

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Ouvidoria UFMS

2023

Campo Grande - MS



CIÊNCIA

SAÚDE

RESPEITO

GRATIDÃO



A NOSSA UNIVERSIDADE

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 Graduação

Cristiano Costa Argemon Vieira

Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

Maria Lígia Rodrigues Macedo

Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

Albert Schiaveto de Souza

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Gislene Walter da Silva

Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças

Dulce Maria Tristão

Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Esporte

Marcelo Fernandes Pereira

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 Gabinete da Reitoria

Sabina Avelar Koga

Diretoria de Avaliação Institucional

Caroline Pauletto Spanhol

Diretoria de Desenvolvimento Sustentável

Leonardo Chaves de Carvalho

Diretoria de Governança Institucional

Erotilde Ferreira dos Santos

UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO SETORIAL

Escola de Administração e Negócios

Cláudio Cesar da Silva

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

Vivina 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

Fabrcio de Oliveira Frazilio

Faculdade de Odontologia

Fabio Nakao Arashiro

Instituto de Biociências

Ramon José Correa Luciano de Mello

Instituto Integrado de Saúde

Marcos Antonio Ferreira Júnior

Instituto de Física

Além-Mar Bernardes Gonçalves

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

Larissa da Silva Barcelos

UNIDADE SUPLEMENTAR

Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian (Humap/Ebserh)

Andréia de Siqueira Campos Lindenberg

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
2. A OUVIDORIA	4
2.1 FORÇA DE TRABALHO	5
2.2 ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	5
3. ATENDIMENTOS EM 2023	6
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	7
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 GESTÃO E GOVERNANÇA	11
4.2.3 GRADUAÇÃO	11
4.2.4 INFRAESTRUTURA	12
4.2.5 GESTÃO DE PESSOAS	12
4.2.6 PÓS-GRADUAÇÃO	12
4.2.7 OUTROS TEMAS	12
4.2.8 INFRAESTRUTURA DE TIC	12
4.2.9 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	12
4.2.10 MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E PONTOS RECORRENTES	12
4.2.10.1 DENÚNCIAS	13
4.2.10.2 COMUNICAÇÕES	13
4.2.10.3 ELOGIOS	14
4.2.10.4 SUGESTÕES	15
4.2.10.5 SOLICITAÇÕES	16
4.2.10.6 RECLAMAÇÕES	17
4.2.11 SOLUÇÕES ADOTADAS QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES RECORRENTES	18
4.2.12 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	19
4.2.13 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	20
4.2.14 RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES	21
4.2.15 UNIDADES PROVEDORAS DAS RESPOSTAS	22
4.2.15.1 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA CORREGEDORIA	23
4.2.15.2 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROGRAD	23
4.2.15.3 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROADI	23
4.2.15.4 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA	24
4.2.15.5 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROGEP	24
4.2.15.6 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELO CPTL	25
4.2.15.7 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELO CPAN	25
4.2.15.8 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA FACH	26
4.2.15.9 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROAES	26
4.2.15.10 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROECE	26
4.2.16 PERFIL DOS USUÁRIOS	27
5. AÇÕES DA OUVIDORIA E MELHORIAS REALIZADAS	30
5.1 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	30
5.2 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS POR MEIO DO CONSELHO DE USUÁRIOS	30
5.3 MATURIDADE EM OUVIDORIA	31
5.4 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	32
5.5 TRANSPARÊNCIA DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	34
5.6 ORIENTAÇÕES AOS SETORES	34
5.7 PEDIDOS DE COMPLEMENTAÇÃO E ORIENTAÇÕES AOS USUÁRIOS	34
5.8 INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO EM PESQUISA DE SATISFAÇÃO E À PARTICIPAÇÃO NO CONSELHO DE USUÁRIOS	35
5.9 CONTROLE DE DEMANDAS E RELATÓRIOS	35
5.10 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA	35
5.11 PARTICIPAÇÃO NA GOVERNANÇA INSTITUCIONAL	36
5.12 INDICADORES E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE EM 2023	36
5.13 AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE A OUVIDORIA	38
5.14 PREMIAÇÃO NO CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC)	38
6. RECOMENDAÇÕES	39
6.1 MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	39
6.2 REDUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTE À CONDUTA DE SERVIDORES E TERCEIRIZADOS	40
6.3 SUGESTÕES PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS ORIUNDAS DOS ESTUDANTES	42
6.4 SUGESTÕES PARA REDUÇÃO DE DEMANDAS DE SERVIDORES SOBRE DEMORA NA OBTENÇÃO DE SERVIÇOS	43
6.5 ATUALIZAÇÕES DOS SITES E TELEFONES	43
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	44

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 – 2023, 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. Assim, o presente relatório também apresenta dados dos pedidos de acesso à informação recebidos no ano de 2023, 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, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados pela instituição, 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 coordena o processo de avaliação dos serviços públicos da Universidade por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços

Públicos, que é uma ferramenta virtual e gratuita de participação e controle social, concentrada na avaliação dos serviços. Ela conta com conselheiros voluntários e atua de forma consultiva de forma a coletar a opinião da sociedade para melhoraria dos serviços públicos, servindo como um elo com gestores públicos, com o objetivo de auxiliá-los na tomada de decisões. A Ouvidoria é responsável por conduzir os processos de chamamento público para voluntários, realizar ações de mobilização e interlocução com os conselheiros, além de desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar sua atuação e consolidar os dados coletados.

A Ouvidoria monitora a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, disponível no portal gov.br, em coordenação com os gestores de serviço do órgão responsáveis por essa tarefa. Além disso, a Ouvidoria acompanha a adequação da UFMS à Lei 13.709, de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), visto 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

O principal canal de atendimento da Ouvidoria é a Plataforma Fala.BR, plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, a qual possibilita o registro pelos usuários, a qualquer hora, de reclamações, sugestões, elogios, solicitações, denúncias, comunicações, pedidos de simplificação (Simplifique!) e pedidos de acesso à informação. Na plataforma, o usuário pode acompanhar o andamento da manifestação, prazos e receber a resposta elaborada pela UFMS.

A Ouvidoria da UFMS está localizada no térreo do Bloco 2, do Setor 2, da Cidade Universitária, em Campo Grande, Mato Grosso do Sul, com atendimento presencial, telefônico e eletrônico, 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, e do e-mail ouvidoria.rtr@ufms.br, no intuito de orientar os usuários que procuram a Ouvidoria.

A Ouvidoria dispõe do portal eletrônico ouvidoria.ufms.br, que contém dados estatísticos, relatórios anuais, orientações aos usuários, endereço da Plataforma Fala.BR para registro das manifestações e demais informações sobre a atuação da unidade.

Correspondências físicas podem ser encaminhadas à Ouvidoria, e endereçadas para a Av. Costa e Silva, s/nº, Bairro Universitário, 79070-900, Campo Grande, MS, as quais são cadastradas pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR.

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.

3. ATENDIMENTOS EM 2023

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 2023, foram contabilizados pela equipe de Ouvidoria 1290 atendimentos presenciais e telefônicos, sendo 1310 telefônicos e 24 presenciais:



Para a maioria dos atendimentos presenciais e telefônicos realizados, não houve solicitação dos usuários para registro da manifestação diretamente pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR, uma vez que o atendimento foi orientado para solução das questões apresentadas e esclarecimentos pelos setores da Instituição, proporcionando ao usuário uma resposta imediata, de modo a otimizar a eficiência do serviço público.

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 2023, via [Plataforma Fala.BR](#), incluídos os atendimentos presenciais em que o usuário solicitou o registro da manifestação no [Fala.BR](#) diretamente pela Ouvidoria, bem como as eventuais correspondências recebidas, que também foram inseridas pela equipe de Ouvidoria na [Plataforma Fala.BR](#).

4.1 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR

Em 2023, foram recebidas formalmente 925 manifestações, sendo 233 pedidos de acesso à informação e 692 manifestações de ouvidoria. Foram respondidos 843 protocolos pela UFMS, sendo 232 pedidos de acesso à informação e 611 manifestações de ouvidoria; foram arquivadas, com base nas hipóteses legais (Manifestação não complementada pelo usuário; manifestação registrada em duplicidade pelo mesmo usuário; falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda – nos casos de manifestações anônimas; falta de urbanidade; manifestação imprópria ou inadequada, manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou perda de objeto), 67 manifestações de ouvidoria; e 1 pedido de acesso à informação e 14 manifestações de Ouvidoria foram encaminhados a outros órgãos e entidades, por não serem de competência da UFMS.

4.1.1 TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA

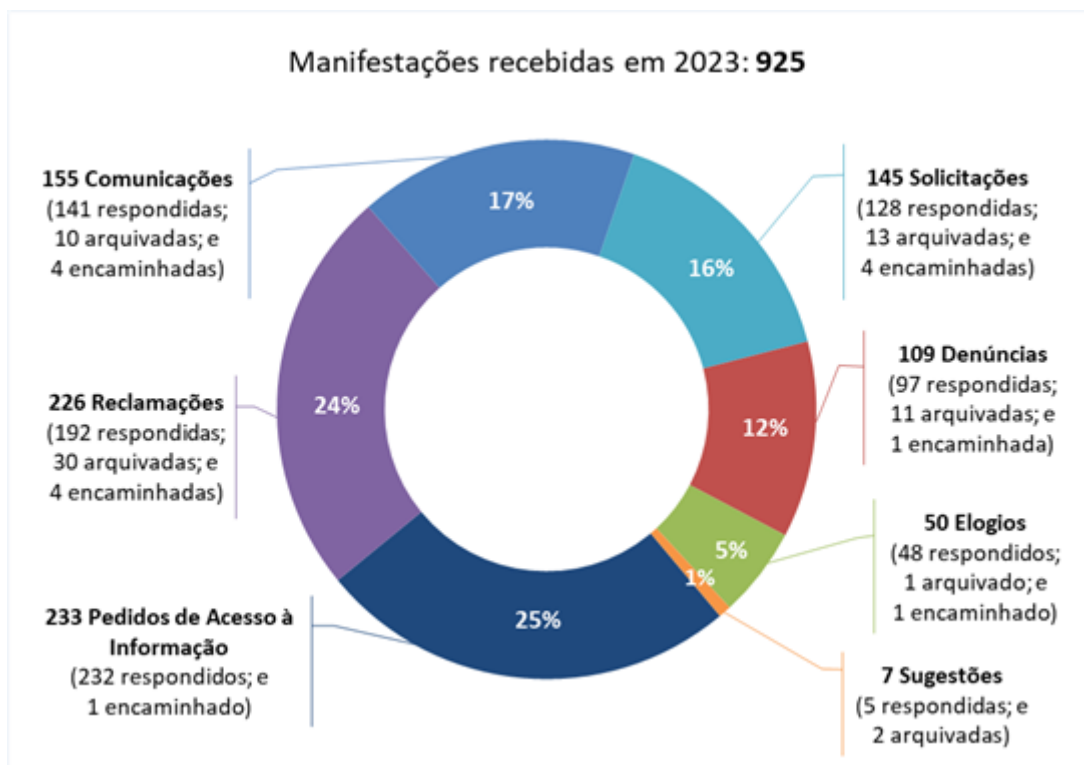
As manifestações de Ouvidoria são classificadas em elogio, solicitação, reclamação, denúncia, sugestão, comunicação e simplifique!, já as demandas oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) são classificadas como pedidos de acesso à informação.

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 mensagem, de origem anônima, que comunica irregularidade, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

- o elogio é a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço recebido;
- a sugestão é a apresentação de ideia para aprimoramento de serviços prestados;
- a solicitação é o pedido para adoção de providências; e
- a reclamação é a demonstração de insatisfação quanto à prestação de serviço e/ou à conduta de servidores, contratados, voluntários, estudantes, terceirizados e estagiários.

Os quantitativos das manifestações recebidas em 2023, por tipo, são apresentados a seguir:



Nota-se que “pedido de acesso à informação” (SIC), “Reclamação”, “Comunicação” e “Solicitação” apresentaram maior incidência em 2023. Houve arquivamento de apenas 7,36% das manifestações de competência da UFMS, devido à falta de clareza/insuficiência de dados em manifestações anônimas, perda de objeto, duplicidade de manifestações e falta de complementação pelos usuários. Quanto às manifestações “encaminhadas”, são aquelas que foram remetidas inicialmente à UFMS, mas que, após análise, identificou-se que a resolução destas não era de competência da Universidade e, portanto, foram encaminhadas aos órgãos competentes pelo atendimento.

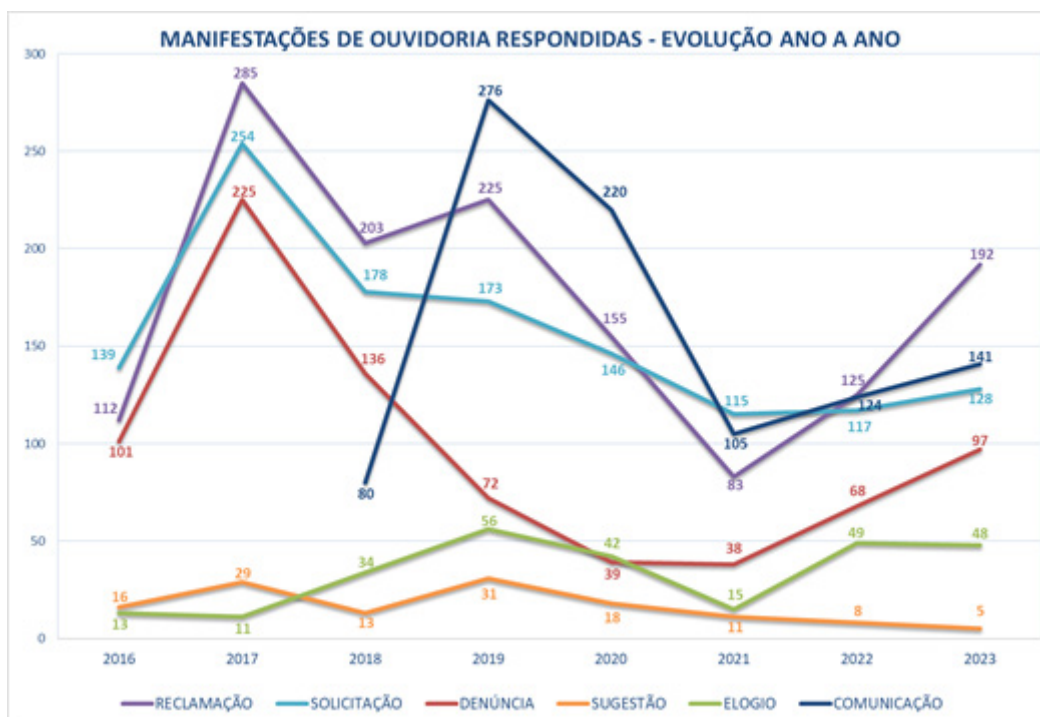
4.1.2 MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA DA UFMS E ATENDIMENTO AOS PRAZOS

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



Percebe-se que no ano de 2023 houve aumento no quantitativo de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, quando comparado ao ano de 2022.

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

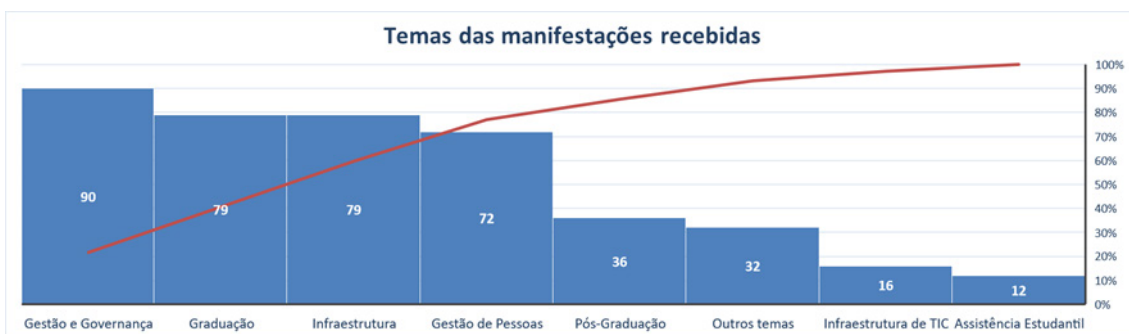
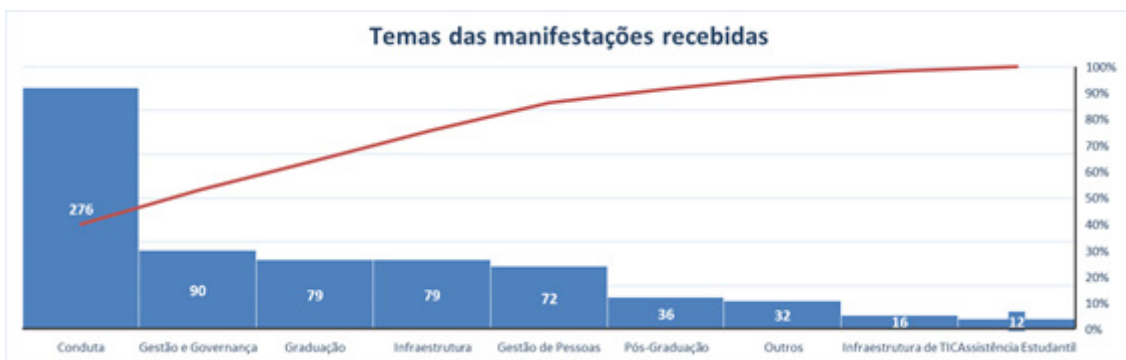


Ressalta-se que a comunicação, termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima, foi incluída no Fala.BR em 2018, sendo que no período de 2018 a 8 abril de 2022 era permitido o registro de reclamações e denúncias anônimas.

No ano de 2023, 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. Ainda, com base nos dados disponíveis no Painel “Resolveu?”, verifica-se que dentre as Universidades Federais com dados disponíveis na plataforma de 2018 a 2023, somente duas Ouvidorias de universidades federais alcançaram a marca de 100% das manifestações atendidas dentro do prazo legal em todos os anos considerados, sendo que uma delas é a Ouvidoria da UFMS.

4.2 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

As 692 manifestações de ouvidoria recebidas no ano de 2023 abrangeram os seguintes temas classificados pela Ouvidoria:

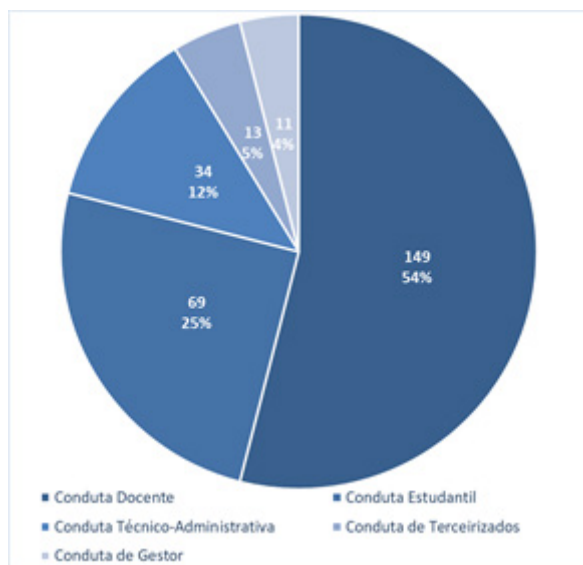


4.2.1 CONDOTA

Foram recebidas 96 comunicações, 79 denúncias, 46 elogios e 55 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 abaixo.



- Conduta docente: 49 comunicações, 35 reclamações, 33 denúncias e 32 elogios;
- Conduta estudantil: 32 comunicações, 29 denúncias e 8 reclamações;
- Conduta técnico-administrativa: 13 comunicações, 10 elogios, 7 denúncias e 4 reclamações;
- Conduta de terceirizados: 6 denúncias, 6 reclamações e 1 comunicação; e
- Conduta de gestor (FCC, FG e CD): 4 denúncias, 4 elogios, 2 reclamações e 1 comunicação.

4.2.2 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 44 solicitações, 18 denúncias, 14 reclamações, 10 comunicações, 2 elogios e 2 sugestões.

4.2.3 GRADUAÇÃO

Foram recebidas 35 solicitações, 30 reclamações, 9 comunicações, 3 denúncias, 1 elogio e 1 sugestão.

4.2.4 INFRAESTRUTURA

Foram recebidas 49 reclamações, 20 comunicações, 9 solicitações e 1 denúncia.

4.2.5 GESTÃO DE PESSOAS

Foram recebidas 44 reclamações, 13 solicitações, 12 comunicações, 2 sugestões e 1 denúncia.

4.2.6 PÓS-GRADUAÇÃO

Foram recebidas 21 solicitações, 13 reclamações e 2 denúncias.

4.2.7 OUTROS TEMAS

Foram recebidas 11 solicitações, 8 reclamações, 6 comunicações, 4 denúncias, 2 sugestões e 1 elogio. Neste tema estão incluídas as seguintes manifestações:

- manifestações recebidas pela UFMS cuja competência de análise referia-se a outro órgão, as quais foram encaminhadas aos órgãos competentes (14 manifestações, sendo: 4 comunicações, 4 solicitações, 4 reclamações, 1 denúncia e 1 elogio); e
- manifestações anônimas, com falta de clareza, cujo conteúdo não foi de possível compreensão pela Ouvidoria, e manifestações identificadas, mas que também não continham clareza, para as quais foi requisitada a complementação do usuário e este não complementou no prazo legal, sendo, portanto, arquivadas (18 manifestações, sendo: 7 solicitações, 4 reclamações, 3 denúncias, 2 comunicações e 2 sugestões).

4.2.8 INFRAESTRUTURA DE TIC

Foram recebidas 11 solicitações e 5 reclamações.

4.2.9 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

Foram recebidas 8 reclamações, 2 comunicações, 1 solicitação e 1 denúncia.

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 2023 foram direcionadas 109 denúncias à UFMS. Contudo, houve 1 manifestação encaminhada a outro órgão e 11 manifestações arquivadas, sendo 9 por falta de complementação pelos usuários, 1 por perda de objeto e 1 por ter sido registrada em duplicidade pelo usuário. Dessa forma, foram respondidas 97 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 72% das denúncias recebidas, entre as condutas docente, estudantil, técnico-administrativa, de terceirizados e de gestor.

Dentre estas, houve predomínio de manifestações sobre as condutas: docente (30%), com enfoque em conflitos interpessoais entre professores e estudantes; e estudantil (27%), com enfoque também em conflitos entre os próprios estudantes e entre professores e estudantes, ocorridos em ambiente acadêmico ou mesmo em redes sociais, bem como houve denúncias de condutas de estudantes sobre fraudes em cotas e em bolsas e auxílios estudantis.

4.2.10.2 COMUNICAÇÕES

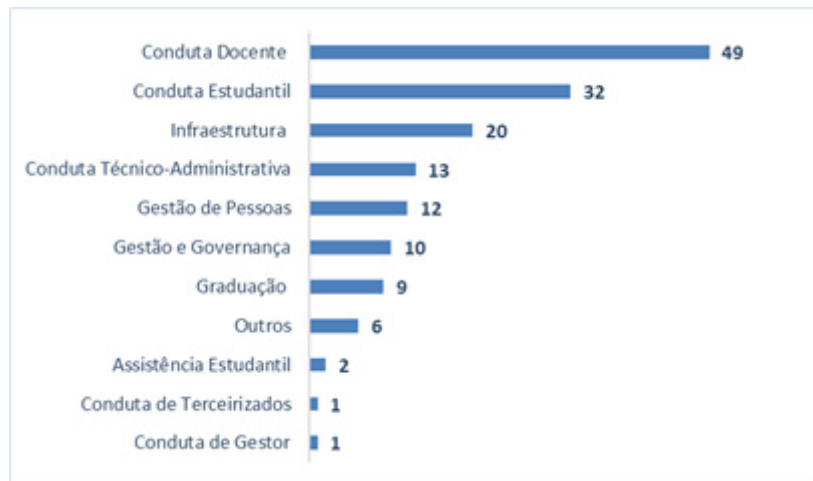
Em 2023 foram direcionadas 155 comunicações à UFMS, sendo respondidas 141 comunicações, excluídas 10 que foram arquivadas (6 por registro em duplicidade e 4 por falta de clareza e de informações) e 4 encaminhadas a outros órgãos.

Releva destacar que a baixa qualidade da formalização das comunicações, infelizmente, inviabiliza o prosseguimento de uma parcela destas, pois os manifestantes não fornecem elementos suficientes e, por se tratar de denúncias

anônimas, não é possível que a Ouvidoria peça a complementação ao usuário. Assim, quando a Ouvidoria identifica elementos mínimos durante sua análise prévia, a comunicação é encaminhada à unidade de apuração. No entanto, em certos casos nos quais há falta de informações, a unidade de apuração fica impossibilitada de averiguar o relato.

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

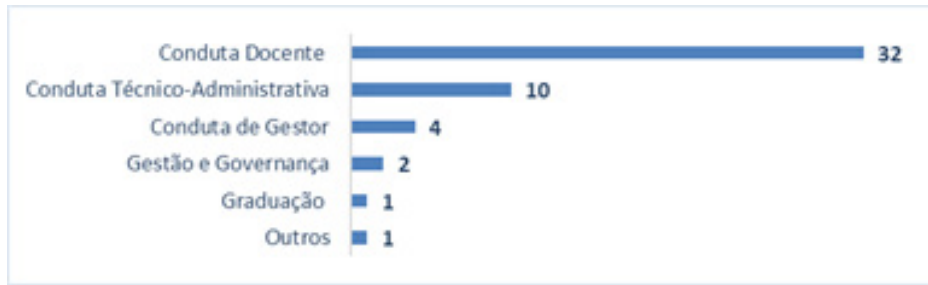
Assim como nas denúncias identificadas, o principal assunto das comunicações foi a conduta, que corresponde a 62% das denúncias anônimas recebidas, entre as condutas docente, estudantil, técnico-administrativa, de terceirizados e de gestor.



Dentre estas, houve predomínio de manifestações sobre a conduta docente (31%), como conflitos interpessoais entre estudantes e professores, conduta desidiosa, em especial por falta de presteza e dedicação e por omissão do cumprimento das obrigações, falta de urbanidade, e por agir em desconformidade às normas e aos procedimentos adequados na execução de sua atuação. Quanto à conduta estudantil (21%), o enfoque foi, como nas denúncias identificadas, em conflitos entre os próprios estudantes e entre professores e estudantes, ocorridos em ambiente acadêmico ou mesmo em redes sociais e nas denúncias de condutas de estudantes sobre fraudes em cotas e em bolsas e auxílios estudantis.

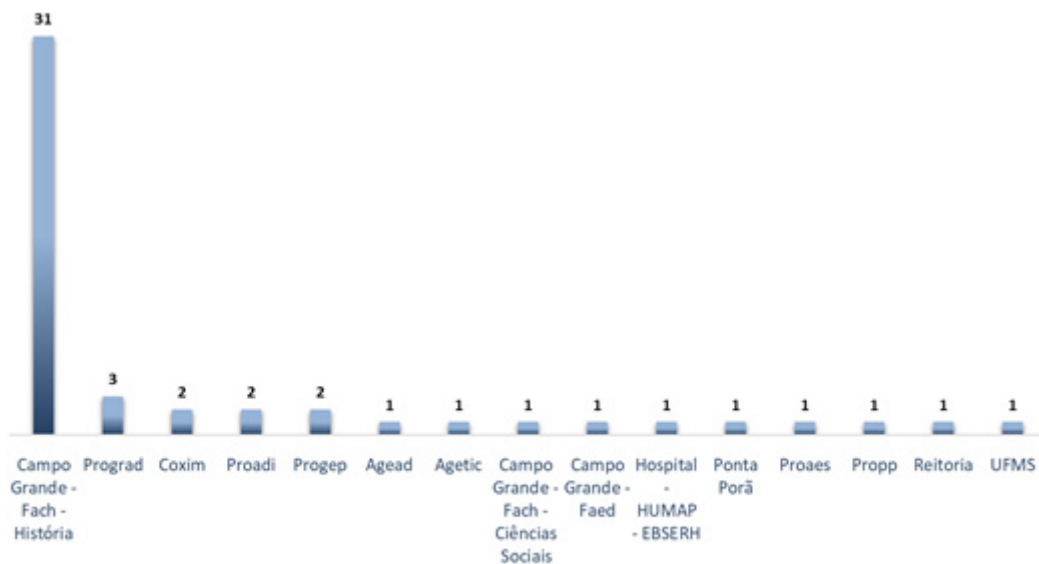
4.2.10.3 ELOGIOS

Em 2023 foram direcionados 50 elogios à UFMS, sendo 1 arquivado por duplicidade de registro, 1 encaminhado a outro órgão, devido a competência, e 48 encaminhados ao dirigente da unidade elogiada, à chefia imediata e/ou servidor 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 92% dos elogios, com predomínio sobre a conduta docente (64%), e conduta técnico-administrativa (20%).

Abaixo, estão as unidades que receberam os elogios:



Verifica-se que a unidade que mais recebeu elogios foi a Faculdade de Ciências Humanas (Fach), sendo que todos os 31 elogios foram direcionados a um(a) mesmo(a) docente do curso. Tal concentração de elogios em um único indivíduo é uma ocorrência incomum, sendo relevante registrar essa observação como uma peculiaridade e encaminhar Corregedoria para análise..

4.2.10.4 SUGESTÕES

Em 2023 foram direcionadas 7 sugestões à UFMS, sendo 2 arquivadas (1 por registro em duplicidade e 1 por falta de clareza e de informações) e 5 foram encaminhadas aos dirigentes das unidades da Instituição, a fim de verificar a possibilidade de implementação e, após, respondidas.

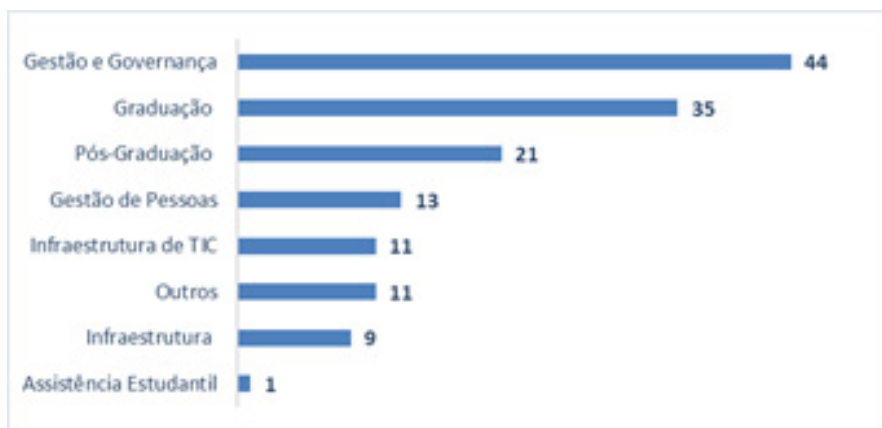
Os temas das sugestões foram classificados pela Ouvidoria conforme a figura a seguir, que ressalta que não houve recorrência no assunto das sugestões, sendo proposições pontuais quanto à UFMS.



4.2.10.5 SOLICITAÇÕES

Em 2023 foram direcionadas 145 solicitações à UFMS, sendo 13 arquivadas (7 por falta de complementação pelos usuários e 6 por registro em duplicidade), 4 encaminhadas a outros órgãos e 128 respondidas aos usuários.

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



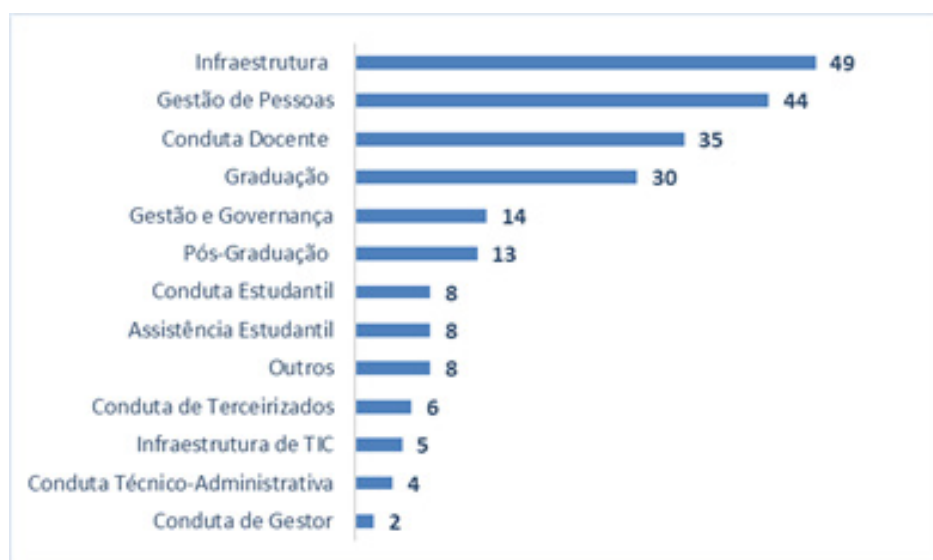
Verifica-se que o principal assunto foi: gestão e governança, que corresponde a 30% das solicitações recebidas e trouxe manifestações requisitando orientações sobre o incidente de segurança cibernética ocorrido em setembro de 2023, bem como solicitações a documentos diversos da instituição e dúvidas gerais sobre o funcionamento, gestão e governança da Universidade; na sequência, o assunto foi Graduação (24%), que trouxe solicitações sobre esclarecimento de dúvidas referentes ao ingresso por meio de vestibular, PASSE, transferência externa e portador de diploma, movimentação interna e solicitações de documentos diversos, relativos à graduação, especialmente sobre histórico escolar; e Pós-Graduação (14%), com solicitações sobre retirada de certificados de especialização e dúvidas referente ao ingresso em mestrado, doutorado e especializações.

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 2023 foram direcionadas 226 reclamações à UFMS, sendo 30 arquivadas (21 por falta de complementação pelos usuários e 9 por registro em duplicidade pelos usuários), 4 encaminhadas a outros órgãos e 192 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 conduta, que corresponde a 24% das reclamações recebidas, entre as condutas docente, estudantil, de terceirizados, técnico administrativa e de gestor. Dentre estas, houve predomínio de manifestações sobre as condutas: docente (15%), 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; e estudantil (4%), com enfoque também em conflitos entre os próprios estudantes e entre professores e estudantes, ocorridos em ambiente acadêmico ou mesmo em redes sociais. O assunto infraestrutura (22%) trouxe reclamações especialmente sobre a falta de limpeza e de materiais de higiene e limpeza nos banheiros das unidades da UFMS, ocorrido em decorrência de problemas com a empresa terceirizada contratada para a execução deste serviço, o que foi restabelecida, conforme notícia veiculada no portal institucional da

Universidade; houve também reclamações pontuais sobre infraestrutura predial e equipamentos e patrimônios da instituição. Gestão de pessoas (19%) trouxe reclamações sobre necessidade de contratação de professor para atender o curso de Ciências Contábeis do Câmpus do Pantanal (CPan), bem como reclamações sobre a demora/dificuldade para obtenção de serviços, em especial sobre o atendimento do Programa de Assistência à Saúde (PAS/UFMS) e concessão de adicional de insalubridade.

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, em reclamações e em denúncias (identificadas e 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 2024, entre os dias 5 e 9 de fevereiro, a UFMS realizou a Semana de Capacitação Pedagógica de 2024, que abordou temas relevantes para o trabalho docente, como: O Papel das Universidades Públicas na Formação dos Jovens no Brasil; Acolhimento aos estudantes ingressantes na UFMS; Saúde Mental no ambiente universitário; Avanços na inclusão dos povos originários no ensino superior; A inclusão da pessoa preta no ensino superior: desafios e estratégias de superação; O atendimento a estudantes com deficiência; Por uma educação inclusiva no Ensino Superior: acesso, permanência e aprendizagem dos estudantes; Programa Sou Mulher; entre outros. A ação contou, inclusive, com palestra ministrada pela Ouvidoria e Corregedoria, com o tema “Ouvidoria e Corregedoria como ferramentas de melhoria do ambiente universitário”.

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 desrespeitoso feitos por estudantes em suas redes sociais ou em sala de aula, cabe ressaltar a recorrência das denúncias.

A UFMS, por meio da campanha Eu Respeito, realizou diversas ações, como palestras, encontros e mesas redondas com o objetivo de conscientizar a Comunidade Universitária 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 e identificação dos usuários.

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 prévia da manifestação na Ouvidoria e o tempo de resposta do setor.



A figura acima apresenta um comparativo do tempo médio de resposta (em dias)¹, das manifestações de Ouvidoria em relação a anos anteriores.

¹ Dados extraídos do Painel Resolveu?, em consulta realizada em 12/03/2024.

Verifica-se um aumento no tempo médio de 2023, 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.

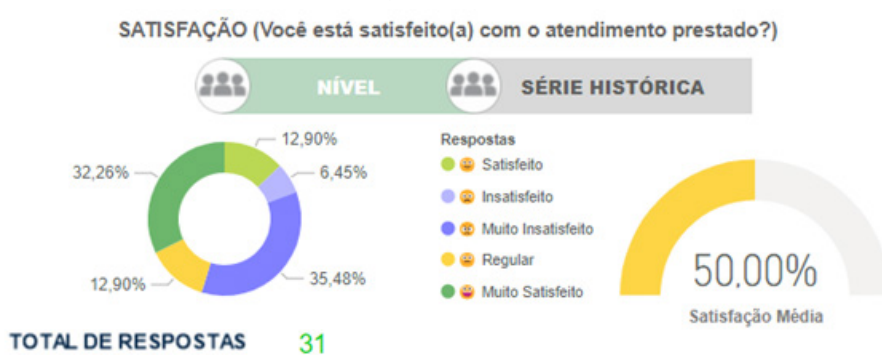
Não obstante, o tempo médio de resposta pela Ouvidoria da UFMS em 2023 foi de 10,82 dias, demasiadamente inferior ao prazo legal de 30 dias, prorrogáveis pelo mesmo período, bem como muito abaixo da média dos órgãos federais, que, até a data de conclusão deste relatório, é de 18,88 dias². Isso demonstra a eficaz integração e comprometimento das diversas áreas das unidades da UFMS com a Ouvidoria, o que tem tornado o trabalho mais maduro e fluido.

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.

² A colocação da Ouvidoria poderá variar, pois existem outros órgãos que ainda estão com manifestações do ano de 2023 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.

Quanto à resolutividade das manifestações de Ouvidoria, conforme resposta dos usuários às pesquisas de satisfação, considerando o universo de 31 respondentes da pesquisa, 42% consideraram que a demanda foi resolvida e 26% 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 37,51%, com apenas 27% 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, que há casos em que realmente não é possível atender a manifestação e expectativa do solicitante, seja por questões legais ou por outro impedimento técnico, ou seja, não há resolutividade possível no caso, o que reflete na insatisfação imediata dos demandantes, que impacta na avaliação geral da ouvidoria 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.

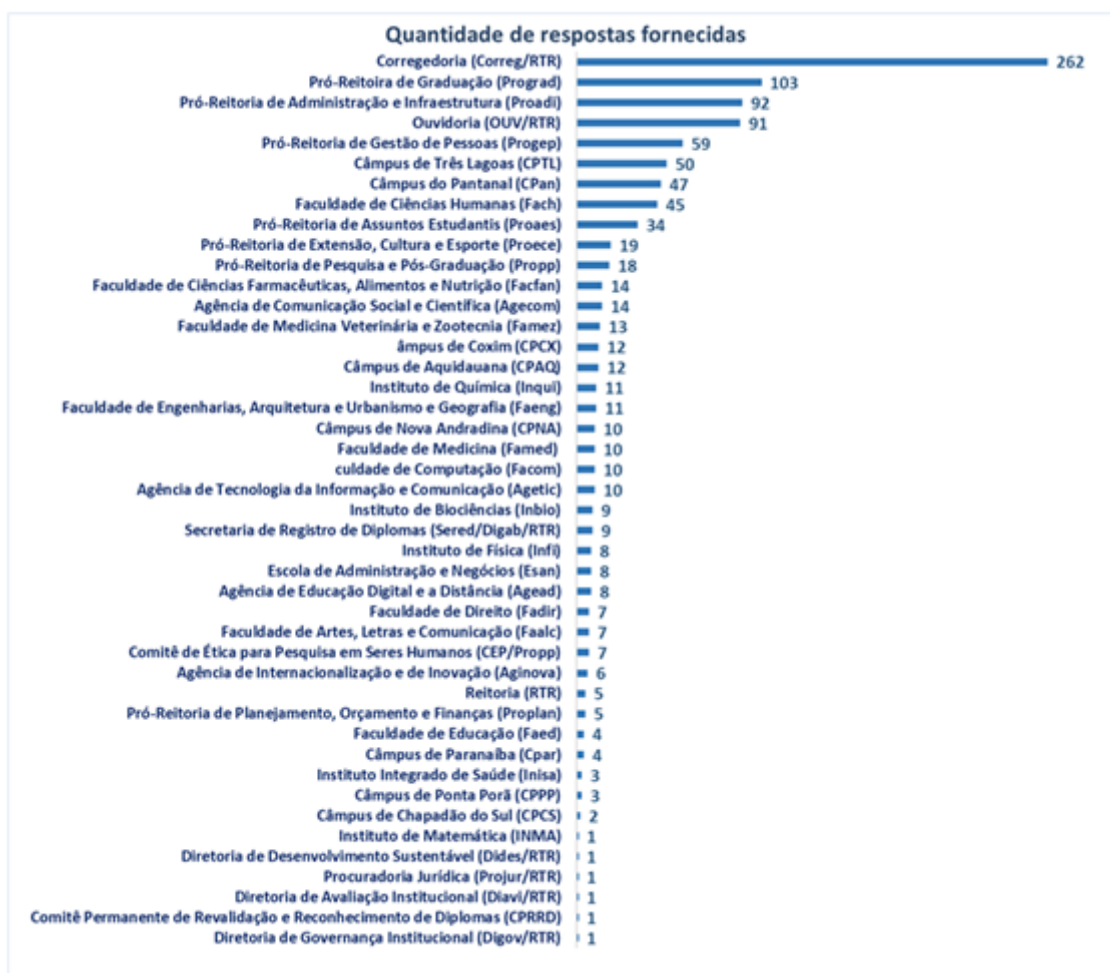
Desse modo, quando uma unidade demandada pela Ouvidoria informa em sua resposta que há qualquer ação a ser realizada quanto ao exposto na manifestação, a Ouvidoria responde conclusivamente ao usuário e, concomitantemente, assinala o protocolo como “não resolvido”. Por conseguinte, é efetuado o acompanhamento 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 2023, este acompanhamento pela Ouvidoria, unido ao empenho das unidades, resultou, até a presente data, na resolutividade de 89% das manifestações respondidas.

Quanto às manifestações que ainda constam como não resolvidas (totalizando 69 manifestações), cabe ressaltar que, para uma boa parcela destas (29 manifestações), houve necessidade de instauração de processo de apuração pela unidade respondente, com a finalidade de investigar o fato relatado, os quais estão em andamento, sendo acompanhados pela Ouvidoria até sua efetiva conclusão.

4.2.15 UNIDADES PROVIDORAS DAS RESPOSTAS

A figura abaixo apresenta as Unidades da Administração Central (UACs), Unidades da Administração Setorial (UASs) e Comitês da Instituição demandados pela Ouvidoria para fornecer subsídios/respostas quanto às manifestações recebidas em 2023, bem como o quantitativo de respostas providas por cada um:



Os números apresentados na figura tratam do quantitativo de manifestações registradas em 2023 que foram direcionadas às UACs, UASs 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.

É importante ressaltar que as áreas internas da UFMS demandadas durante o exercício de 2023 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 76,5% do total de protocolos

recebidos em 2023. 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 262 manifestações, sendo: 108 comunicações, 89 denúncias, 57 reclamações e 8 solicitações.

As comunicações, denúncias e reclamações encaminhadas à Corregedoria foram aquelas em que houve relato na manifestação quanto à conduta de servidores, terceirizados ou estudantes. Já as solicitações abordaram situações pontuais de competência da unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Corregedoria, todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo 1 encaminhada a outro órgão, 5 arquivadas e 256 encerradas com resposta conclusiva.

4.2.15.2 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROGRAD

A Pró-Reitoria de Graduação (Prograd), foi responsável pelo provimento de resposta a 103 manifestações, sendo: 46 reclamações, 25 solicitações, 19 comunicações, 7 denúncias, 4 elogios e 2 sugestões.

Nas reclamações, o principal assunto foi a necessidade de contratação de professor para atender o curso de Ciências Contábeis do Câmpus do Pantanal (CPan), já suprida. Nas solicitações o principal assunto foi a busca de orientações sobre as diversas formas de ingressar na UFMS. Nas comunicações e denúncias foram apresentadas, principalmente, possíveis irregularidades por parte de estudantes no ingresso por cotas, bem como suposta irregularidade no processo de movimentação interna no Câmpus de Três Lagoas (CPTL). Os elogios foram quanto à qualidade do atendimento/serviço prestado pela Unidade. Já as sugestões foram sobre situações pontuais de competência da Unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Prograd, todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo as 103 encerradas com resposta conclusiva.

4.2.15.3 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROADI

A Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura (Proadi) foi responsável pelo provimento de resposta a 92 manifestações, sendo: 44 reclamações, 23 comunicações, 11 solicitações, 12 denúncias e 2 elogios.

As reclamações, comunicações, solicitações e denúncias trouxeram, especialmente, assuntos referentes à falta de limpeza e de materiais de higiene e limpeza nos banheiros das unidades da UFMS, questões sobre a infraestrutura da Universidade e receios sobre supostos ataques às universidades, após casos de grande repercussão nacional. Os elogios foram quanto à qualidade do atendimento/serviço prestado pelos servidores da Unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Proadi, todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo 89 encerradas com resposta conclusiva e 3 arquivadas.

4.2.15.4 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria foi responsável pelo provimento de resposta a 91 manifestações, sendo: 35 solicitações, 19 reclamações, 18 comunicações, 12 denúncias e 4 elogios e 3 sugestões.

As manifestações respondidas pela Ouvidoria referem-se a: demandas sobre o crime cibernético sofrido pela UFMS em setembro de 2023, que está sob investigação da Polícia Federal, as quais foram respondidas pela Ouvidoria, devido à Ouvidoria ser a Encarregada de Tratamento de dados Pessoais da UFMS; demandas em que não houve necessidade de consulta, 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; demandas sobre situações pontuais de competência da unidade; e as respondidas por outras unidades, mas cuja resposta também contou com contribuição da Ouvidoria.

Todas as manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente, sendo 30 arquivadas, 49 encerradas com resposta conclusiva e 12 encaminhadas a outro(s) órgão(s).

4.2.15.5 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROGEP

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep), foi responsável pelo provimento de resposta a 59 manifestações, sendo: 23 reclamações, 15 comunicações, 14 solicitações, 3 sugestões, 2 denúncias e 2 elogios.

Nas reclamações, o principal assunto foi quanto à demora para obtenção de serviços, em especial sobre o atendimento do Programa de Assistência à Saúde (PAS/UFMS) e concessão de adicional de insalubridade. Nas denúncias e

comunicações o principal assunto foi também quanto à demora para obtenção de adicional de insalubridade e discordâncias sobre os critérios de sua concessão. As solicitações foram, especialmente, de orientações sobre procedimentos e serviços diversos de competência da Unidade. As sugestões 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 56 encerradas com resposta conclusiva, 2 encaminhadas a outros órgãos e 1 arquivada.

4.2.15.6 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELO CPTL

O Câmpus de Três Lagoas (CPTL) foi responsável pelo provimento de resposta a 50 manifestações, sendo: 26 comunicações, 9 solicitações, 7 reclamações e 8 denúncias.

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.

Após o encaminhamento de contribuições pelo CPTL, todas as 50 manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente e encerradas com resposta conclusiva.

4.2.15.7 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELO CPAN

O Câmpus do Pantanal (CPan) foi responsável pelo provimento de resposta a 47 manifestações, sendo: 32 reclamações, 7 comunicações, 7 denúncias e 1 solicitação.

O principal assunto das reclamações foi a necessidade de contratação de professor para atender o curso de Ciências Contábeis do Câmpus do Pantanal (CPan), já suprida, bem como sobre situações pontuais sobre a infraestrutura do Câmpus. As comunicações e denúncias foram, na maioria, sobre a conduta de docentes do Câmpus. A solicitação tratou de situações pontuais de competência da Unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pelo CPan, todas as 47 manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente e encerradas com resposta conclusiva.

4.2.15.8 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA FACH

A Faculdade de Ciências Humanas (Fach) foi responsável pelo provimento de resposta a 45 manifestações, sendo: 31 elogios, 6 denúncias, 5 comunicações, 2 reclamações e 1 solicitação.

Os 31 elogios foram direcionados a um(a) mesmo(a) docente do curso de graduação em História. As denúncias, comunicações e reclamações foram sobre a conduta de docentes da Unidade. A solicitação tratou de situações pontuais de competência da Unidade. Reforça-se que tal concentração de elogios em um único indivíduo é uma ocorrência incomum, sendo relevante encaminhar para Corregedoria.

Após o encaminhamento de contribuições pela Fach, todas as 45 manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente e encerradas com resposta conclusiva.

4.2.15.9 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROAES

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Proaes) foi responsável pelo provimento de resposta a 34 manifestações, sendo: 11 reclamações, 11 comunicações, 4 solicitações, 7 denúncias e 1 elogio.

Os assuntos das reclamações, denúncias e comunicações foram, principalmente, sobre os Restaurantes Universitários (alimentação e infraestrutura) e possíveis irregularidades por parte de estudantes no ingresso recebimento de bolsas e auxílios estudantis. As solicitações trouxeram situações pontuais de competência da Unidade. O elogio foi 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 31 encerradas com resposta conclusiva e 1 arquivada.

4.2.15.10 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA PROECE

A Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Esporte (Proece) foi responsável pelo provimento de resposta a 19 manifestações, sendo: 12 solicitações, 5 reclamações, 1 denúncia e 1 comunicação.

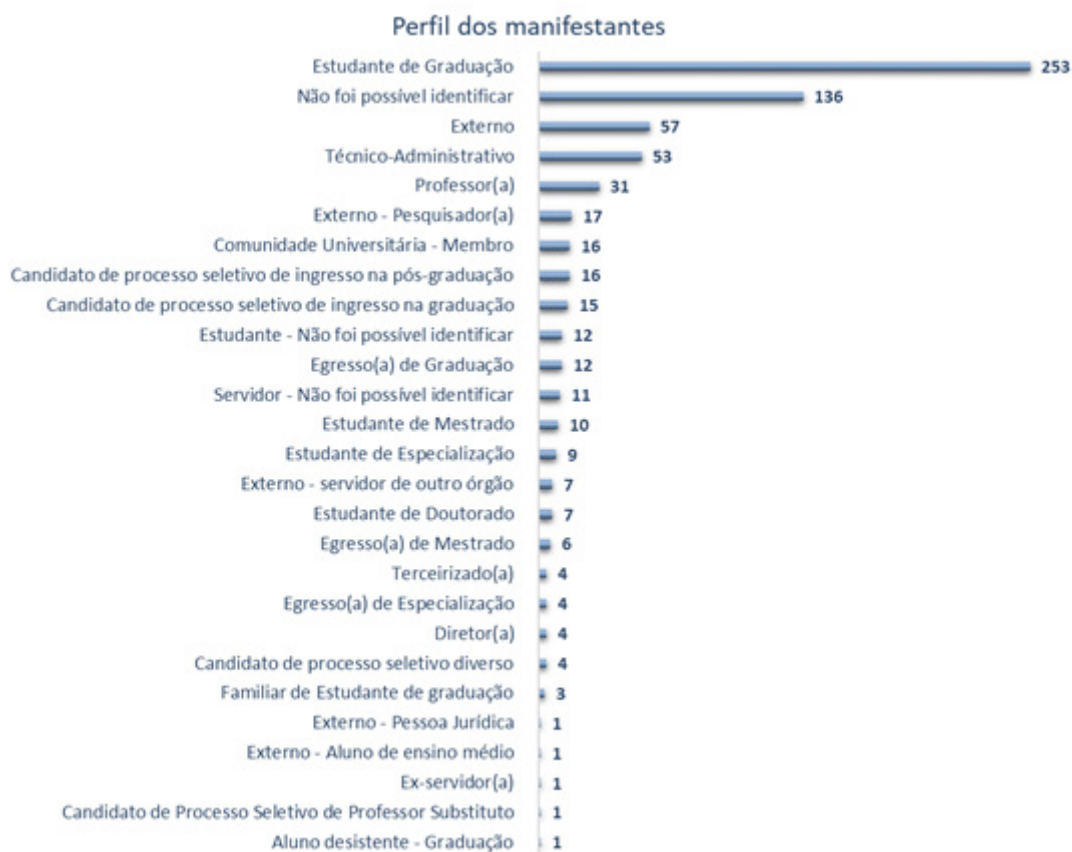
Nas solicitações, houve recorrência de manifestações sobre dúvidas referentes à retirada de certificados de especialização. Para as reclamações, denúncias e comunicações, não foi identificada recorrência de temas, tratando-se de situações pontuais de competência da Unidade.

Após o encaminhamento de contribuições pela Proece, todas as 19 manifestações foram finalizadas na Plataforma Fala.BR tempestivamente e 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 473 manifestações (68,35%) foi possível identificar algum vínculo dos usuários, direta ou indiretamente, com a Universidade, sendo:

- 253 manifestações de estudantes de graduação;
- 53 manifestações de técnicos-administrativos;
- 31 manifestações de professores;

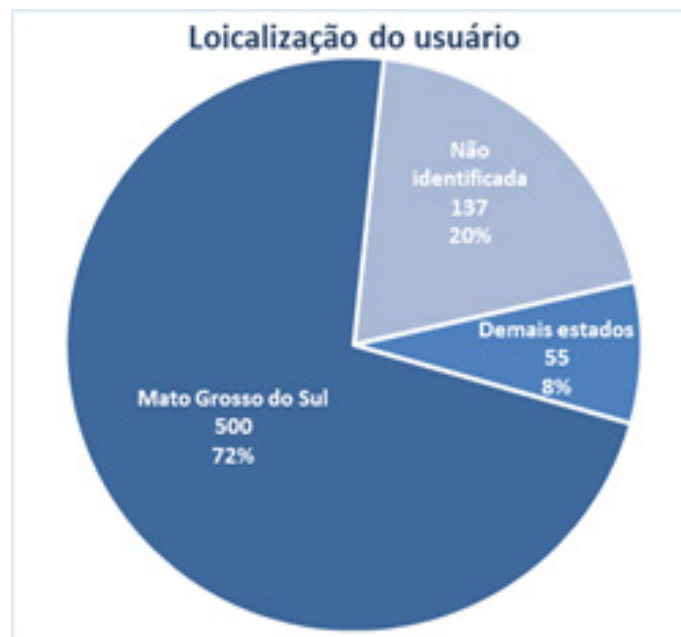
- 16 manifestações de Candidatos de processo seletivo de ingresso na pós-graduação;
- 16 manifestações de membros da comunidade universitária, para as quais não foi possível identificar se estudante ou servidor;
- 15 manifestações de candidatos de processo seletivo de ingresso na graduação;
- 12 manifestações de egressos de graduação;
- 12 manifestações de estudantes, para as quais não foi possível identificar se estudante da graduação ou pós-graduação;
- 11 manifestações de servidor, para as quais não foi possível identificar se técnico-administrativo ou professor;
- 10 manifestações de estudantes de mestrado;
- 9 manifestações de estudante de especialização/residência;
- 7 manifestações de estudantes de doutorado;
- 6 manifestações de egressos de mestrado;
- 4 manifestações de candidatos de processos seletivos diversos realizados pela Universidade;
- 4 manifestações de diretores;
- 4 manifestações de egressos de especialização;
- 4 manifestações de terceirizados;
- 3 manifestações de familiar de estudante de graduação;
- 1 manifestação de aluno desistente de graduação;
- 1 manifestação de candidato de processo seletivo de professor substituto; e
- 1 manifestação de ex-servidor.

Para 136 manifestações, o que corresponde a 19,65% 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, 83 manifestações, o que representa 12% dos protocolos recebidos:

- Em 57 dessas manifestações não foi possível identificar um segmento específico de usuários externos à UFMS;
- 17 manifestações foram efetuadas por usuários externos que alegaram ser pesquisadores;
- 7 manifestações foram feitas por servidores de outros órgãos;
- 1 manifestação de usuário externo identificado como estudante de ensino médio; e
- 1 manifestação de usuário externo pessoa jurídica.

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, apresentam-se abaixo as informações.



Para a maior parcela de manifestações (72%) os registros foram efetuados por usuários de Mato Grosso do Sul, localizados nas Unidades da UFMS e nos municípios do Estado.

Em 20% 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 8% das manifestações foram identificados usuários de outros estados da Federação. Foram recebidas manifestações oriundas de usuários do Distrito Federal e de 15 estados da Federação (Amazonas, Bahia, Ceará, Goiás, Maranhão,

Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo e Tocantins).

Por fim, com base nos perfis dos usuários, levantados pela Ouvidoria em 2023, 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 e brasileira, 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 2023 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. 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 2023 o terceiro 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 da Ouvidora.

Em 2023, 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; Levantamento de informações acerca dos serviços da UFMS 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 4 consultas sobre os seguintes serviços:

- Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação;
- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação como portador de diploma ou refugiado ou por transferência;
- Participar de processo Seletivo para curso de graduação; e
- Matricular-se em curso de extensão.

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 2023 são objeto de relatório específico sobre o conselho de usuários e constarão no Portal Eletrônico da Ouvidoria em ouvidoria.ufms.br/conselho-de-usuarios.

5.3 MATURIDADE 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 16/03/2021 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 atingir o nível alvo de maturidade ideal para toda e qualquer instituição federal.

Assim, considerando o contido no plano, e tendo em vista as demais atribuições desempenhadas pela Ouvidoria no ano, em 2023 foram executadas as seguintes ações:

- Publicação da Resolução nº 250-COUN/UFMS, de 28 de março de 2023, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e o tratamento de

manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação no âmbito da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul;

- Continuação do mapeamento dos processos com diagnóstico de riscos. Ressalta-se que o mapeamento de processos e diagnóstico de riscos da Ouvidoria foi concluído em março de 2024, conforme consta no Portfólio de Processos da UFMS, no portal simplifica.ufms.br;
- 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
- Plano de Desenvolvimento da Unidade (PDU), no qual constam as metas, indicadores e ações da unidade para o período de 2020 a 2024.

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 2023 foram realizadas as seguintes ações principais, de acordo com o Programa de Conformidade e Governança à Lei Geral de Proteção de Dados 2020 – 2024 da UFMS, aprovado pela Resolução nº 303-CD/UFMS, de 16 de setembro de 2022:

- Alinhamento de expectativas com a alta administração;
- Manutenção de informações atualizadas no Portal Eletrônico lgpd.ufms.br, que reúne informações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados na UFMS;
- Capacitações, que podem ser realizadas a qualquer tempo, por meio da Escola Virtual do Governo (EVG/Enap), com acesso facilitado na página institucional da UFMS sobre a LGPD, em lgpd.ufms.br/capacitacoes. Previsão, no Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP da UFMS, de capacitação voltada à proteção de dados pessoais;
- Preenchimento do Inventário de Dados Pessoais – IDP da UFMS pelas Unidades da Administração Central, com acompanhamento e orientações constantes da Ouvidoria;
- Divulgação aos membros da comissão da LGPD e aos gabinetes das UAS e UACs a versão 2.0 do Guia Orientativo de Tratamento de dados pessoais pelo Poder Público e do Guia Orientativo de Tratamento de dados pessoais para fins acadêmicos e para realização de estudos e pesquisas, publicados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- Publicação da Instrução Normativa Conjunta nº 1-OUV/Agetic/Agecom, de 7 de agosto de 2023, que estabelece normas complementares para a

classificação de documentos com dados pessoais no Sistema Eletrônico de Informações – SEI;

- Realização de reunião com a gestão e responsáveis pelo SEI, para orientar quanto à necessidade de classificação correta dos processos, tendo em vista que os dados do SEI estão em consulta pública, conforme determinação do TCU;
- Realização de reunião realizada com os Diretores das UASs e com a equipe de gestão, também para conscientização sobre a necessidade de classificação correta de documentos no SEI;
- Participação de Treinamento promovido pela Coordenação-Geral de Proteção de Dados (CGPD/DPSI/SGD/MGI) sobre a implementação do Framework de Privacidade e Segurança da Informação, conforme a Portaria SGD/MGI nº 852, de 28 de março de 2023, que dispõe sobre o Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI);
- Preenchimento, em conjunto com a Agetic, do Framework de privacidade e segurança da Secretaria de Governança Digital (SGD) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGISP), nos termos da Portaria SGD/MGI nº 852, de 28 de março de 2023, visando avaliar a maturidade da UFMS;
- Finalização da minuta do primeiro Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), que servirá de modelo para elaboração dos demais RIPDs da Universidade;
- apresentação, nas reuniões do Comitê de Governança Digital da UFMS (CGD) do monitoramento do Programa de Conformidade e Governança à LGPD, com detalhamento das ações executadas;
- Execução de ações de competência da Encarregada do tratamento de dados pessoais da UFMS, relativas ao incidente cibernético, ocorrido em setembro de 2023, tais como: comunicação à ANPD; comunicados individuais por meio de e-mail aos usuários que tiveram os dados acessados indevidamente; e resposta a centenas de e-mails recebidos no endereço eletrônico encarregado.lgpd@ufms.br bem como às manifestações de ouvidoria recebidas na plataforma FALABR, esclarecendo as dúvidas dos titulares.

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 de ajustes e adequações contínuas e frequentes diálogos e alinhamentos com a alta administração.

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.

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 se comunicou 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, e-mail 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.

AGECOM - CAMPANHA

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: Comitê de Governança Institucional (CGI), Comitê de Governança Digital (CGD) e Comitê de Gestão de Integridade, Riscos e Controle Interno (CGIRCI).

5.12 INDICADORES E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE EM 2023

A Ouvidoria possui e Plano de Desenvolvimento da Unidade (PDU) e contrato de gestão firmado com Reitoria, contendo o planejamento da Unidade, com dotação orçamentária específica para as atividades da Ouvidoria. No contrato de gestão de 2023 constavam os seguintes indicadores e metas a serem atendidos no ano. Desse modo, apresenta-se a seguir a meta prevista, o executado, bem como observações da Ouvidoria sobre a execução de cada meta:

INDICADOR DE DESEMPENHO DA UNIDADE	META 2023	Executado em 2023	Observações
Mapear os processos e riscos das atividades da Ouvidoria	100%	50%	Em 2023, embora finalizados os fluxogramas de mapeamento dos processos da Ouvidoria, devido à licença prêmio em maio de um dos servidores lotados na Ouvidoria e de sua aposentadoria em junho, cuja reposição de servidor foi realizada em outubro, não foi finalizada a documentação do mapeamento. Ressalta-se, contudo, que em fevereiro de 2023 todo o mapeamento de processos e riscos foi finalizado.
Aumentar a resolutividade de manifestações de ouvidoria	5%	13%	No relatório de 2022, restavam 13,5% de manifestações a serem resolvidas no ano de 2023. Destas, atualmente restam somente 4% a serem resolvidas. Ainda, quanto ao ano de 2023, restam 11% de demandas a serem resolvidas. Assim, além de manter um percentual baixo de demandas não resolvidas em 2023, ainda foram resolvidas boa parte das demandas pendentes de 2022.

Garantir o cumprimento da LGPD – Lei Geral de Proteção de dados Pessoais	100%	96%	Quanto ao Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), previsto para ser finalizado em 2023, foi finalizada a primeira minuta, porém, o documento ficou para ser concluído no ano de 2024. Cabe ressaltar que em 2023 houve o incidente de segurança cibernética na UFMS, bem como a Ouvidoria levou alguns meses para repor um dos servidores que se aposentou no meio do ano, motivos que justificam a delonga na elaboração do documento.
Garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação quanto à Transparência Ativa	100%	100%	Conforme consta no menu “transparência ativa” do Painel “ <u>Lei de Acesso à Informação</u> ”, da CGU, a UFMS segue cumprindo, pelo 3º ano consecutivo, sua obrigação de publicar todos os itens em transparência ativa.
Aumentar a maturidade da Ouvidoria em conformidade com o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) da CGU	100%	100%	Toda a atuação da Ouvidoria está pautada em aumentar sua maturidade. Cabe frisar que a atuação da unidade foi reconhecida, inclusive, no Concurso de Boas Práticas, promovido pelo MEC.
Implantar normativos da Ouvidoria	100%	100%	Houve a publicação da Resolução nº 250-COUN/UFMS, de 28 de março de 2023, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e o tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação no âmbito da UFMS.
Garantir o funcionamento do conselho de usuários de serviços públicos	100%	100%	Desde a implantação do Conselho de Usuários da UFMS, em todos os anos a Ouvidoria tem realizado consulta aos conselheiros.
Realizar práticas que promovam a transparência e prestação de contas da atuação da Ouvidoria	100%	100%	Mensalmente, foram apresentados relatórios à Reitoria, contendo os indicadores da Unidade, ainda, também foi realizada mensalmente a atualização do portal da ouvidoria, como forma de prestação de contas à sociedade e, por fim, os relatórios anuais de gestão da unidade, também seguem publicados no portal da unidade.
Qualificar a equipe da Ouvidoria	100%	100%	Todos os servidores da Ouvidoria realizaram as capacitações promovidas pela CGU em 2023.

Cabe ressaltar que apesar de disponibilizado pela Alta Administração, não foi necessário recurso para apoio às atividades da unidade e para diárias e passagens, pois não houve necessidade de viagem para participação de cursos, tendo em vista que a maioria dos eventos promovidos pela CGU puderam ser acompanhados de forma remota.

5.13 AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria intensificou ações de conscientização sobre o uso da unidade como ferramenta de aprimoramento dos serviços institucionais e de defesa dos usuários dos serviços públicos, tendo realizado as seguintes atividades:

- em parceria com a Agecom, participou da III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, idealizada pela CGU, com o tema “Discriminação no serviço público: não se cale”, maratona que consistiu na publicação de materiais nas redes sociais da UFMS sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos e do papel da ouvidoria;
- Também em parceria com a Agecom, foi elaborado um cartaz e guia com orientações específicas para realização de denúncias de assédio;
- entrevista à Rádio Educativa UFMS, na qual foi reforçada a importância da unidade, com destaque para sua atuação no aprimoramento dos serviços institucionais;
- Veiculação de notícias, no portal institucional da UFMS, destacando a atuação da Ouvidoria, como: Em comemoração ao Dia da Mulher, Universidade apresenta avanços do Programa Sou Mulher UFMS, No mês da mulher, política de enfrentamento ao assédio é fortalecida, Universidade é finalista em três categorias do 1º Concurso de Boas Práticas do MEC e Práticas de aprimoramento de gestão da UFMS são premiadas em concurso do Ministério da Educação.

5.14 PREMIAÇÃO NO CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC)

No ano de 2023 a Ouvidoria se inscreveu no 1º Concurso de Boas Práticas para incentivo à governança e à integridade no âmbito do Ministério da Educação - MEC, sendo premiada com a 2º colocação na categoria Aprimoramento das atividades de ouvidoria, com a prática “Ouvidoria Integrada para uma atuação Participativa, Inclusiva e Acolhedora - UFMS”.

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 2023.

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/2024.

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 e neste sentido 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;
- capacitação da Direção da Unidade 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 Progep 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
- capacitação quanto aos procedimentos operacionais padrão adotados na Universidade, que devem ser 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 e aprimoradas 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 regramentos 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, nas manifestações realizadas 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 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; sobre o funcionamento sistemático e processual da estrutura acadêmica; e revisão constante do Guia do Calouro. 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 pelas unidades 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. Em 2023, em parceria com a Agência de Comunicação Social e Científica (Agecom), foi elaborado material contendo orientações para realização de denúncias de assédio, o qual foi divulgado no portal eletrônico da Ouvidoria, bem como afixado na forma de cartaz nos murais das Unidades da UFMS. No entanto, é prudente reforçar que sejam mantidas ações como as descritas, como forma 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 e ligações telefônicas em que foi relatado a demora do atendimento, em especial sobre o Programa de Assistência à Saúde (PAS/UFMS) e sobre concessão de adicional de insalubridade. Recomenda-se à Progep 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 das Unidades sobre os prazos para atendimento e procedimentos para obtenção dos principais serviços demandados.

6.5 ATUALIZAÇÕES DOS SITES E TELEFONES

Em 2023 a Ouvidoria recebeu muitos telefonemas e demandas relatando sobre dificuldade em se obter contato telefônico com alguns setores da Instituição.

Recomenda-se à Agetic, 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 2023 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.

Comparando a Ouvidoria da UFMS com as demais Universidades Federais, com base nos dados disponíveis no Painel “Resolveu?”, verifica-se que dentre as Universidades Federais com dados disponíveis na plataforma desde 2018, somente duas Ouvidorias entre as Universidades Federais alcançaram a marca de 100% das manifestações atendidas dentro do prazo legal em todos os anos considerados, sendo uma delas a Ouvidoria da UFMS, comprovando que a universidade é não apenas uma instituição que escuta, mas que responde com eficácia e prontidão.

A Unidade está comprometida em continuar a executar suas atribuições com excelência, para fortalecer ainda mais sua imagem perante a sociedade como promotora da participação do usuário na administração pública, com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela instituição e é um desafio constante garantir que os usuários que desconhecem o trabalho de uma Ouvidoria, compreendam a importância da atuação dessa instância como ferramenta de controle e participação social.

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 todos.

É o relatório anual de 2023.

Campo Grande, 27 de março de 2024.



A NOSSA UNIVERSIDADE



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)