



A NOSSA UNIVERSIDADE



# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Ouvidoria UFMS

2022

#### UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

Reitoria  
Marcelo Augusto Santos Turine  
Vice-Reitoria  
Camila Celeste Brandão Ferreira Ítavo  
Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura  
Augusto Cesar Portella Malheiros  
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis  
Albert Schiaveto de Souza  
Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Esporte  
Marcelo Fernandes Pereira  
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas  
Gislene Walter da Silva  
Pró-Reitoria de Graduação  
Cristiano Costa Argemon Vieira  
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação  
Maria Lígia Rodrigues Macedo  
Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças  
Dulce Maria Tristão

Agência de Comunicação Social e Científica  
Rose Mara Pinheiro  
Agência de Educação Digital e a Distância  
Hercules da Costa Sandim  
Agência de Internacionalização e de Inovação  
Saulo Gomes Moreira  
Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Luciano Gonda  
Diretoria de Avaliação Institucional  
Caroline Pauletto Spanhol Finocchio  
Diretoria de Desenvolvimento Sustentável  
Leonardo Chaves de Carvalho  
Diretoria de Gabinete da Reitoria  
Sabina Avelar Koga  
Diretoria de Governança Institucional  
Erotilde Ferreira dos Santos

Auditoria interna Governamental  
André Rodrigo Brites de Assunção  
Corregedoria  
Kleber Watanabe Cunha Martins  
Ouvidoria  
Mariane Cristina Wolf  
Procuradoria Jurídica  
Felipe Augusto Rondon de Oliveira

#### UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO SETORIAL

Escola de Administração e Negócios  
José Carlos de Jesus Lopes  
Faculdade de Artes, Letras e Comunicação  
Gustavo Rodrigues Penha  
Faculdade de Ciências Farmacêuticas, Alimentos e Nutrição  
Fabiane La Flor Ziegler Sanches  
Faculdade de Ciências Humanas  
Viviana Dias Sol Queiroz  
Faculdade de Computação  
Henrique Mongelli  
Faculdade de Direito  
Fernando Lopes Nogueira  
Faculdade de Educação  
Milene Bartolomei Silva  
Faculdade de Engenharias, Arquitetura e Urbanismo e Geografia  
Robert Schiaveto de Souza  
Faculdade de Medicina  
Marcelo Luiz Brandão Vilela  
Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia  
Fabrício de Oliveira Frazílio  
Faculdade de Odontologia  
Fabio Nakao Arashiro  
Instituto de Biociências

Ramon José Correa Luciano de Mello  
Instituto de Física  
Além-Mar Bernardes Gonçalves  
Instituto Integrado de Saúde  
Marcos Antonio Ferreira Júnior  
Instituto de Matemática  
Bruno Dias Amaro  
Instituto de Química  
Carlos Eduardo Domingues Nazário  
Câmpus de Aquidauana  
Ana Grazielle Lourenço Toledo  
Câmpus de Chapadão do Sul  
Kleber Augusto Gastaldi  
Câmpus de Coxim  
Silvana Aparecida da Silva Zanchett  
Câmpus de Naviraí  
Marco Antonio Costa da Silva  
Câmpus de Nova Andradina  
Solange Fachin  
Câmpus de Paranaíba  
Wesley Ricardo de Souza Freitas  
Câmpus de Ponta Porã  
Leonardo Souza Silva  
Câmpus do Pantanal  
Aguinaldo Silva  
Câmpus de Três Lagoas  
Osmar Jesus Macedo

#### UNIDADE SUPLEMENTAR

Hospital Universitário  
Maria Aparecida Pedrossian (Humap/Ebser)

## SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO.....	5
2	A OUVIDORIA.....	5
2.1	FORÇA DE TRABALHO.....	6
2.2	ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.....	6
3	ATENDIMENTOS EM 2022.....	7
4	DADOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES DO FALA.BR.....	7
4.1	MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR.....	7
4.1.1	TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA.....	8
4.1.2	MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA DA UFMS E ATENDIMENTO AOS PRAZOS...	9
4.2	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	10
4.2.1	CONDUTA.....	10
4.2.2	GRADUAÇÃO.....	11
4.2.3	GESTÃO DE PESSOAS.....	11
4.2.4	GESTÃO E GOVERNANÇA.....	11
4.2.5	INFRAESTRUTURA.....	11
4.2.6	PÓS-GRADUAÇÃO.....	11
4.2.7	OUTROS.....	11
4.2.8	INFRAESTRUTURA DE TIC.....	12
4.2.9	ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL.....	12
4.2.10	MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E PONTOS RECORRENTES.....	12
4.2.11	SOLUÇÕES ADOTADAS QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES RECORRENTES.....	17
4.2.12	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	18
4.2.13	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	19
4.2.14	RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES.....	20
4.2.15	UNIDADES PROVEDORAS DAS RESPOSTAS.....	20
4.2.16	PERFIL DOS USUÁRIOS.....	25
5	AÇÕES DA OUVIDORIA E MELHORIAS REALIZADAS.....	28
5.1	ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.....	28
5.2	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS POR MEIO DO CONSELHO DE USUÁRIOS.....	28
5.3	MATURIDADE EM OUVIDORIA.....	29
5.4	PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	30
5.5	TRANSPARÊNCIA DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	31
5.6	ORIENTAÇÕES AOS SETORES.....	31
5.7	PEDIDOS DE COMPLEMENTAÇÃO E ORIENTAÇÕES AOS USUÁRIOS.....	32
5.8	INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO EM PESQUISA DE SATISFAÇÃO E À PARTICIPAÇÃO NO CONSELHO DE USUÁRIOS.....	33
5.9	CONTROLE DE DEMANDAS E RELATÓRIOS.....	33
5.10	CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA.....	33
5.11	PARTICIPAÇÃO NA GOVERNANÇA INSTITUCIONAL.....	33
5.12	INDICADORES E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA EM 2022.....	34
6	RECOMENDAÇÕES.....	35
6.1	MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.....	35
6.2	REDUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTE À CONDUTA DE SERVIDORES E TERCEIRIZADOS.....	36
6.3	SUGESTÕES PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS ORIUNDAS DOS ESTUDANTES.....	37



6.4	SUGESTÕES PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS DE SERVIDORES SOBRE DEMORA NA OBTENÇÃO DE SERVIÇOS .....	39
6.5	ATUALIZAÇÕES DOS SITES E TELEFONES.....	39
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39

OUVIDORIA UFMS

Av. Costa e Silva S/N – Cidade Universitária - Campo Grande/MS- CEP 79070-900

Fones: (67) 3345-7983 e (67) 3345-7789 | e-mail: [ouvidoria.rtr@ufms.br](mailto:ouvidoria.rtr@ufms.br)

<https://ouvidoria.ufms.br>



## 1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da UFMS, em cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e ao disposto na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, apresenta seu Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria – 2022, que consolida as informações referentes às manifestações recebidas e encontra-se disponibilizado integralmente na internet, além de ter sido encaminhado à autoridade máxima do órgão.

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 informações públicas produzidos ou sob guarda da Universidade, em atendimento à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, denominada Lei de Acesso à Informação – LAI. O presente relatório também apresenta o quantitativo de pedidos de acesso à informação recebidos no ano de 2022, sendo o detalhamento dos pedidos constante em relatório específico sobre a Lei de Acesso à Informação.

Os dados apresentados foram extraídos diretamente da Plataforma Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, de planilhas de controle da Ouvidoria, bem como dos Painéis “Resolveu?” e “Lei de Acesso à Informação”, da Controladoria-Geral da União – CGU, que reúnem informações, respectivamente, sobre as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação registrados no Fala.BR.

## 2 A OUVIDORIA

A Ouvidoria da UFMS é uma instância de controle e participação social, que tem como principal competência a atuação na interlocução entre a sociedade e a UFMS, sendo responsável por receber, analisar, encaminhar e fornecer respostas às sugestões, elogios, solicitações de providências, reclamações, denúncias, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação. Pautada pelas normas que regem as ouvidorias públicas, a Ouvidoria 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.

A Ouvidoria também coordena o processo de avaliação de serviços públicos da UFMS por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, composta por conselheiros voluntários que compõem o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, que é uma ferramenta virtual e gratuita de participação e do controle social, com foco no processo de avaliação de serviços, atuando como uma forma consultiva sobre a opinião da sociedade para melhoria dos serviços públicos, de modo a ser um elo com os gestores públicos, visando auxiliá-los na tomada de decisão. 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 coletados.

A Ouvidoria acompanha a 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](http://gov.br), e a adequação da UFMS à Lei 13.709, de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), tendo em vista que a Ouvidora da UFMS foi designada como Encarregada do Tratamento de Dados Pessoais, por meio da Portaria nº 941-RTR/UFMS, de 14 de outubro de 2021.

## 2.1 FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria da UFMS conta com um quadro de três servidores efetivos, sendo: 1 Ouvidora e 2 Assistentes em Administração.

## 2.2 ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

A Ouvidoria da UFMS está localizada no térreo do prédio das Pró-Reitorias, Bloco 2, do Setor 2, da Cidade Universitária, em Campo Grande – MS, com atendimento presencial e telefônico de segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h, por meio dos números (67) 3345-7983, (67) 3345-7021 e (67) 3345-7789, no intuito de orientar adequadamente os usuários que procuram a Ouvidoria.

A Ouvidoria dispõe do portal eletrônico [ouvidoria.ufms.br](http://ouvidoria.ufms.br), que contém dados estatísticos, relatórios anuais, orientações aos usuários, endereço da Plataforma Fala.BR para registro das manifestações, bem como demais informações sobre a atuação da unidade.

Correspondências físicas podem ser encaminhadas à Ouvidoria, e endereçadas para o endereço: Av. Costa e Silva, s/nº, Bairro Universitário, 79070-900, Campo Grande – MS, as quais são cadastradas pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR, assim como nas manifestações por e-mail.

Nos atendimentos efetuados, o usuário é orientado a realizar a manifestação diretamente na Plataforma, para confirmação de seus dados de identificação, mas, caso solicite, a equipe da Ouvidoria faz o registro no Fala.BR.

Além do atendimento presencial, por e-mail e telefônico, a Ouvidoria disponibiliza o seu principal canal de atendimento: a Plataforma Fala.BR. As manifestações são recebidas por meio da Plataforma, que 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 seu andamento, prazos e receber a resposta elaborada pela UFMS.



### 3 ATENDIMENTOS EM 2022

A Ouvidoria reúne, por meio de atendimentos presenciais, telefônicos, manifestações por correspondência física e eletrônica e por meio da Plataforma Fala.BR, as informações a respeito das necessidades, solicitações e opiniões gerais da Comunidade Universitária - que compreende servidores e estudantes, além de cidadãos que usufruem dos serviços da Universidade.

No ano de 2022, nos atendimentos presenciais e telefônicos realizados, não houve solicitação dos usuários para registro da manifestação diretamente pela Ouvidoria, uma vez que o atendimento foi orientado para solução e esclarecimento pelos setores da Instituição, proporcionando ao usuário uma resposta imediata quanto às situações apresentadas, de modo a otimizar a eficiência do serviço público.

No ano de 2022, foram contabilizados pela equipe de Ouvidoria 1334 atendimentos presenciais e telefônicos, sendo 1310 telefônicos e 24 presenciais:



### 4 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 2022, via Plataforma Fala.BR, incluídas as eventuais correspondências recebidas que foram inseridas pela equipe de Ouvidoria na Plataforma Fala.BR.

#### 4.1 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR

Em 2022, foram recebidas formalmente 739 manifestações, sendo 185 pedidos de acesso à informação e 554 manifestações de ouvidoria. Foram respondidos 675 protocolos pela UFMS, sendo 184 pedidos de acesso à informação e 491 manifestações de ouvidoria; foram arquivadas, com base nas hipóteses legais, 54 manifestações de ouvidoria; e foram encaminhadas 10 manifestações a outros órgãos e entidades, por não ser de competência da UFMS.



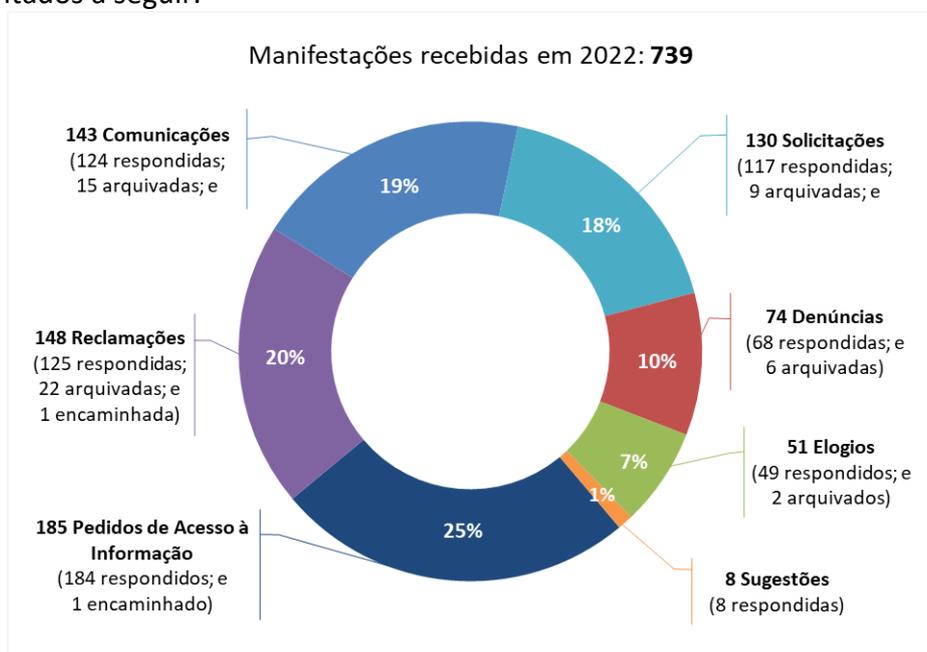
#### 4.1.1 TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA

As manifestações de Ouvidoria são classificadas em elogio, solicitação, reclamação, denúncia, sugestão, comunicação ou simplifique!, já as demandas oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC são classificadas como pedidos de acesso à informação.

Para facilitar a compreensão deste relatório, cabe esclarecer que:

- a denúncia é o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- a comunicação é a denúncia de irregularidades feita de forma anônima;
- o elogio é a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- a sugestão é a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos;
- a solicitação é o pedido para adoção de providências por parte do órgão;
- 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.

Os quantitativos das manifestações recebidas em 2022, por tipo, são apresentados a seguir:



Nota-se que “pedido de acesso à informação” (SIC), “Reclamação”, “Comunicação” e “Solicitação” apresentaram maior incidência em 2022, com arquivamento de apenas 9,9% das manifestações de competência da UFMS.



#### 4.1.2 MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA DA UFMS E ATENDIMENTO AOS PRAZOS

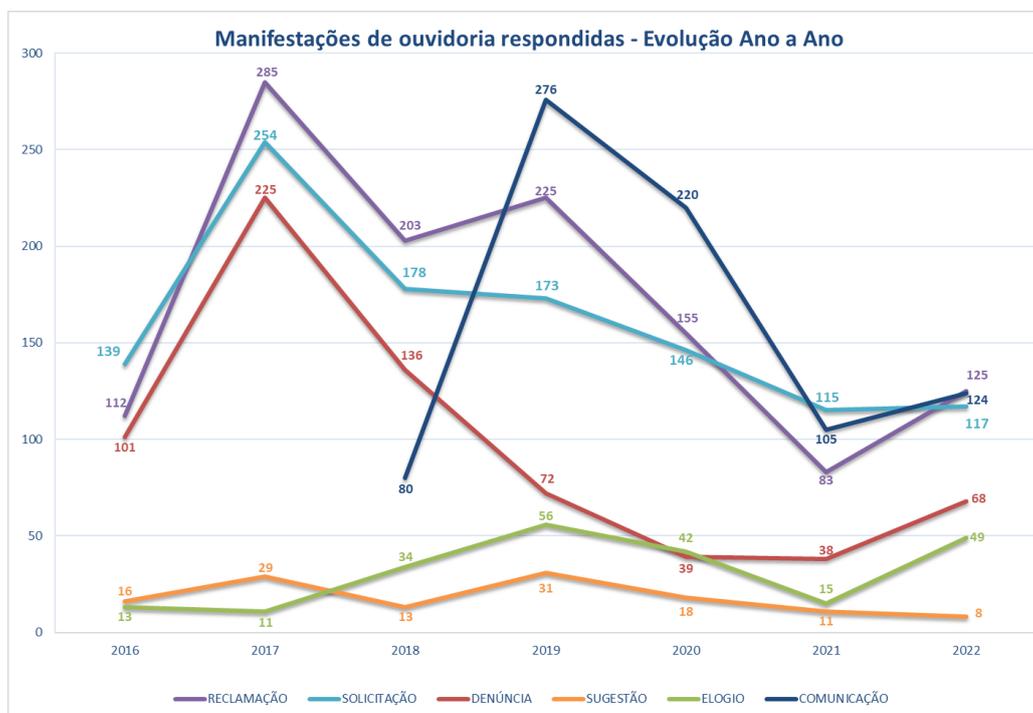
A evolução do quantitativo de manifestações de competência da UFMS está apresentada na figura a seguir.



Percebe-se que no ano de 2022 houve aumento no quantitativo de manifestações de ouvidoria quando comparado ao ano de 2021, todavia inferior aos anos anteriores. Por outro lado, houve redução nos pedidos de acesso à informação, mantendo a tendência desde o ano de 2020, o que

pode ser explicado pelo aprimoramento dos mecanismos de transparência da UFMS.

Considerando somente as manifestações respondidas, excluindo-se as arquivadas e encaminhadas, apresenta-se um comparativo ano a ano das manifestações de ouvidoria, separadas por tipo na figura a seguir.



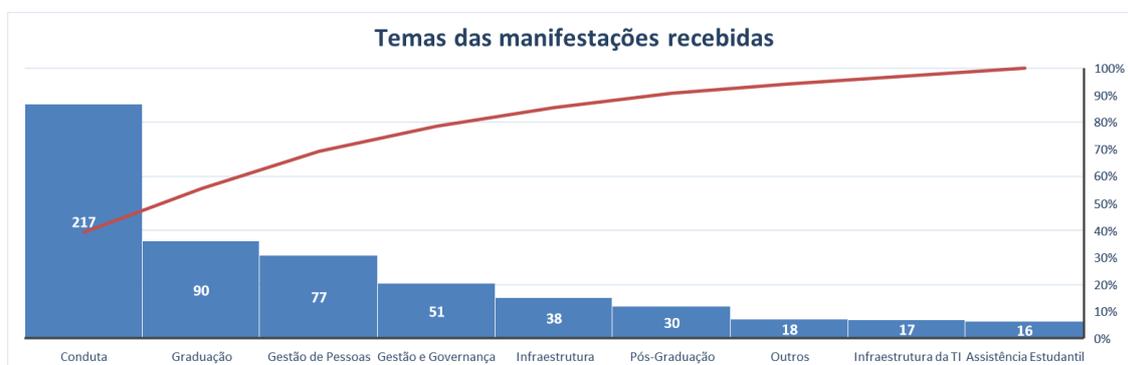


Ressalta-se que a comunicação, termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima, foi incluída no Fala.BR em 2018, sendo que no período de 2018 a 8 abril de 2022 inicialmente era permitido o registro de reclamações e denúncias anônimas.

No ano de 2022 a UFMS manteve a marca de 100% das manifestações respondidas dentro do prazo legal, tanto para os pedidos de acesso à informação, quanto para manifestações de ouvidoria, marca atingida desde 2018.

## 4.2 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

As 554 manifestações de ouvidoria recebidas no ano de 2022 abrangeram os seguintes temas classificados pela Ouvidoria:

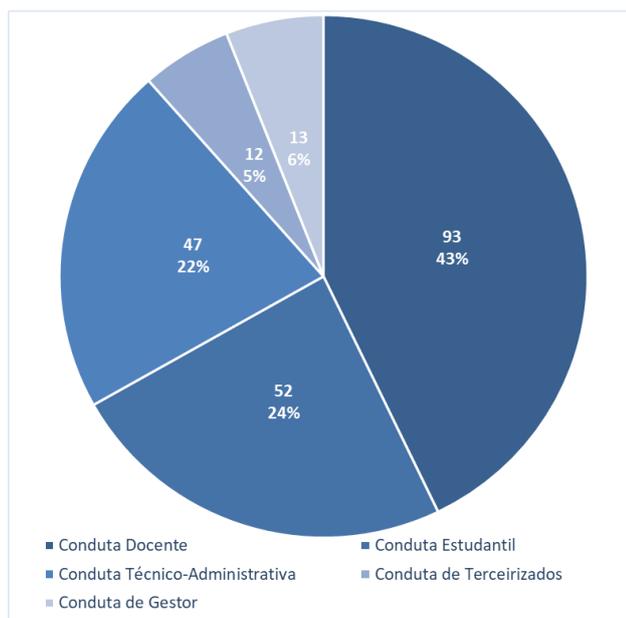


### 4.2.1 CONDUTA

Foram recebidas 91 comunicações, 58 denúncias, 37 elogios e 31 reclamações sobre condutas.

Por representarem aproximadamente 40% dos protocolos recebidos, o tema foi subdividido, sendo classificado pela Ouvidoria em: conduta docente, conduta estudantil, conduta técnico-administrativa, conduta de terceirizados e conduta de gestor, de acordo com figura ao lado.

- Conduta docente: 44 comunicações, 26 reclamações, 19 denúncias e 4 elogios;
- Conduta estudantil: 26 comunicações e 26 denúncias;





- Conduta técnico-administrativa: 26 elogios, 14 comunicações, 6 denúncias e 1 reclamação;
- Conduta de gestor (FCC, FG e CD): 6 denúncias, 3 comunicações, 3 elogios e 1 reclamação; e
- Conduta de terceirizados: 4 comunicações, 4 elogios, 3 reclamações e 1 denúncia.

#### 4.2.2 GRADUAÇÃO

Foram recebidas 53 solicitações, 22 reclamações, 12 comunicações, 2 denúncias e 1 elogio.

#### 4.2.3 GESTÃO DE PESSOAS

Foram recebidas 43 reclamações, 18 solicitações, 11 comunicações, 3 denúncias, 1 elogio e 1 sugestão.

#### 4.2.4 GESTÃO E GOVERNANÇA

Cabe ressaltar que as manifestações que abordaram mais de uma área de atuação da UFMS, a exemplo de manifestações que trataram concomitantemente de graduação e pós-graduação, foram classificadas com o assunto gestão e governança.

Assim, foram recebidas 25 solicitações, 8 reclamações, 8 elogios, 6 comunicações, 3 denúncias e 1 sugestão.

#### 4.2.5 INFRAESTRUTURA

Foram recebidas 15 reclamações, 8 solicitações, 7 comunicações, 5 sugestões, 2 denúncias e 1 elogio.

#### 4.2.6 PÓS-GRADUAÇÃO

Foram recebidas 11 solicitações, 8 reclamações, 6 comunicações, 4 denúncias e 1 elogio.

#### 4.2.7 OUTROS

Estas foram as manifestações recebidas pela UFMS cuja competência de análise referia-se a outro órgão, as quais foram encaminhadas aos órgãos competentes (9 manifestações, sendo: 4 comunicações, 4 solicitações e 1 reclamação), e as manifestações com falta de clareza, cujo conteúdo não foi de possível compreensão pela Ouvidoria (9 manifestações, sendo: 3 solicitações, 2 comunicações, 2 reclamações e 2 elogios).



Foram, então, recebidas 7 solicitações, 6 comunicações, 3 reclamações e 2 elogios.

#### 4.2.8 INFRAESTRUTURA DE TIC

Foram recebidas 10 reclamações, 3 comunicações, 2 solicitações e 2 denúncias.

#### 4.2.9 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

Foram recebidas 8 reclamações, 6 solicitações, 1 comunicação e 1 sugestão.

#### 4.2.10 MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E PONTOS RECORRENTES

Na sequência serão apresentados os tipos de manifestações recebidas e os pontos recorrentes.

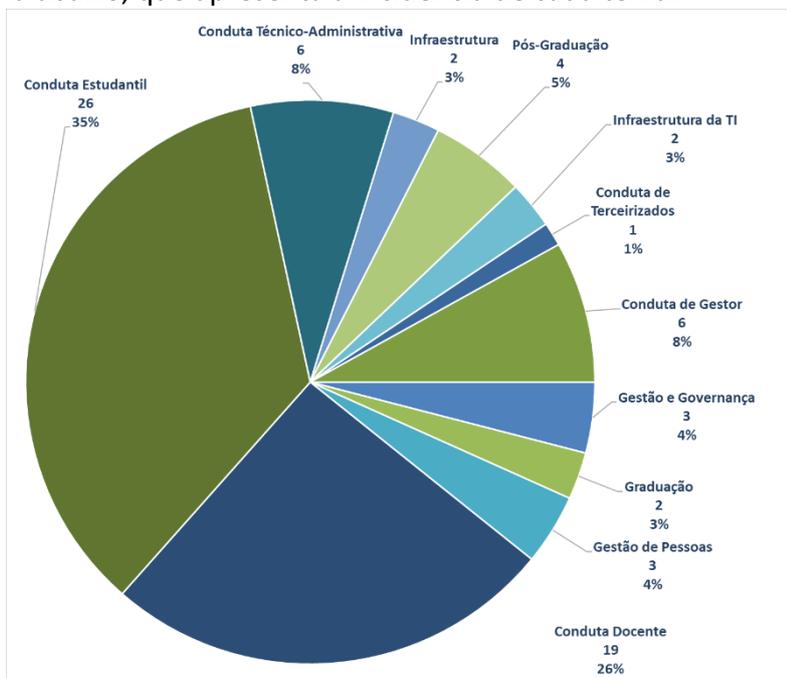
##### 4.2.10.1 DENÚNCIAS

Em 2022 foram direcionadas 74 denúncias à UFMS. Contudo, houve 6 manifestações arquivadas, sendo 5 por falta de complementação pelos usuários e 1 por ter sido registrada em duplicidade pelo usuário. Dessa forma, foram respondidas 68 denúncias.

Quanto aos motivos das denúncias, os assuntos foram classificados pela Ouvidoria conforme a figura abaixo, que apresenta a incidência de cada tema.

Verifica-se que o principal assunto foi conduta, que corresponde a 78% das denúncias recebidas, entre as condutas estudantil, docente, técnico-administrativa, de gestor e de terceirizados.

Dentre estas, houve predomínio de manifestações sobre as condutas: estudantil (35%), com enfoque em fraudes de estudantes em cotas e em bolsas e





auxílios estudantis, bem como sobre postagens com cunho ofensivo feitas por estudantes em redes sociais; e docente (26%), com enfoque em conflitos interpessoais entre professores e estudantes.

#### 4.2.10.2 COMUNICAÇÕES

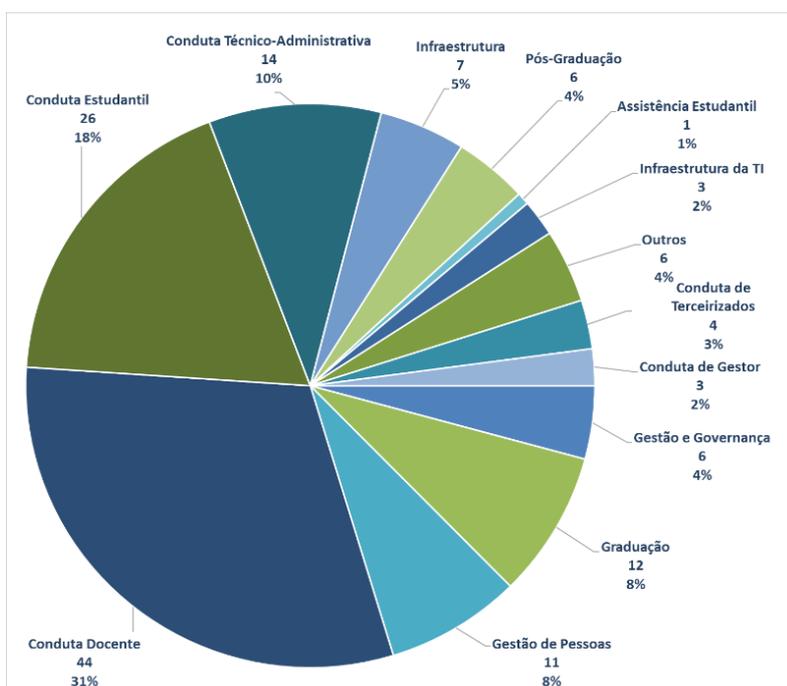
Em 2022 foram direcionadas 143 comunicações à UFMS, sendo respondidas 124 comunicações, excluídas 15 arquivadas, 8 por registro em duplicidade e 7 por falta de clareza e de informações, e 4 encaminhadas à outros órgãos.

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.

Quanto aos motivos das comunicações, os assuntos foram classificados pela Ouvidoria conforme a figura abaixo, que apresenta a incidência de cada tema.

Assim como nas denúncias identificadas, o principal assunto das comunicações foi a conduta, que corresponde a 64% das denúncias anônimas recebidas, entre as condutas docente, estudantil, técnico-administrativa, de gestor e de terceirizados.

Dentre estas, houve predomínio de manifestações sobre a conduta docente (31%), como conduta desidiosa, em especial por falta de presteza e dedicação e por omissão do cumprimento das obrigações, e por agir em desconformidade às normas e aos procedimentos adequados na execução de sua atuação. Ainda quanto à conduta, houve uma parcela de manifestações relatando conflitos interpessoais entre professores e estudantes, bem como sobre conduta estudantil, como fraudes de estudantes em cotas e em bolsas e auxílios estudantis.



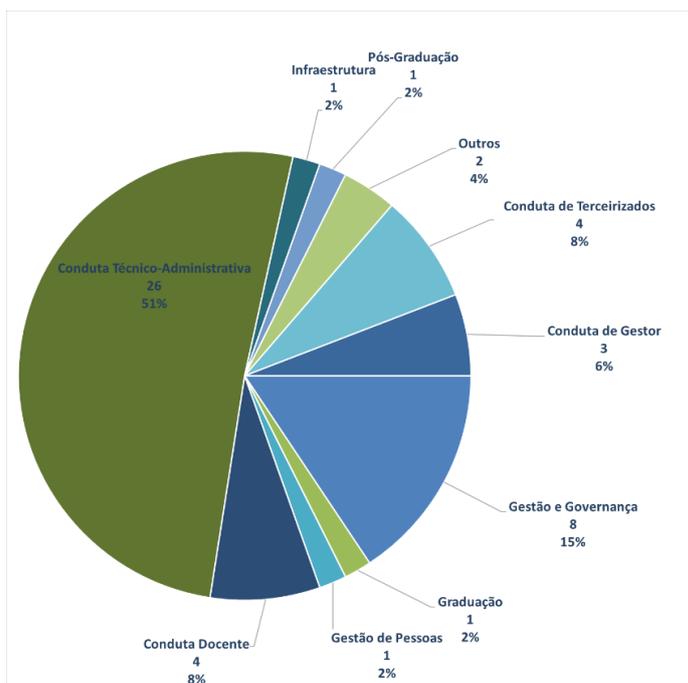


### 4.2.10.3 ELOGIOS

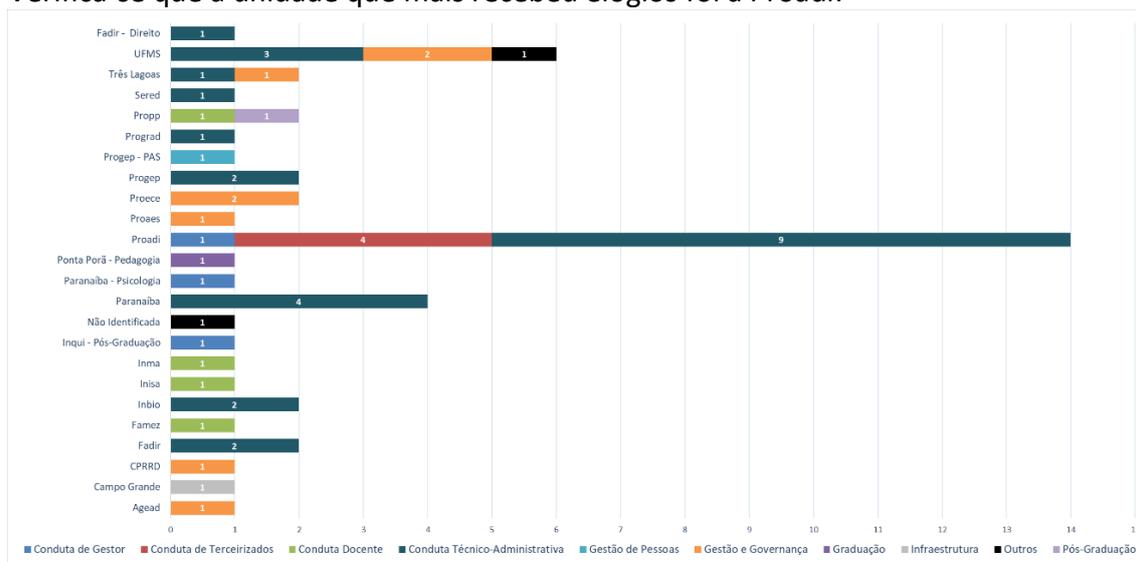
Em 2022 foram direcionados 51 elogios à UFMS, sendo 2 arquivados, devido à falta de complementação pelos usuários e 49 encaminhados ao dirigente da unidade elogiada, à chefia imediata e/ou servidor eventualmente mencionado e, após, respondidos. Quanto à incidência dos motivos dos elogios, os assuntos foram classificados pela Ouvidoria na figura a seguir.

Assim como nas denúncias, o principal assunto dos elogios foi a conduta dos servidores, que corresponde a 69% dos elogios, com predomínio sobre a conduta técnico administrativa (51%), e sobre a qualidade do atendimento ou serviço prestado pelos servidores.

Ainda, houve elogios à gestão e governança da instituição (15% das manifestações), para as quais o principal assunto foi a qualidade dos eventos realizados pela UFMS.



Abaixo, apresenta-se as unidades que receberam os elogios e seus assuntos. Verifica-se que a unidade que mais recebeu elogios foi a Proadi:

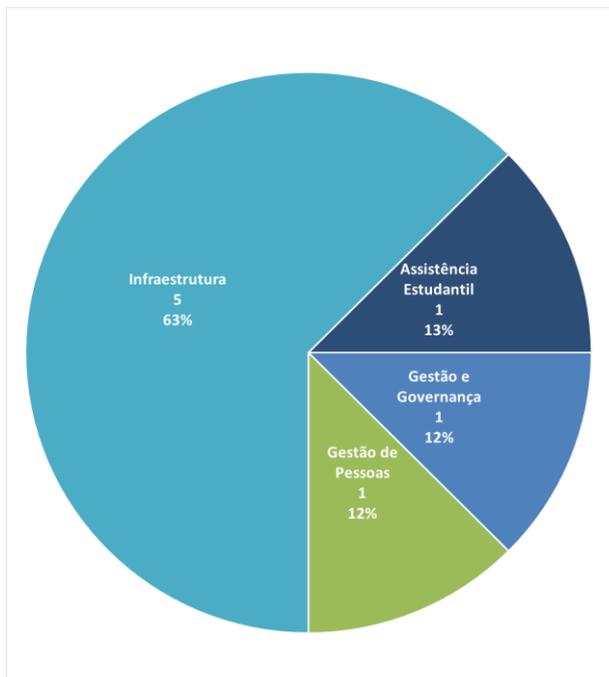




#### 4.2.10.4 SUGESTÕES

Em 2022 foram direcionadas 8 sugestões à UFMS, as quais foram encaminhadas aos dirigentes das unidades da Instituição, a fim de verificar a possibilidade de implementação e, após, respondidas.

Os temas das sugestões foram classificados pela Ouvidoria conforme a figura ao lado, com destaque para infraestrutura, que corresponde a 63% das sugestões, sem recorrência e com proposições pontuais quanto à infraestrutura da UFMS.

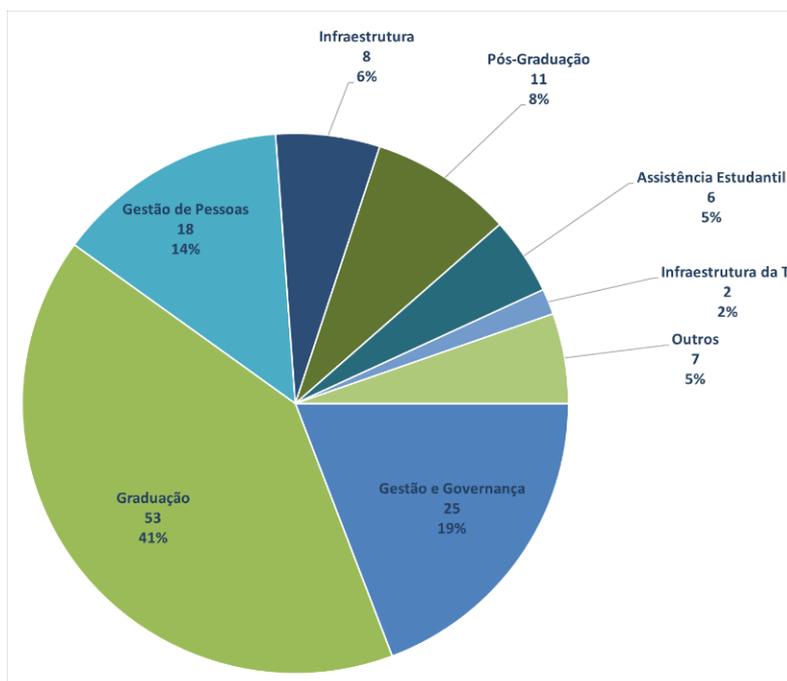


#### 4.2.10.5 SOLICITAÇÕES

Em 2022 foram direcionadas 130 solicitações à UFMS, sendo 9 arquivadas, 5 por falta de complementação pelos usuários, 1 por falta de clareza/informações insuficientes, 1 manifestação imprópria/inadequada e 2 por registro em duplicidade pelos usuários e 4 encaminhadas a outros órgãos, sendo respondidas 117 solicitações.

Quanto aos motivos das solicitações, os assuntos foram classificados pela Ouvidoria conforme a figura ao lado, que apresenta a incidência de cada tema.

Verifica-se que o principal assunto foi: graduação, que corresponde a 41% das solicitações recebidas, sobre ingresso por meio de vestibular, transferência externa e portador de diploma e





de documentos diversos, relativos à graduação, especialmente sobre ementas de disciplinas e histórico escolar; seguido dos assuntos gestão e governança (25%), sobre revalidação e reconhecimento de diplomas, especialmente com dúvidas sobre a Plataforma Carolina Bori e Gestão de Pessoas; e gestão de pessoas (14%), com solicitações de orientações diversas ou documentos diversos.

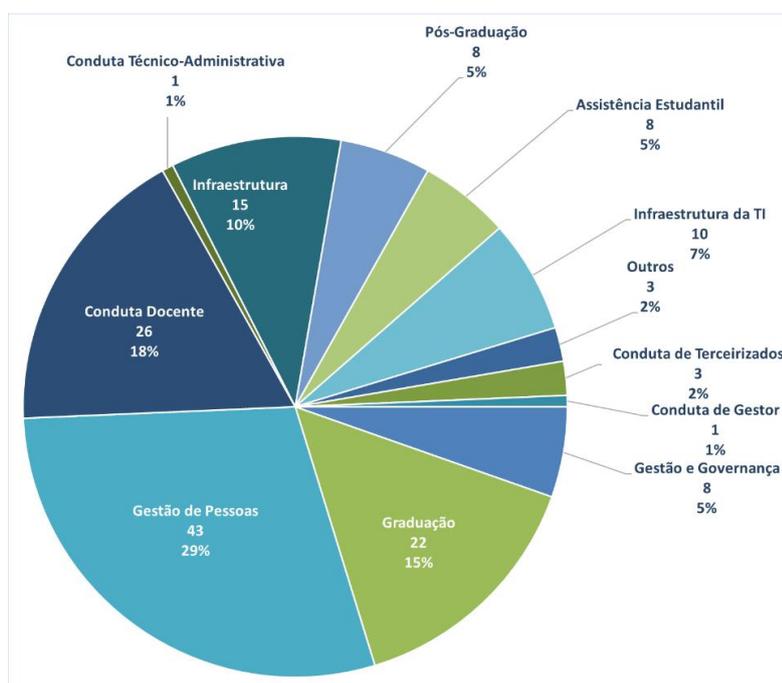
Ressalta-se que o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 estabeleceu que os usuários dos serviços públicos podem apresentar solicitações de simplificação de atendimentos/serviços públicos, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!. No entanto, até o momento a Ouvidoria não recebeu demandas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

#### 4.2.10.6 RECLAMAÇÕES

Em 2022 foram direcionadas 148 reclamações à UFMS, sendo 22 arquivadas - 14 por falta de complementação pelos usuários, 1 por falta de clareza/informações insuficientes e 7 por registro em duplicidade pelos usuários; 1 encaminhada a outro órgão, e 125 respondidas.

Os assuntos foram classificados pela Ouvidoria conforme a figura ao lado, que apresenta a incidência de cada tema.

Verifica-se que o principal assunto foi gestão de pessoas, que corresponde a 29% das reclamações recebidas, com ênfase na demora para obtenção de serviços, em especial sobre concessão de adicional de insalubridade, execução



de perícia médica e concessão de aposentadoria, seguido da: conduta docente (18%) com relatos de desídia, seja por falta de presteza e dedicação ou por omissão do cumprimento das obrigações, e também relatos de conflitos interpessoais entre professores e estudantes; graduação (22%), em especial do vestibular, para o qual houve 7 reclamações entretanto 6 dessas realizadas pelo mesmo manifestante, sendo, portanto, arquivadas por duplicidade; e infraestrutura (10%), com situações pontuais.



#### 4.2.11 SOLUÇÕES ADOTADAS QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES RECORRENTES

Não houve, na maioria das situações, demandas frequentes feitas pelo mesmo manifestante ou de manifestantes diferentes sobre o mesmo caso.

Um dos pontos recorrentes, tanto das denúncias identificadas quanto das anônimas, foi a conduta de servidores, terceirizados e estudantes. Sobre estas, cumpre informar que as manifestações que continham indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, foram encaminhadas às áreas internas competentes pela apuração e à Corregedoria.

Ademais, cabe ressaltar que em 2022, entre os dias 14 e 18 de fevereiro, a UFMS realizou a Semana de Capacitação Pedagógica de 2022, que abordou temas relevantes para o trabalho docente, como: Didática no ensino superior; Ações de ensino na UFMS: simplificação, possibilidades e desenvolvimento do estudante; Metodologias Ativas no ensino superior; A inclusão do estudante com deficiência na UFMS; A extensão na graduação: opções para realizar a curricularização na UFMS; Atenção à Saúde Mental etc.

Ações como esta são de grande relevância para que os docentes possam aperfeiçoar sua didática e a comunicação com os estudantes, e conseqüentemente, proporcionar que o ambiente em sala de aula seja utilizado para a resolução de conflitos.

Quanto à conduta estudantil, especificamente nas manifestações sobre fraudes em cotas, bolsas e auxílios estudantis e comentários com cunho discriminatório feitos por estudantes em suas redes sociais, cabe ressaltar a recorrência das denúncias.

A UFMS, por meio da campanha Eu Respeito, realizou palestras, encontros e mesas redondas com o objetivo de conscientizar sobre as variadas formas de preconceito e garantir direitos às pessoas. Cabe esclarecer que, independentemente de terem havido manifestações sobre o assunto, desde 2018 a UFMS realiza a campanha Eu Respeito, que a cada mês aborda um tema, visando fortalecer um ambiente onde todos se respeitam, no qual esse valor se materialize em atitudes em prol da própria Comunidade Universitária.

Outra ação que contribuiu para evitar a recorrência de manifestações é a participação da Ouvidoria nas reuniões semanais realizadas com a equipe de Gestão da UFMS. Assim, sempre que um assunto é trazido de forma reiterada à Ouvidoria, ou considerando sua proporção, prontamente a pauta é apresentada aos dirigentes na reunião subsequente, com as salvaguardas necessárias ao conteúdo das manifestações.

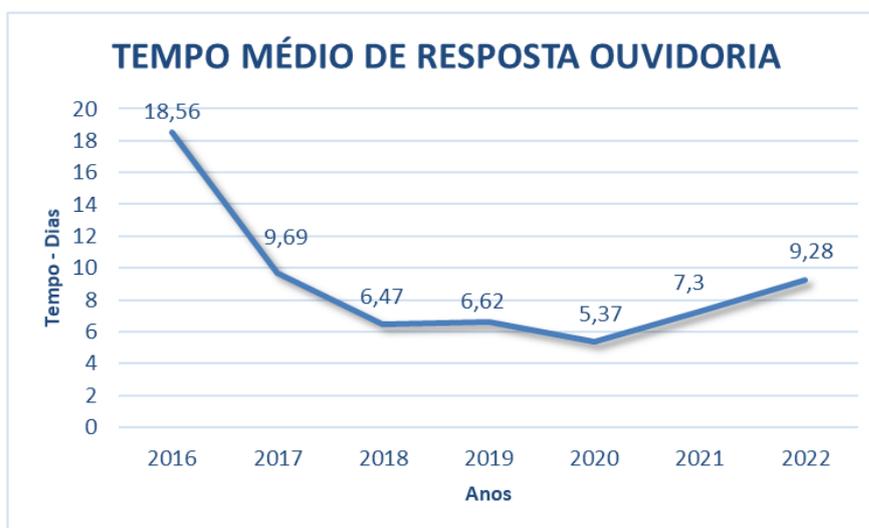
Por fim, cumpre enfatizar que as manifestações recebidas foram direcionadas às áreas competentes, que forneceram resposta conclusiva quanto a cada caso, dentro do prazo legal, e apresentaram as respostas pertinentes às situações apresentadas.



#### 4.2.12 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 abaixo apresenta um comparativo do tempo médio de resposta (em dias)<sup>1</sup>, das manifestações de Ouvidoria em relação a anos anteriores.



Verifica-se um aumento no tempo médio de 2022, que é justificado pelo fato de que, além do encaminhamento das manifestações sobre conduta à Unidade pertinente pela apuração, a Ouvidoria passou a tramitá-las também à Corregedoria, a qual aguarda a resposta da Unidade de apuração para posterior análise quanto à necessidade de adotar medidas adicionais de caráter correccional. Somente após essa análise é encaminhada resposta à Ouvidoria, que, então, finaliza a manifestação com as considerações das unidades demandadas.

Não obstante, o tempo médio de resposta pela Ouvidoria da UFMS em 2022 foi de 9,28 dias, demasiadamente inferior ao prazo legal de 30 dias, prorrogáveis pelo mesmo período, bem como muito abaixo da média dos órgãos federais, que é até a presente data, de 24,99 dias<sup>2</sup>. Isso demonstra a eficaz integração e comprometimento

<sup>1</sup> Dados extraídos do Painel Resolveu?, em consulta realizada em 27/03/2023.

<sup>2</sup> A colocação da Ouvidoria poderá variar, pois existem outros órgãos que ainda estão com manifestações do ano de 2022 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.



das diversas áreas das unidades da UFMS com a Ouvidoria, o que tem tornado o trabalho mais maduro e fluido.

#### 4.2.13 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A satisfação dos usuários é um indicador de qualidade dos serviços prestados e das respostas fornecidas pela Instituição. No Plataforma Fala.BR a satisfação dos usuários é medida por meio de pesquisa, respondida optativamente pelo usuário ao receber a resposta de sua manifestação. 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 Plataforma Fala.BR, podendo ser acessadas apenas pelos analistas da Ouvidoria. No entanto, é possível a qualquer cidadão acessar o Painel “Resolveu?”, para obter um resumo dos percentuais relativos às pesquisas de satisfação, bem como verificar demais indicadores de ouvidoria.

A figura abaixo apresenta a satisfação dos usuários que responderam à pesquisa.



Fonte: Painel Resolveu?, da CGU.

Quanto à resolutividade das manifestações de Ouvidoria, conforme resposta dos usuários às pesquisas de satisfação, considerando o universo de 61 respondentes da pesquisa, 52% consideraram que a demanda foi resolvida e 15% responderam que foi parcialmente atendida, demonstrando a qualidade dos serviços da Ouvidoria em atendimento às legislações pertinentes, superior à média dos órgãos federais que utilizam o Fala.BR, que têm os seguintes índices: Satisfação média de 44,54%, com apenas 34% dos respondentes classificando que as demandas foram resolvidas.

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 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.

#### 4.2.14 RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

A resolutividade da manifestação é definida pela Ouvidoria, conforme a Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece que a manifestação é considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável e é considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas.

Desse modo, quando uma unidade demandada pela Ouvidoria informa em sua resposta que há qualquer ação a ser realizada quanto ao exposto na manifestação, a Ouvidoria responde conclusivamente ao usuário e, concomitantemente, assinala o protocolo como "não resolvido". Por conseguinte, é efetuado o acompanhamento periódico junto à unidade até que se realize o efetivo atendimento das pendências, quando, então, a manifestação é classificada como "resolvida" e a conclusão é informada ao usuário, quando não for anônimo.

No ano de 2022, este acompanhamento pela Ouvidoria, unido ao empenho das unidades, resultou, até a presente data, na resolutividade de 86,5% das manifestações respondidas.

Quanto às manifestações que ainda constam como não resolvidas (13,5%), cabe ressaltar que, para a maioria destas, houve necessidade de instauração de processo de apuração pela unidade respondente, com a finalidade de investigar o fato relatado, sendo acompanhado pela Ouvidoria até sua efetiva conclusão.

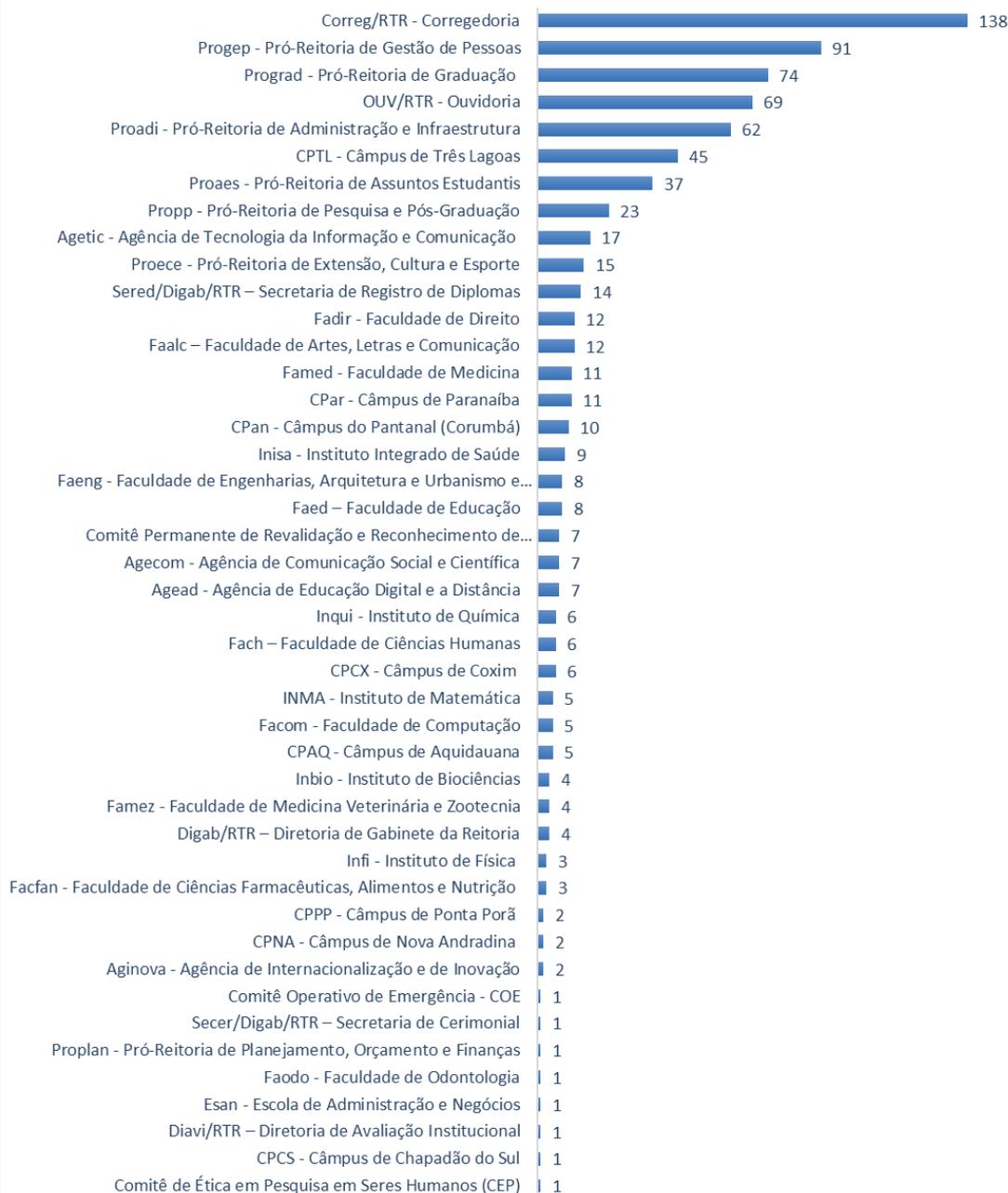
#### 4.2.15 UNIDADES PROVEDORAS DAS RESPOSTAS

Os números apresentados na figura tratam do quantitativo de manifestações registradas em 2022 que foram direcionadas às Unidades da Administração Central, Unidades da Administração Setorial e Comitês 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.

A figura abaixo apresenta as unidades da UFMS demandadas pela Ouvidoria para fornecer subsídios/respostas quanto às manifestações recebidas em 2022, bem como o quantitativo de respostas providas por cada unidade:



### Quantidade de manifestações respondidas



É importante ressaltar que as áreas internas da UFMS demandadas durante o exercício de 2022 responderam prontamente e dentro do prazo legal às manifestações de ouvidoria.

Dos 44 setores acionados pela Ouvidoria, verifica-se que os 10 que mais responderam às manifestações correspondem a aproximadamente 80% do total de



protocolos recebidos em 2022. Dessa forma, apresentaremos informações detalhadas sobre as respostas providas por estes setores, que tiveram impacto maior nas manifestações recebidas.

#### 4.2.15.1 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA CORREGEDORIA

A Corregedoria foi responsável pelo provimento de resposta à 138 manifestações, sendo: 56 comunicações, 51 denúncias, 25 reclamações, 5 solicitações e 1 elogio.

As comunicações, denúncias e reclamações encaminhadas à Corregedoria foram aquelas em que houve relato na manifestação quanto à conduta de servidores, terceirizados ou estudantes.

As solicitações abordaram situações pontuais de competência da unidade e o elogio foi quanto à qualidade do atendimento/serviço da unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Corregedoria, todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo 132 encerradas com resposta conclusiva e 6 arquivadas.

#### 4.2.15.2 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROGEP

A Progep – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, foi responsável pelo provimento de resposta a 91 manifestações, sendo: 46 reclamações, 20 solicitações, 13 comunicações, 6 denúncias, 5 elogios e 1 sugestão.

Nas reclamações, o principal assunto foi quanto à demora para obtenção de serviços, em especial sobre concessão de adicional de insalubridade (7), execução de perícia médica (6) e concessão de aposentadoria (3). Também houve 6 reclamações quanto aos procedimentos, rotinas e atendimentos do PAS – Programa de Assistência em Saúde e 5 reclamações sobre concursos. As demais reclamações, bem como as comunicações, denúncias, solicitações e sugestão, foram sobre situações pontuais de competência da Unidade. Os elogios foram quanto à qualidade do atendimento/serviço prestado pela Unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Progep, todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo 89 encerradas com resposta conclusiva e 2 arquivadas.



#### 4.2.15.3 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROGRAD

A Prograd – Pró-Reitoria de Graduação, foi responsável pelo provimento de resposta a 74 manifestações, sendo: 34 solicitações, 15 reclamações, 13 comunicações, 9 denúncias e 3 elogios.

Nas solicitações o principal assunto foi de orientações sobre as diversas formas de ingressar na UFMS. As reclamações foram sobre situações pontuais de competência da Unidade. Para as comunicações e denúncias, 12 destas apresentaram possíveis irregularidades por parte de estudantes no ingresso por cotas. Os elogios foram quanto à qualidade do atendimento/serviço prestado pela Unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Prograd, todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo 71 encerradas com resposta conclusiva e 3 encaminhadas a outro(s) órgão(s).

#### 4.2.15.4 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria foi responsável pelo provimento de resposta a 69 manifestações, sendo: 22 reclamações, 22 comunicações, 13 solicitações, 9 denúncias e 3 elogios

As manifestações respondidas pela Ouvidoria referem-se a: demandas em que não houve necessidade de consultar outros setores para fornecimento de subsídios, pois a Ouvidoria já dispunha prontamente da resposta conclusiva; as manifestações arquivadas pelas hipóteses previstas na legislação, como as registradas em duplicidade pelo usuário, com falta de clareza nas comunicações, ou por falta de complementação pelo usuário; manifestações encaminhadas para outros órgãos, quando a Ouvidoria, na análise prévia, constatou não se tratar de competência da UFMS; e as respondidas por outras unidades, mas cuja resposta também contou com contribuição da Ouvidoria. A única manifestação respondida cujo assunto foi relativo à Unidade, foi um elogio quanto à qualidade do atendimento/serviço prestado.

Todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo 48 arquivadas, 15 encerradas com resposta conclusiva e 6 encaminhadas a outro(s) órgão(s).

#### 4.2.15.5 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROADI

A Proadi – Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura foi responsável pelo provimento de resposta a 62 manifestações, sendo: 20 reclamações, 16 elogios, 10 comunicações, 7 solicitações, 5 denúncias e 4 sugestões.

O principal assunto das reclamações, comunicações, denúncias, solicitações e sugestões foi sobre a infraestrutura da Universidade, no entanto, trataram de situações pontuais, sem recorrência de assuntos. Os elogios foram quanto à qualidade do atendimento/serviço prestado pelos servidores e terceirizados da Unidade.



Após o encaminhamento de contribuições pela Proadi, todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo 59 encerradas com resposta conclusiva e 3 arquivadas.

#### 4.2.15.6 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELO CPTL

O CPTL – Câmpus de Três Lagoas foi responsável pelo provimento de resposta a 45 manifestações, sendo: 26 comunicações, 9 reclamações, 4 solicitações, 3 denúncias e 3 elogios.

O principal assunto das reclamações, comunicações e denúncias foi sobre a conduta de docentes do Câmpus. As solicitações trataram de situações pontuais de competência da Unidade. Os elogios foram quanto à qualidade do atendimento/serviço prestado pela Unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pelo CPTL, todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo 43 encerradas com resposta conclusiva e 2 arquivadas.

#### 4.2.15.7 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROAES

A Proaes - Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis foi responsável pelo provimento de resposta à 37 manifestações, sendo: 11 reclamações, 11 comunicações, 8 solicitações, 3 denúncias, 2 elogios e 2 sugestões.

Houve 5 reclamações sobre o Restaurante Universitário. As comunicações e denúncias apresentaram possíveis irregularidades por parte de estudantes no ingresso por cotas e no recebimento de bolsas e auxílios estudantis. As solicitações e sugestões trouxeram situações pontuais de competência da Unidade. Os elogios foram quanto à qualidade do atendimento/serviço prestado pela Unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Proaes, todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo todas encerradas com resposta conclusiva.

#### 4.2.15.8 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROPP

A Propp - Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação foi responsável pelo provimento de resposta a 23 manifestações, sendo: 7 comunicações, 6 solicitações, 5 reclamações, 3 elogios e 2 denúncias.

Ao analisar as manifestações por tipo, não foi identificada recorrência de temas. Entretanto, embora se referissem a situações pontuais, houve 7 manifestações que trataram sobre os processos seletivos de ingresso na pós-graduação e 4 sobre projetos de pesquisa. Os elogios foram quanto à qualidade do atendimento/serviço prestado pela Unidade.



Após o encaminhamento de contribuições pela Propp, todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo 20 encerradas com resposta conclusiva, 2 arquivadas e 1 encaminhada a outro órgão.

#### 4.2.15.9 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA AGETIC

A Agetic – Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação foi responsável pelo provimento de resposta a 17 manifestações, sendo: 7 reclamações, 5 comunicações, 3 solicitações e 2 denúncias.

O principal assunto das manifestações foi sobre a infraestrutura de tecnologia da informação da Universidade, no entanto, trataram de situações pontuais, sem recorrência de assuntos.

Após o encaminhamento de contribuições pela Agetic, todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo 15 encerradas com resposta conclusiva e 2 arquivadas.

#### 4.2.15.10 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROECE

A Proece - Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Esporte foi responsável pelo provimento de resposta a 15 manifestações, sendo: 8 solicitações, 2 reclamações, 2 denúncias, 2 elogios e 1 comunicação.

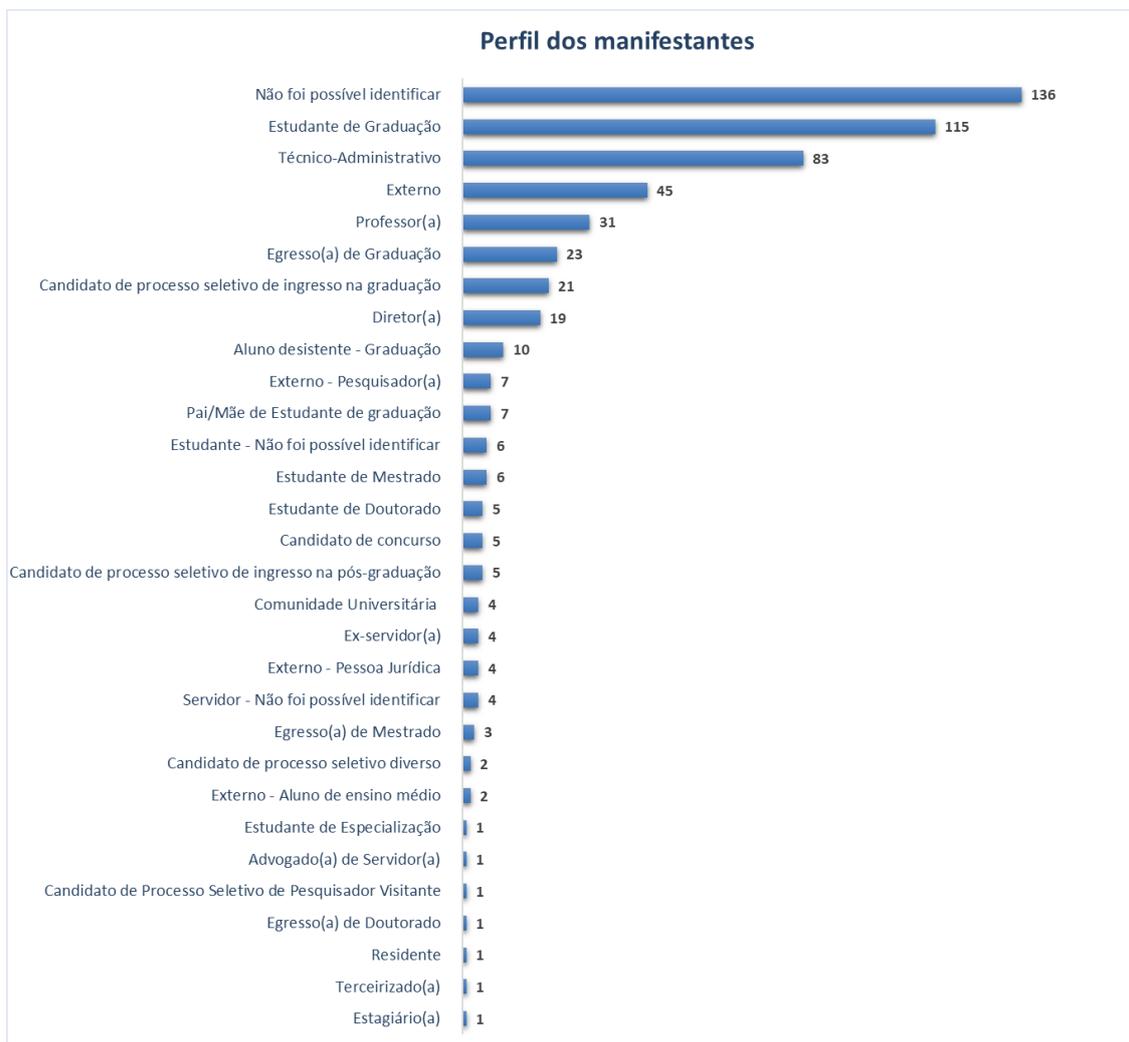
Ao analisar as manifestações por tipo, não foi identificada recorrência de temas. Entretanto, embora se referissem a situações pontuais, houve 4 manifestações que trataram de extensão, 2 sobre eventos e 2 sobre especialização. Os elogios foram quanto à qualidade do atendimento/serviço prestado pela Unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Proece, todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo todas encerradas com resposta conclusiva.

#### 4.2.16 PERFIL DOS USUÁRIOS

O perfil dos usuários é definido pela Ouvidoria após a análise do conteúdo da manifestação e consultas aos principais sistemas institucionais, a fim de verificar o vínculo do usuário com a Universidade.

Abaixo apresenta-se o perfil dos usuários que realizaram manifestações à Ouvidoria da UFMS:



Em 360 manifestações (65%) foi possível identificar algum vínculo dos usuários, direta ou indiretamente, com a Universidade, sendo:

- 115 manifestações de estudantes de graduação;
- 83 manifestações de técnicos-administrativos;
- 31 manifestações de professores;
- 23 manifestações de egressos de graduação;
- 21 manifestações de candidatos de processo seletivo de ingresso na graduação;
- 19 manifestações de diretores;
- 10 manifestações de estudantes desistentes da graduação;
- 7 manifestações de familiar de estudante de graduação;
- 6 manifestações de estudantes, para as quais não foi possível identificar se estudante da graduação ou pós-graduação;



- 6 manifestações de estudantes de mestrado;
- 5 manifestações de estudantes de doutorado;
- 5 manifestações de candidato de concurso;
- 5 manifestações de Candidato de processo seletivo de ingresso na pós-graduação;
- 4 manifestações de membros da comunidade universitária, para as quais não foi possível identificar se estudante ou servidor;
- 4 manifestações de ex-servidor;
- 4 manifestações de servidor, para as quais não foi possível identificar se técnico-administrativo ou professor;
- 3 manifestações de egresso de mestrado;
- 2 manifestações de candidatos de processos seletivos diversos realizados pela Universidade;
- 2 manifestações de terceirizado ou estagiário;
- 2 manifestações de estudante de especialização/residência;
- 1 manifestação de advogado(a) de servidor(a);
- 1 manifestação de candidato de processo seletivo de pesquisador visitante; e
- 1 manifestação de egresso de doutorado.

Para 136 manifestações, o que corresponde a 24,5% dos protocolos recebidos, não houve qualquer informação no cadastro dos usuários ou no conteúdo das manifestações que pudesse identificá-los, não havendo como afirmar se o registro foi feito por membro da Comunidade Universitária ou da sociedade em geral.

Foram oriundas do público externo, ou seja, da sociedade em geral, 58 manifestações, o que representa 10,5% dos protocolos recebidos:

- Em 45 dessas manifestações não foi possível identificar um segmento específico de usuários externos à UFMS;
- 7 manifestações foram efetuadas por usuários externos que alegaram ser pesquisadores;
- 4 manifestações de usuários externos pessoa jurídica; e
- 2 manifestações de usuários externos identificados como estudantes de ensino médio.

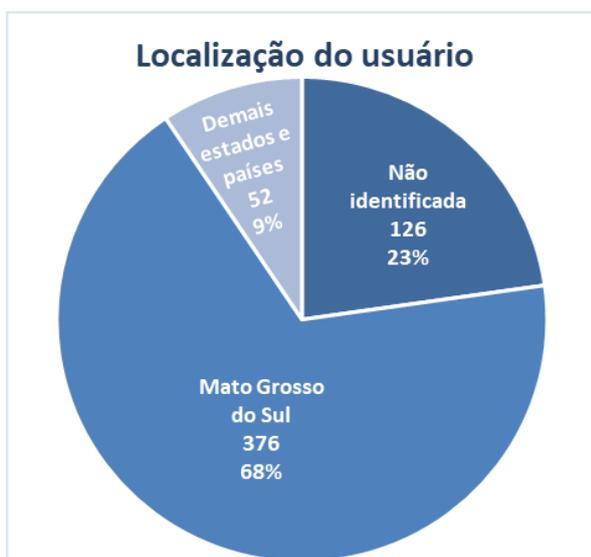
Quanto à localização dos usuários, também analisada pela Ouvidoria conforme conteúdo da manifestação, cadastro do usuário no Fala.BR e consultas aos principais sistemas institucionais, apresenta-se abaixo as informações:



Para a maior parcela de manifestações (68%) os registros foram efetuados por usuários de Mato Grosso do Sul, localizados na Comunidade Universitária e nos municípios do Estado.

Em 23% dos protocolos não foi preenchida pelo usuário a sua localidade ou não foi possível a identificação pela Ouvidoria por meio do conteúdo da manifestação e dos cadastros nos sistemas institucionais.

Para 9% das manifestações foram identificados usuários de outros estados da Federação ou de outros países. Destas, foram recebidas manifestações do Distrito Federal e de 14 estados da Federação (São Paulo, Paraná, Santa Catarina, Rio de Janeiro, Pernambuco, Minas Gerais, Rondônia, Bahia, Mato Grosso, Amazonas, Rio Grande do Sul, Paraíba, Ceará e Rio Grande do Norte), bem como uma manifestação foi registrada por usuário localizado na Argentina.



Por fim, com base nos perfis dos usuários, levantados pela Ouvidoria em 2022, verifica-se que os canais de atendimento da Ouvidoria da UFMS, elencados no item “2.2 Atendimento aos Usuários”, são abrangentes para o atendimento de toda a sociedade sul-mato-grossense, brasileira e mundial, por meio de uma Ouvidoria presente a todos, interna e externamente, cabendo a cada usuário escolher o canal que melhor atenda suas necessidades.

## 5 AÇÕES DA OUVIDORIA E MELHORIAS REALIZADAS

Além das atribuições legais de competência da Ouvidoria, no ano de 2022 foram realizadas ações adicionais, conforme abaixo detalhado.

### 5.1 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria realizou a atualização da Carta de Serviços da UFMS, no Portal [Gov.br](http://Gov.br). Tal atualização foi coordenada pela Ouvidoria, sendo que as informações constantes na carta foram verificadas com as unidades pertinentes por cada serviço.

### 5.2 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS POR MEIO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Em atendimento à Lei nº 13.460, de 2017, e ao Decreto nº 9.492/2018, que trouxeram a obrigatoriedade de instauração de conselhos de usuários de serviços



públicos, a UFMS, por meio da Ouvidoria, realizou em 2022 o segundo ciclo de consulta aos conselheiros.

Conforme define à Lei nº 13.460, de 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.

Em 2022, para fins de atuação no âmbito dos conselhos de usuários, a Ouvidoria pautou-se na metodologia definida no “Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos”, elaborado pela CGU. Resumidamente, foram realizadas as seguintes ações: Atualização da Carta de Serviços; Engajamento dos conselheiros, ação realizada pela Ouvidoria em conjunto com a AGECOM - Agência de Comunicação Social e Científica; Levantamento de informações acerca dos serviços da UFMS na base da plataforma Fala.BR e definição, em conjunto com os gestores, dos serviços objeto das consultas e do conteúdo das enquetes; Submissão das consultas aos conselheiros da UFMS por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Ao todo, foram realizadas 5 consultas sobre os seguintes serviços:

- matricular-se em curso de pós-graduação;
- matricular-se em curso de graduação;
- obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação;
- obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação; e
- revalidar e Reconhecer diplomas de graduação e pós-graduação.

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.

As informações detalhadas sobre o ciclo de consultas de 2022 serão objeto de relatório específico sobre o conselho de usuários e constarão no Portal Eletrônico da Ouvidoria em [ouvidoria.ufms.br/conselho-de-usuarios](http://ouvidoria.ufms.br/conselho-de-usuarios).

### 5.3 MATUREZA EM OUVIDORIA

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 16/03/2022 a 15/03/2023), a Ouvidoria, em conjunto com o nível estratégico da UFMS, realizou em



2021 o autodiagnóstico da maturidade daquele momento, o qual foi submetido à CGU, bem como comunicou o nível alvo para a CGU, tendo indicado o nível de maturidade almejado para cada elemento da matriz do MMOuP.

Em fevereiro de 2022, em sequência ao Modelo de Maturidade, foi publicado o plano de ação pela Ouvidoria, disponível no [site da Ouvidoria](#), documento elaborado com o intuito de superar as lacunas identificadas entre o autodiagnóstico e o nível alvo de maturidade definido.

Assim, considerando o contido no plano, e tendo em vista as demais atribuições desempenhadas pela Ouvidoria no ano, em 2022 foram iniciadas as seguintes ações:

- elaboração de minuta de resolução sobre o funcionamento da Ouvidoria e tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação; e
- mapeamento dos processos com diagnóstico de riscos.

Ademais, em 2022 foram concluídas as seguintes ações:

- adesão à [Rede Nacional de Ouvidorias - ReNOuv](#), em janeiro de 2022;
- assinatura do [contrato de gestão](#), firmado em maio de 2022 entre Ouvidoria e Reitoria, contendo o planejamento da Unidade, com dotação orçamentária específica para suas atividades da Ouvidoria;
- implementação, em 30 de maio 2022, do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.Br, mediante o cadastro de mais de 100 setores e mais de 200 servidores da Instituição, por meio do qual as manifestações de ouvidoria passaram a ser tramitadas integralmente às unidades internas da UFMS por meio da Plataforma;
- atualização da Carta de Serviços e Consulta aos conselheiros do Conselho de Usuários dos Serviços da UFMS, conforme relatado nos itens 5.1 e 5.2; e
- em 12 de setembro de 2022, a Ouvidoria passou a funcionar em novo espaço, no térreo do prédio das Pró-Reitorias, em duas salas amplas, sinalizadas e com infraestrutura adequada que possibilita o trabalho da equipe e o atendimento dos usuários com acessibilidade, bem como de forma a garantir a discricção e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas.

#### 5.4 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Com relação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, cumpre frisar que a UFMS já estava executando ações voltadas à adequação da LGPD desde a entrada em vigor da Lei, sendo que em 2022 foram realizadas as seguintes ações principais:

- alinhamento de expectativas com a alta administração;
- criação do Portal Eletrônico [lcpd.ufms.br](https://lcpd.ufms.br), que reúne informações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados;



- constituição de Comissão de Assessoramento, vinculada ao Comitê de Governança Institucional, para viabilizar as melhores alternativas e proposições para a implementação de ações de conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, oferecendo suporte para a governança em privacidade de dados pessoais em suas Unidades, bem como em toda a UFMS (Portaria nº 902-RTR/UFMS, de 28 de julho de 2022);
- aprovação do Programa de Conformidade e Governança à Lei Geral de Proteção de Dados 2020 – 2024 da UFMS, conforme Resolução nº 303-CD/UFMS, de 16 de setembro de 2022; e
- avaliação do nível de maturidade/assessment da UFMS em relação à LGPD.

Cabe ressaltar que uma das etapas previstas para o ano de 2022 no Programa de Conformidade e Governança à LGPD foi a elaboração do Inventário de Dados Pessoais – IDP da UFMS. Entretanto, devido à falta de pessoal, suprida em novembro de 2022, a ação foi remanejada para 2023.

No Programa também estão previstas etapas que são executadas continuamente, a exemplo dos ciclos de comunicação, conscientização e capacitação que podem ser realizados a qualquer tempo, por meio de capacitações oferecidas pela Escola Virtual do Governo (EVG/Enap), com acesso facilitado na página institucional da UFMS sobre a LGPD, em [lgpd.ufms.br/capacitacoes](http://lgpd.ufms.br/capacitacoes). No Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP da UFMS também consta a previsão de capacitação voltada à proteção de dados pessoais.

Desse modo, sempre que a UFMS verifica a necessidade de adotar medidas de segurança, ou práticas e políticas de proteção da privacidade do titular de dados pessoais, as ações são executadas conforme previsto no Programa, por meio destes ajustes e adequações contínuas.

## 5.5 TRANSPARÊNCIA DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

O Portal eletrônico 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”.

## 5.6 ORIENTAÇÕES AOS SETORES

Em toda manifestação encaminhada pela Ouvidoria para fornecimento de subsídios, são feitas orientações às unidades quanto às ações a serem tomadas para cada tipo de manifestação. Além disso, é ressaltada a obrigatoriedade de se fornecer resposta ao usuário, conforme determina a legislação, com alerta sobre



as consequências legais da negativa de resposta e da utilização indevida das informações pessoais do usuário.

Em 3 de novembro de 2022, a Ouvidoria também ministrou capacitação de 2 horas aos servidores inscritos no curso presencial Governança e Gestão da UFMS, ofertado pela Secretaria de Capacitação e Qualificação - SECAP/DIDEP/PROGEP, em parceria com a Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento - Proplan, a Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura - Proadi, a Agência de Educação Digital e a Distância - Agead e a Agência de Comunicação Social e Científica - Agecom. No curso, foram abordadas as atividades da Ouvidoria, sendo explanado sobre os canais de acesso à Ouvidoria, como localização, contato telefônico, portal eletrônico, Plataforma Fala.BR; quando acionar a Ouvidoria e como registrar manifestações; proteção a dados pessoais; e os Painéis da CGU, incluindo o Painel Lei de Acesso à Informação.

Em 21 de novembro de 2022, a Ouvidoria também realizou, juntamente com o Corregedor da UFMS, apresentação no Câmpus de Aquidauana - CPAQ aos estudantes e servidores, com o intuito de amadurecer a Comunidade Universitária e conscientizar sobre esta ferramenta de Controle Social. Na ocasião, foi explanado sobre a atuação da Ouvidoria, os tipos de manifestações que podem ser realizadas, como registrá-las, bem como sobre as demais atividades de competência da Unidade.

#### 5.7 PEDIDOS DE COMPLEMENTAÇÃO E ORIENTAÇÕES AOS USUÁRIOS

Conforme disposto no art. 18, § 2º, do Decreto 9.492/2018, caso as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos sejam 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 Plataforma Fala.BR.

Por essas características do pedido de complementação, é necessário abordar cada manifestante de maneira distinta a partir das informações prévias 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.



#### 5.8 INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO EM PESQUISA DE SATISFAÇÃO E À PARTICIPAÇÃO NO CONSELHO DE USUÁRIOS

Como forma de incentivar o usuário 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.

Ademais, no intuito de engajar os usuários que acionam a Ouvidoria, em toda resposta também é feito convite para participação no Conselho de Usuários de Serviços da UFMS.

#### 5.9 CONTROLE DE DEMANDAS E RELATÓRIOS

Adicionalmente à Plataforma 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 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.

#### 5.10 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 portal eletrônico do Profoco - Programa de Formação Continuada em Ouvidoria e no canal do Youtube da CGU.

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, tendo acompanhado as orientações quanto a alterações de normas e melhorias de procedimentos e sistemas.

#### 5.11 PARTICIPAÇÃO NA GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

A Ouvidoria atua no apoio à governança institucional e participa de reuniões estratégicas semanais com a equipe de gestão da UFMS e dos Comitês de apoio à governança: CGI - Comitê de Governança Institucional, CGD - Comitê de Governança Digital e CGIRCI - Comitê de Gestão de Integridade, Riscos e Controle Interno.



## 5.12 INDICADORES E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA EM 2022

No contrato de gestão, pactuado entre Ouvidoria e Reitoria, constavam os seguintes indicadores e metas a serem atendidos em 2022. Desse modo, apresenta-se a seguir a meta prevista para o ano, o executado no ano, bem como observações da Ouvidoria sobre a execução de cada meta:

INDICADOR DE DESEMPENHO DA UNIDADE	META 2022	Executado em 2022	Observações
Tempo médio de respostas às manifestações (em dias)	10	8	Para os pedidos de acesso à informação o tempo médio de resposta foi de 6,5 e para às manifestações de Ouvidoria foi de 9,28 dias.
Índice de cumprimento do prazo de resposta das manifestações	98%	100%	Todas as manifestações foram atendidas no prazo legal
Número de ações de sensibilização e divulgação do trabalho da Ouvidoria, para fortalecimento da imagem institucional da Unidade	4	4	Ações principais: 1. Sensibilização quanto à LGPD por meio de notícia no <a href="#">portal da UFMS</a> 2. Sensibilização quanto à publicação de dados pessoais aos servidores da UFMS, por meio da Nota Técnica Encarregada de Dados Pessoais Nº 01/2022 - EDP/OUV/RTR, encaminhada a todas as unidades via SEI. 3. Sensibilização junto à todas as unidades da UFMS para implementação do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, com divulgação de <a href="#">tutoriais</a> . 4. Execução das ações constantes no item “5.6 Orientações aos Setores” deste relatório
Índice de satisfação do usuário com o atendimento prestado pela ouvidoria	50%	60,66%	Detalhado no item “4.2.13 Satisfação dos Usuários” deste relatório
Índice de resolutividade das manifestações de Ouvidoria	65%	86,5%	Detalhado no item “4.2.14 Resolutividade das manifestações” deste relatório
Taxa de mapeamento de processos gerenciais de risco da Ouvidoria	70%	50%	Em 2022 foi iniciado o mapeamento dos processos com diagnóstico de riscos.
Taxa de Implementação de normativos da Ouvidoria	70%	50%	Em 2022 foi iniciada a elaboração de minuta de resolução sobre o funcionamento da Ouvidoria e tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação. A Resolução foi aprovada em 2023.
Índice de informações divulgadas em Transparência Ativa	90%	100%	Todos os 49 itens obrigatórios de divulgação no menu “Acesso à Informação” do portal institucional <a href="#">ufms.br</a> foram divulgados.

Para o cumprimento das metas acima, foram previstos no contrato de gestão os seguintes recursos financeiros.

Programas, Projetos e Ações Institucionais	Custeio
Elaboração de atos normativos referentes à atuação da Ouvidoria	R\$ 0,00
Mapeamento dos processos e riscos da Ouvidoria	R\$ 0,00



Verificação das informações divulgadas em transparência ativa e preenchimento do Sistema de Transparência Ativa	R\$ 0,00
Realização de projeto de Ouvidoria Ativa	R\$ 0,00
Implantação da ferramenta de triagem e tratamento de manifestações do Fala.BR	R\$ 0,00
Disponibilização trimestral de relatórios gerenciais da Ouvidoria	R\$ 0,00
Apoio as atividades da unidade / Diárias e passagens	R\$ 5.000,00
Total	R\$ 5.000,00

Cabe ressaltar que o recurso previsto para apoio às atividades da unidade e para diárias e passagens não foi utilizado, pois não houve necessidade de viagem para participação de cursos, tendo em vista que todos os eventos promovidos pela CGU puderam ser acompanhados de forma remota.

Ademais, as despesas de diária e deslocamento para o Câmpus de Aquidauana, relativas à apresentação da Ouvidoria à Comunidade Universitária do CPAQ, relatada no item “5.6 Orientações aos Setores” deste relatório, foram custeadas pelo referido Câmpus.

## 6 RECOMENDAÇÕES

Conforme determina o art. 14, Inciso II da Lei nº 13.460/17, esta Ouvidoria projeta para 2023 recomendações com base nos temas recorrentes das manifestações relativas ao ano de 2022.

### 6.1 MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O § 4º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017 estabelece que 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 com informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados e observar o padrão de qualidade de atendimento, conforme estabelecido na Lei nº 13.460, de 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.

Prazo para execução da recomendação: dezembro/2023.

Responsáveis: Ouvidoria e unidades responsáveis pelos serviços do portal Gov.br.

## **6.2 REDUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTE À CONDUTA DE SERVIDORES E TERCEIRIZADOS**

Acredita-se que os índices relativos à conduta, que são paralelos às questões de conflitos interpessoais (não se considerando a natureza emocional e social de cada servidor, mas apenas o ambiente universitário) podem ser reduzidos caso sejam reforçadas ações da UFMS quanto ao tema. Assim, a fim de reduzir as demandas relativas à conduta, a Ouvidoria apresenta as seguintes sugestões:

- manter capacitação dos servidores docentes e orientações sobre 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;
- conscientização aos docentes quanto à importância da disponibilização e cumprimento dos planos de ensino, ementas das disciplinas e atos normativos relativos à graduação e pós-graduação;



- atenção da Direção para os problemas recorrentes envolvendo disciplinas com alto índice de retenção e relacionamentos conflituosos entre docentes e estudantes;
- capacitação aos servidores técnicos-administrativos, terceirizados e estagiários, sobre atendimento de qualidade à Comunidade Universitária;
- comunicação entre a Direção da Unidade e a Diretoria de Atenção ao Servidor sobre os servidores citados em manifestações recorrentes, para acolhimento e acompanhamento psicossocial;
- capacitação aos servidores docentes e técnicos, terceirizados e estagiários, voltadas para a diversidade, prevenção de conflitos interpessoais, bem como para a escuta ativa e comunicação não violenta na prestação de serviços, a fim de que os usuários dos serviços da Instituição se sintam acolhidos em suas demandas, ainda que não tenham seus interesses atendidos; e
- adoção de procedimentos operacionais padrão a serem observados em todas as secretarias acadêmicas, com intuito de padronizar os processos e evitar falhas em matrículas e outros serviços e atrasos na entrega de documentos.

Cabe ressaltar que a UFMS já dispõe de Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP anual bem como realiza Semana Pedagógica voltada aos docentes da Instituição que contempla parcela significativa das recomendações acima quanto à capacitação.

Ainda, sobre sugestão às direções das unidades demandadas pela Ouvidoria, com relação aos servidores citados em manifestações recorrentes, cabe ressaltar que a Ouvidoria passou a encaminhar em seus trâmites às unidades, quando pertinente, informações acerca de outras manifestações que tenham correlação com a manifestação recebida, visando a auxiliar as unidades no tratamento e resposta das manifestações.

Já quanto à adoção de procedimento padrão, a UFMS tem realizado, por meio da transformação digital, e de seu Plano de Processos e Riscos, o mapeamento de processos das Unidades, com etapas conforme cronograma constante no referido documento. Esta ação, certamente, contribuirá para a redução de manifestações sobre dificuldades eventualmente enfrentadas pelos usuários quanto aos processos da UFMS.

Ante ao exposto, é prudente reforçar que sejam mantidas tais ações visando o constante aperfeiçoamento da Instituição, seus servidores e colaboradores.

### 6.3 SUGESTÕES PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS ORIUNDAS DOS ESTUDANTES

Observa-se que parte das manifestações oriundas dos estudantes está constantemente eivada de um desconhecimento quanto aos regimentos da Instituição, especialmente quanto aos direitos e deveres dos estudantes.



Nota-se que muitos estudantes não utilizam as instâncias internas de suas unidades, em grande parte por desconhecimento, mas também por medo de represálias.

Tendo em vista este desconhecimento por parte dos estudantes, em toda manifestação realizada por estudante, na qual é constatado que as instâncias internas não foram acionadas, a Ouvidoria orienta sobre sua função e recomenda ao estudante que em situações futuras, quando houver dúvidas sobre um fato, ou conflito, que primeiramente procure as instâncias internas competentes para auxiliá-lo(a) durante sua vida acadêmica, como seus professores, a Secretaria Acadêmica, a Coordenação do Curso e a Direção de sua unidade.

Em uma pequena parcela de manifestações, especialmente as anônimas, também é possível constatar a intenção de constranger docentes ou servidores, inclusive com informações falsas. Contudo, a maioria das manifestações denota pedidos de ajuda 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:

- continuar a apresentar a todos os calouros orientações e informações sobre a vida acadêmica, pautadas pelo regulamento discente e código de ética, bem como informá-los quanto a seus direitos e deveres; sobre o setor de apoio psicológico e de saúde ao estudante; e sobre o funcionamento sistemático e processual da estrutura acadêmica;
- manter campanhas de prevenção e enfrentamento de assédio moral, sexual, racismo, **bullying**, homofobia e outras formas de preconceito e discriminação, com informações sobre o processo de registro de manifestações, em especial denúncias, com as salvaguardas pela UFMS quanto à identificação de denunciantes;
- divulgação de informação certa aos estudantes sobre prazos e entrega/recebimento de documentos acadêmicos, bem como quanto aos prazos para atendimento das principais demandas de cada setor.

Quanto a estas recomendações, a UFMS também já realiza ações, tendo, em todo início de ano letivo, feito recepções aos calouros. A UFMS também executa campanhas de prevenção ao assédio e discriminação e dispõe, inclusive, de Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual. No entanto, é prudente reforçar que sejam mantidas tais ações de conscientização e orientação.

Com relação à divulgação de informação aos estudantes prazos e entrega/recebimento de documentos acadêmicos, bem como quanto aos prazos para atendimento das principais demandas de cada setor recomenda-se à Prograd que efetue



em 2023 orientações às secretarias acadêmicas sobre as atribuições dos servidores na orientação, acompanhamento e execução das atividades de controle escolar e de apoio às atividades de gestão acadêmica.

#### 6.4 SUGESTÕES PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS DE SERVIDORES SOBRE DEMORA NA OBTENÇÃO DE SERVIÇOS

Houve manifestações em que foi relatado por servidores a demora do atendimento, em especial nos processos da Progep, para obtenção de serviços como execução de perícia médica, concessão de adicional de insalubridade e de aposentadoria. Recomenda-se à unidade que durante seus atendimentos, esclareça aos servidores sobre os prazos de entrega de documentos e conclusão de serviços, e que, mesmo nos casos em que houver previsão de atraso, seja informada uma estimativa para atendimento, bem como, que seja feita divulgação no portal eletrônico da Unidade sobre os prazos para atendimento e procedimentos para obtenção dos principais serviços demandados.

#### 6.5 ATUALIZAÇÕES DOS SITES E TELEFONES

Em 2022 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 estudantes.

### 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de 2022 a Ouvidoria mostrou-se, eventualmente, como primeiro alerta para ajustes e melhorias do funcionamento de sistemas e serviços públicos ofertados pela Instituição e, por meio da gestão integrada com as unidades responsáveis, foi possível retornar à normalidade com eficácia e eficiência e ainda, otimizar processos institucionais.

Todas as manifestações recebidas foram devidamente analisadas pela Ouvidoria da UFMS, tendo o tratamento trâmite adequado, com envio de subsídios pelas diversas Unidades da Instituição, sempre que pertinente, assegurando respostas tempestivas e de qualidade a todos os usuários.



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



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 oferecidos pela UFMS, afirmando o compromisso da Instituição em prestar serviços de qualidade a toda Comunidade Universitária.

É o relatório anual de 2022.

Campo Grande, 31 de março de 2023.

Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul



A NOSSA UNIVERSIDADE



[www.ufms.br](http://www.ufms.br)



[/ufmsbr](https://www.facebook.com/ufmsbr)



[@ufmsoficial](https://www.instagram.com/ufmsoficial)



Educativa UFMS



[@UFMSbr](https://twitter.com/UFMSbr)



[/school/ufms](https://www.linkedin.com/school/ufms)



[/tvufms](https://www.youtube.com/tvufms)