou que sobre a possibilidade de abrir um novo campus em Sidrolândia/MS, deve ser feita uma análise de viabilidade e demanda de estudantes na referida cidade. Também é importante salientar que todas as instituições federais estão com restrições orçamentárias nos últimos anos, inviabilizando, assim, a criação de novos campi. Já sobre a possibilidade da existência de bolsa transporte deve ser analisada pela Pró-reitoria de Assistência Estudantil, que é a unidade responsável pela gerência dos auxílios, em conjunto com a Prograd.

Quanto à sugestão “Ao transferir o candidato para o site da FAPEC por vezes fica confuso o processo de inscrição.”, a Prograd informou que foram verificadas possíveis melhorias no site dos processos seletivos da UFMS realizados pela Fapec que já serão implementadas para os próximos processos seletivos e estarão disponíveis a todos os candidatos e a comunidade em geral.



#### 4.1.5 Matricular-se em curso de mestrado e doutorado – UFMS

Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 5 (cinco) conselheiros, que avaliaram o serviço da seguinte forma:

##### 4.1.5.1 Primeira Pergunta: “Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito”



Figura 16: Satisfação com o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

##### 4.1.5.2 Segunda Pergunta: “Você recomendaria esse serviço a um amigo ou conhecido (nota de 1 a 5)? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para nunca recomendaria e 5 para sempre recomendaria”

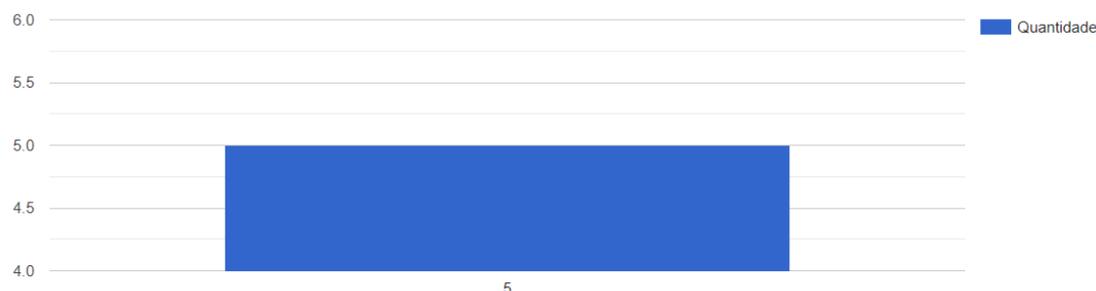


Figura 17: Recomendaria o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

##### 4.1.5.3 Terceira Pergunta: “Você já utilizou o serviço?”



Figura 18: Você já utilizou o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.



Nota-se que 60% dos respondentes (3) já utilizaram o serviço em algum momento.

#### 4.1.5.4 Quarta Pergunta: “Você tem sugestões de melhorias?”

Abaixo, são apresentadas as sugestões de melhoria indicadas pelos conselheiros, por meio de resposta aberta. Salienta-se que as informações foram transcritas exatamente com o mesmo conteúdo apresentado pelos conselheiros:

Uma melhoria poderia ser o envio de confirmação da matrícula por e-mail.
não
Não
Sem sugestões.
Como nunca utilizei o serviço, não sei opinar.

#### 4.1.5.5 Análise das informações coletadas sob a ótica da área responsável

Após a consolidação dos dados coletados e sua respectiva análise, os resultados obtidos com as consultas foram apresentados à unidade gestora do serviço, que apresentou as seguintes considerações abaixo:

Com relação à sugestão “Uma melhoria poderia ser o envio de confirmação da matrícula por e-mail”, a Propp informou que as matrículas já estão sendo realizadas por meio digital, cuja confirmação está sendo feita por e-mail. Ademais, a Unidade agradeceu as avaliações positivas e as respectivas sugestões, visando sempre a melhoria em nossos serviços.

#### 4.1.6 Receber bolsa de Extensão – UFMS

Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 4 (quatro) conselheiros, que avaliaram o serviço da seguinte forma:

##### 4.1.6.1 Primeira Pergunta: “Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito”



Figura 19: Satisfação com o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

4.1.6.2 Segunda Pergunta: “Você recomendaria esse serviço a um amigo ou conhecido (nota de 1 a 5)? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para nunca recomendaria e 5 para sempre recomendaria”

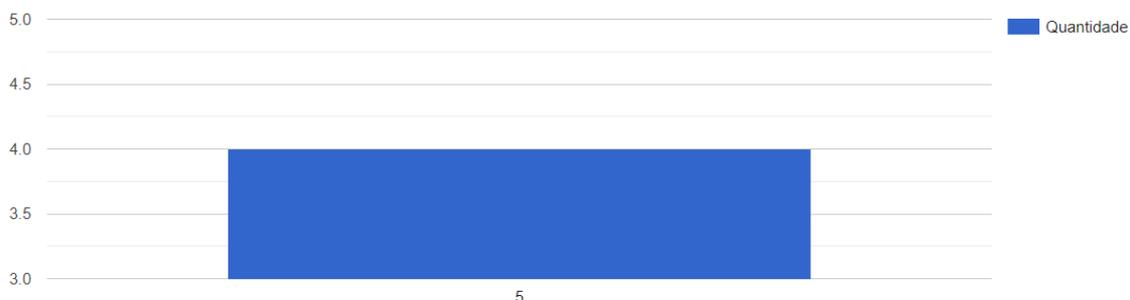


Figura 20: Recomendaria o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

4.1.6.3 Terceira Pergunta: “Você já utilizou o serviço?”

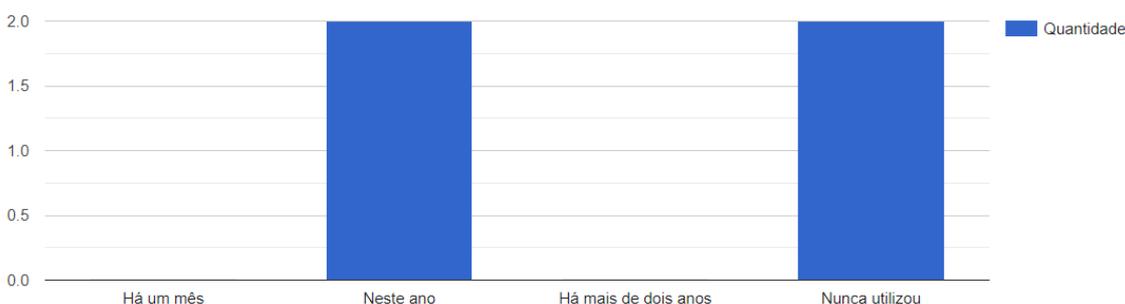


Figura 21: Você já utilizou o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Nota-se que 50% dos respondentes (2) já utilizaram o serviço em algum momento.



#### 4.1.6.4 Quarta Pergunta: “Você tem sugestões de melhorias?”

Abaixo, são apresentadas as sugestões de melhoria indicadas pelos conselheiros, por meio de resposta aberta. Salienta-se que as informações foram transcritas exatamente com o mesmo conteúdo apresentado pelos conselheiros:

não
Não
Não há.
Como nunca utilizei o serviço, não sei opinar.

#### 4.1.6.5 Análise das informações coletadas sob a ótica da área responsável

Após a consolidação dos dados coletados e sua respectiva análise, os resultados obtidos com as consultas foram apresentados à unidade gestora do serviço. Como não houve sugestões de melhorias, não houve também considerações pela unidade.

#### 4.1.7 Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação – UFMS

Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 4 (quatro) conselheiros, que avaliaram o serviço da seguinte forma:

##### 4.1.7.1 Primeira Pergunta: “Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito”

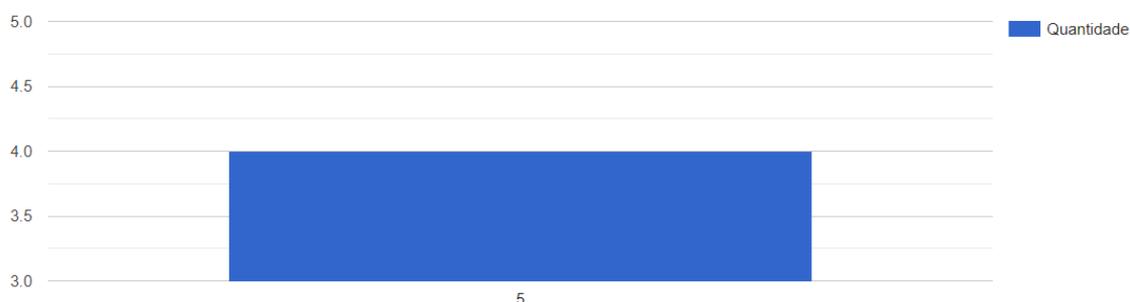


Figura 22: Satisfação com o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.



4.1.7.2 Segunda Pergunta: “Você recomendaria esse serviço a um amigo ou conhecido (nota de 1 a 5)? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para nunca recomendaria e 5 para sempre recomendaria”

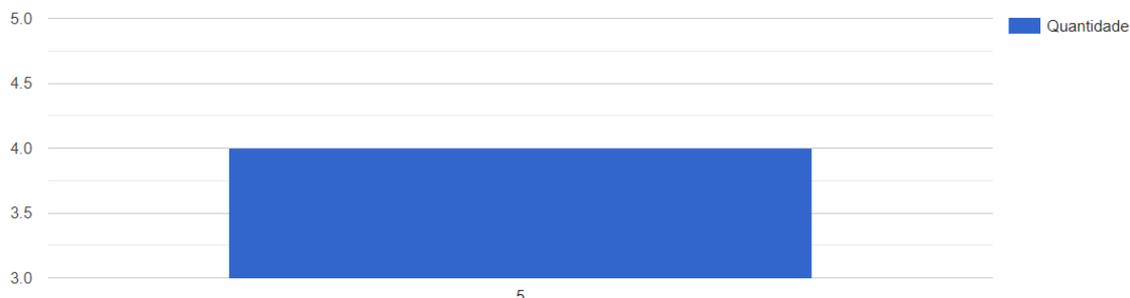


Figura 23: Recomendaria o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

4.1.7.3 Terceira Pergunta: “Você já utilizou o serviço?”

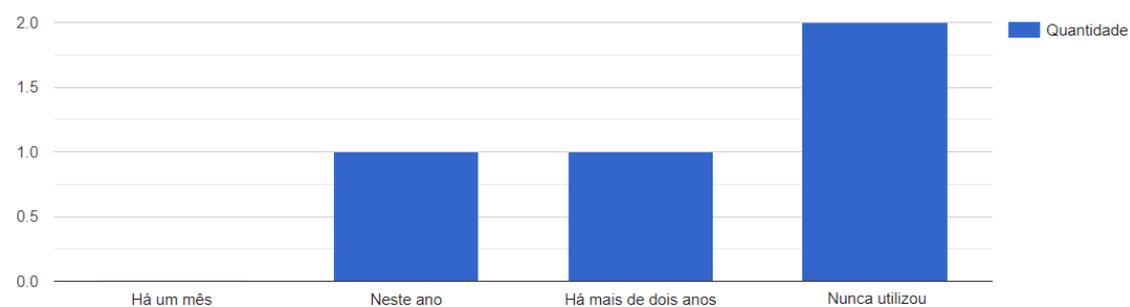


Figura 24: Você já utilizou o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Nota-se que 50% dos respondentes (2) já utilizaram o serviço em algum momento.

4.1.7.4 Quarta Pergunta: “Você tem sugestões de melhorias?”

Abaixo, são apresentadas as sugestões de melhoria indicadas pelos conselheiros, por meio de resposta aberta. Salienta-se que as informações foram transcritas exatamente com o mesmo conteúdo apresentado pelos conselheiros:

não
Não
não há.
Como nunca utilizei o serviço, não sei opinar.



#### 4.1.7.5 Análise das informações coletadas sob a ótica da área responsável

Após a consolidação dos dados coletados e sua respectiva análise, os resultados obtidos com as consultas foram apresentados à unidade gestora do serviço. Como não houve sugestões de melhorias, não houve também considerações pela unidade.

#### 4.1.8 Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas – UFMS

Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 6 (seis) conselheiros, que avaliaram o serviço da seguinte forma:

##### 4.1.8.1 Primeira Pergunta: “Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito”

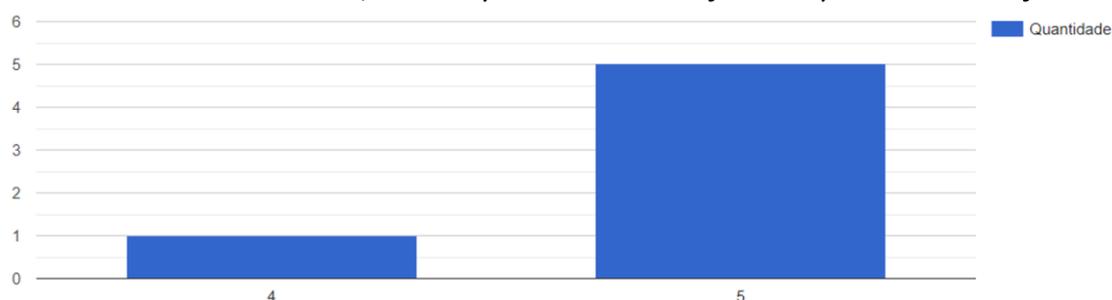


Figura 25: Satisfação com o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

##### 4.1.8.2 Segunda Pergunta: “Você recomendaria esse serviço a um amigo ou conhecido (nota de 1 a 5)? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para nunca recomendaria e 5 para sempre recomendaria”



Figura 26: Recomendaria o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.



#### 4.1.8.3 Terceira Pergunta: “Você já utilizou o serviço?”

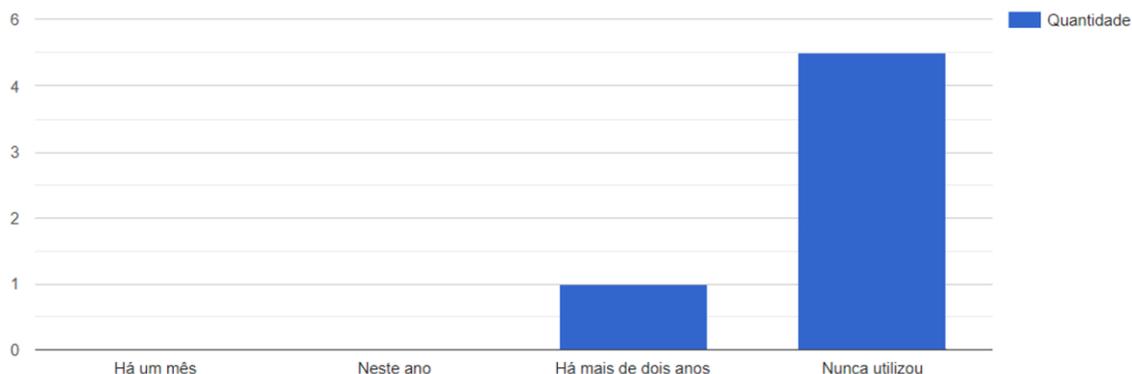


Figura 27: Você já utilizou o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Nota-se que somente 16,66% dos respondentes (1) já utilizaram o serviço em algum momento e 83,33% (5) nunca utilizaram o serviço.

#### 4.1.8.4 Quarta Pergunta – Você tem sugestões de melhorias?

Abaixo, são apresentadas as sugestões de melhoria indicadas pelos conselheiros, por meio de resposta aberta. Salienta-se que as informações foram transcritas exatamente com o mesmo conteúdo apresentado pelos conselheiros:

.
Acredito que a declaração de conclusão de curso poderia ser enviada logo em seguida a colação de grau
não
Não
Sem sugestões
Como nunca utilizei o serviço, não sei opinar.

#### 4.1.8.5 Análise das informações coletadas sob a ótica da área responsável

Após a consolidação dos dados coletados e sua respectiva análise, os resultados obtidos com as consultas foram apresentados à unidade gestora do serviço, que apresentou as seguintes considerações abaixo:

Com relação à sugestão “Acredito que a declaração de conclusão de curso poderia ser enviada logo em seguida a colação de grau”, a Sered informou que esta não é uma



atribuição da Secretaria quanto ao serviço “Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas – UFMS”.

#### 4.1.9 Revalidar e Reconhecer diplomas de graduação, mestrado e doutorado – UFMS

Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 4 (quatro) conselheiros, que avaliaram o serviço da seguinte forma:

##### 4.1.9.1 Primeira Pergunta: “Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito”



Figura 28: Satisfação com o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

##### 4.1.9.2 Segunda Pergunta: “Você recomendaria esse serviço a um amigo ou conhecido (nota de 1 a 5)? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para nunca recomendaria e 5 para sempre recomendaria”

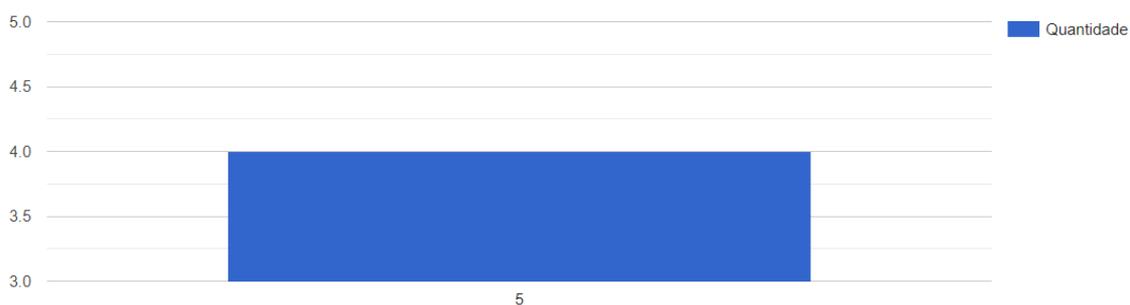


Figura 29: Recomendaria o serviço. Fonte: Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.



#### 4.1.9.3 Terceira Pergunta: “Você já utilizou o serviço?”



Figura 30: Você já utilizou o serviço. Fonte: *Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.*

Nota-se que somente 25% dos respondentes (1) já utilizaram o serviço em algum momento e 75% nunca utilizaram o serviço.

#### 4.1.9.4 Quarta Pergunta: “Você tem sugestões de melhorias?”

Abaixo, são apresentadas as sugestões de melhoria indicadas pelos conselheiros, por meio de resposta aberta. Salienta-se que as informações foram transcritas exatamente com o mesmo conteúdo apresentado pelos conselheiros:

não
Não
Sem sugestões.
Como nunca utilizei o serviço, não sei opinar.

#### 4.1.9.5 Análise das informações coletadas sob a ótica da área responsável

Após a consolidação dos dados coletados e sua respectiva análise, os resultados obtidos com as consultas foram apresentados à unidade gestora do serviço. Como não houve sugestões de melhorias, não houve também considerações pela unidade.



## 5 CONCLUSÃO

---

Verifica-se que as consultas realizadas por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos permitiram que os conselheiros expusessem suas percepções e sugestões de melhorias relacionadas aos serviços desta Universidade. Espera-se, portanto, que as oportunidades de melhorias apresentadas neste relatório sejam, de fato, aproveitadas pelos gestores e, conseqüentemente, que o resultado dessa avaliação possa gerar impactos positivos na qualidade dos serviços públicos da UFMS.

É importante destacar que por se tratar de uma ferramenta de controle e participação social recentemente implantada, houve baixa adesão de voluntários na plataforma (30 conselheiros) e que, dentre estes, uma parcela não realizou o preenchimento das enquetes. Dessa forma, será necessário intensificar os chamamentos relativos aos próximos ciclos de avaliação dos serviços, para que possa haver maior engajamento por parte dos conselheiros. Ademais, espera-se que a divulgação dos resultados desta primeira avaliação possa vir a motivar o aumento da participação dos usuários.

Quanto aos conselheiros que participaram das consultas, os resultados acima expostos indicam que a avaliação dos serviços é positiva e que os voluntários estão satisfeitos com a qualidade dos serviços, o que não descarta a possibilidade de melhorá-los. Percebe-se, também, que embora tenha havido uma parcela de usuários potenciais que se cadastraram como conselheiros voluntários e responderam as enquetes, a imagem transmitida pela Universidade a estes é extremamente positiva, já que não houve avaliações em que o grau de satisfação com o serviço se mostrou baixo.

Por fim, espera-se que com o amadurecimento da ferramenta e, conseqüentemente, com o um maior engajamento dos usuários na avaliação dos serviços públicos, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS proporcione nos próximos ciclos de avaliação o aperfeiçoamento desejado dos serviços desta



Serviço Público Federal  
Ministério da Educação  
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul



Universidade. De toda forma, os resultados das enquetes realizadas em 2021 já trouxeram informações que podem subsidiar os gestores das unidades na melhoria contínua dos serviços da UFMS.

É o relatório anual do Conselho de Usuários de 2021.

Campo Grande, 20 de abril de 2022.

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