

Relatório das consultas realizadas ao Conselho de Usuários de Serviços da UFMS

2024





UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

Reitoria

Camila Celeste Brandão Ferreira Ítavo

Vice-Reitoria

Albert Schiaveto de Souza

Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura

Hércules da Costa Sandim

Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

Albert Schiaveto de Souza

Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Dulce Maria Tristão

Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Esporte

Lia Raquel Toledo Brambilla Gasques

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

Fabício de Oliveira Frazílio

Pró-Reitoria de Cidadania e Sustentabilidade

Vivina Dias Sol Queiroz

Agência de Comunicação Social e Científica

Rose Mara Pinheiro

Agência de Educação Digital e a Distância

Daiani Damm Tonetto Riedner

Agência de Inovação

Saulo Gomes Moreira

Agência de Internacionalização

Gustavo Santiago Torrecilha Cancio

Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anderson Viçoso de Araújo

Diretoria de Avaliação Institucional

Heloísa Laura Queiroz Gonçalves da Costa

Diretoria de Gabinete da Reitoria

Vanessa Teodoro

Diretoria de Governança Institucional

Henrique Mongelli

UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO SETORIAL

Escola de Administração e Negócios

Cláudio César da Silva

Faculdade de Artes, Letras e Comunicação

Gustavo Rodrigues Penha

Faculdade de Ciências Farmacêuticas, Alimentos e Nutrição

Luciana Miyahusku

Faculdade de Ciências Humanas

Cleverson Rodrigues da Silva

Faculdade de Computação

Liana Dessandre Duenha Garanhani

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

Carlos Alberto do Nascimento Ramos

Faculdade de Odontologia

Fábio Nakao Arashiro

Instituto de Biociências

Carla Cardozo Pinto de Arruda

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 Nazario

Câmpus de Aquidauana

Ana Graziele 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

Paulo César Schotten

Câmpus de Paranaíba

Andréia Cristina Ribeiro

Câmpus de Ponta Porã

Leonardo Souza Silva

Câmpus do Pantanal

Andreliza Cristina de Souza

Câmpus de Três Lagoas

Larissa da Silva Barcelos

UNIDADE SUPLEMENTAR

Hospital Universitário Maria Aparecida

Pedrossian (Humap-UFMS/Ebserh)

Andréa de Siqueira Campos Lindenberg

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
1. INTRODUÇÃO	5
2. ETAPAS REALIZADAS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	6
2.1. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	6
2.2. ENGAJAMENTO DOS CONSELHEIROS	7
2.3. METODOLOGIA DE COLETA DOS DADOS	10
3. ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS	12
3.1. RESULTADOS POR ENQUETE	12
3.2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS ÀS UNIDADES GESTORAS	17
4. CONCLUSÃO	18

APRESENTAÇÃO

A Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) apresenta o relatório das consultas realizadas ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos no ano de 2024, instrumento que reflete o compromisso institucional em promover a participação e o controle social na avaliação e melhoria dos serviços públicos.

O relatório consolida as ações realizadas em 2024 para a consulta ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS, os resultados obtidos, a metodologia adotada e as principais conclusões alcançadas.

Este relatório traduz o reconhecimento e valorização da UFMS quanto à participação ativa dos usuários, fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados pela Universidade. A UFMS agradece aos conselheiros e demais envolvidos pela participação nesse processo e deseja a todos uma boa leitura.

Mariane Cristina Wolf
Ouvidora da UFMS

1. INTRODUÇÃO

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, também por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, órgão consultivo responsável por acompanhar a prestação dos serviços, participar de sua avaliação, propor melhorias, contribuir na definição de diretrizes para um atendimento adequado aos usuários e acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor.

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

A Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024, da Controladoria-Geral da União (CGU) define, atualmente, que a Ouvidoria-Geral da União disporá sobre a organização e o funcionamento dos conselhos de usuários, no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e estabelece que as unidades setoriais do SisOuv poderão, a seu critério, dar continuidade às atividades de chamamento público para voluntários, mobilização e interlocução com conselheiros e desenvolvimento de enquetes e pesquisas conforme orientações do Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, desenvolvida e mantida pela CGU, até que nova norma seja editada. Assim, a Ouvidoria da UFMS optou por manter a realização das consultas no ano de 2024, o que vem realizando desde 2021, e apresenta, neste relatório, o resultado das enquetes efetuadas.

A Plataforma Virtual é um canal entre a Administração Pública e seus usuários, para coletar informações e avaliar a prestação dos serviços, além de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades, cumprindo assim, um dos focos principais da administração pública: a satisfação do usuário. A atuação dos usuários do Conselho de Usuários é voluntária, gratuita e **online**, sem limite máximo para o quantitativo de conselheiros de cada órgão.

A Ouvidoria tem a competência para conduzir os processos de chamamento público para voluntários, executar ações de mobilização e de interlocução com conselheiros, desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar sua atuação e consolidar os dados coletados.

Dessa forma, com o objetivo de atender às normativas legais e ampliar a participação e o controle social na avaliação e melhoria dos serviços públicos, a Ouvidoria da UFMS realizou em 2024 a consulta ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos desta Universidade.

2. ETAPAS REALIZADAS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

2.1. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Conforme estabelecido no § 4º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário da UFMS é objeto de atualização periódica e de permanente divulgação pela Instituição.

Cumprindo o preconizado no art. 9º, VI, da Resolução nº 250-Coun/UFMS, de 2023, a Ouvidoria coordenou a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, em parceria com as unidades competentes por cada serviço. Na revisão da Carta de Serviços da UFMS, inicialmente, a Ouvidoria verificou os critérios de edição dos serviços estabelecidos pelo Ministério da Economia no Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br e analisou a Carta de Serviços da UFMS do Portal de Serviços Gov.br, haja vista que os serviços avaliados pelos conselheiros por meio da Plataforma, são vinculados aos serviços listados no Portal Gov.br.

Em seguida, quando pertinente, a Ouvidoria solicitou a cada Unidade que oferece serviços públicos associados a Carta que fornecesse informações atualizadas sobre os procedimentos necessários para obter cada serviço. Após a apresentação dessas informações pelos gestores das Unidades e a verificação das informações pelo nível estratégico da UFMS, foi efetuada pela Ouvidoria a atualização dos dados no Portal de Serviços Gov.br.

No período de realização das etapas de necessárias à realização da consulta ao Conselho de Usuários, a Carta de Serviços da UFMS contava com 10 (dez) serviços públicos cadastrados, listados abaixo, com as respectivas unidades gestoras competentes:

- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFMS - Unidade responsável: Pró-Reitoria de Graduação (Prograd);
- Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação - UFMS - Unidade responsável: Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (Propp);
- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação como portador de diploma ou refugiado ou por transferência - UFMS - Unidade responsável: Pró-Reitoria de Graduação (Prograd);
- Matricular-se em curso de graduação - UFMS - Unidade responsável: Pró-Reitoria de Graduação (Prograd);
- Matricular-se em curso de pós-graduação - UFMS - Unidade responsável: Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (Propp);

- Matricular-se em curso de extensão - UFMS - Unidade responsável: Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Esporte (Proece);
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação - UFMS - Unidade responsável: Secretaria de Registro de Diplomas (Sered/Digab/RTR);
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação - UFMS - Unidade responsável: Secretaria de Registro de Diplomas (Sered/Digab/RTR);
- Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação - UFMS - Unidade responsável: Secretaria de Registro de Diplomas (Sered/Digab/RTR); e
- Revalidar e Reconhecer diplomas de graduação e pós-graduação - UFMS - Responsável: Comitê Permanente de Revalidação e Reconhecimento de Diplomas (CPRRD).

2.2. ENGAJAMENTO DOS CONSELHEIROS

O processo de engajamento de conselheiros deve ser realizado de forma periódica, ao menos uma vez ao ano. Assim, a Ouvidoria, em parceria com a Agência de Comunicação Social e Científica da UFMS (Agecom), executou ações com o objetivo de realizar o chamamento e engajar usuários a participar do Conselho de Usuários desta Universidade.

A mobilização e engajamento de conselheiros para a composição do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS foi executada em novembro de 2024, sendo realizados chamamentos pela Agecom por meio de notícia no portal da Instituição e publicação em rede social. Ademais, a mantém uma página permanente no portal institucional da unidade, em ouvidoria.ufms.br/conselho-de-usuarios, na qual constam informações relevantes sobre o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS. Ainda, nas respostas às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria convida os usuários a participar dessa ferramenta de participação social.

2.2.1. Chamamento realizado no Portal Eletrônico da UFMS

O primeiro chamamento foi realizado pela UFMS, por meio do portal eletrônico do Órgão, ufms.br, em notícia veiculada em 26 de novembro de 2024, conforme a imagem:



Você é usuário do
fala.br?

Tem ideias para melhorar este serviço?

Seja um **CONSELHEIRO VOLUNTÁRIO** e contribua com soluções para o melhor atendimento às necessidades da população.

Qualquer pessoa pode inscrever-se e tornar-se conselheira, sugerir propostas de melhorias de serviços públicos, realizar e responder a pesquisas e expor as suas ideias diretamente aos gestores dos serviços.

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

ACESSE: conselho.de.usuarios.cgu.gov.br

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
CONTROLE GERAL DA UNIÃO

Voluntários podem se inscrever para propor melhorias e avaliar serviços da Universidade

📅 5 meses atrás - 26/11/2024 ➡ Notícias

Voluntários podem se inscrever para compor o Conselho de Usuários da UFMS, ferramenta participativa que permite a avaliação de serviços prestados pela Universidade, assim como propor melhorias. Qualquer pessoa da comunidade interna e externa pode se voluntariar para atuar como conselheiro, sem a necessidade de eleições ou processo seletivo.

Para se inscrever, o interessado deve realizar *login* na [plataforma](#), escolher a opção "Tornar-se Conselheiro" disponível na aba superior e selecionar quais serviços públicos gostaria de avaliar. Na lista de serviços deverá adicionar a UFMS.

"Ao se cadastrar, os conselheiros passam a responder enquetes sobre os serviços públicos, podendo ainda sugerir melhorias, com os resultados dessas consultas servindo de base para a formulação e avaliação dos serviços. Então, participar do Conselho oferece a oportunidade de contribuir para a melhoria dos serviços da Universidade", explica a ouvidora da Universidade, Mariane Wolf.

Atualmente, o Conselho de Usuários funciona de forma totalmente online por meio da [Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos](#), desenvolvida e mantida pela Controladoria-Geral da União.

"A plataforma consolida os dados coletados a partir das enquetes respondidas pelos conselheiros e fornece informações, acessíveis à toda sociedade, sobre as avaliações realizadas. A participação é rápida e gratuita e, dessa forma, os conselheiros podem contribuir para que a UFMS continue a entregar serviços de qualidade a todos", completa a ouvidora.

Mais informações podem ser acessadas [aqui](#).

2.2.2. Chamamento realizado por meio de Rede Social

Além de buscar engajar os conselheiros por meio da notícia veiculada no portal eletrônico, a UFMS também realizou, em 27/11/2024, o chamamento por meio de rede social na conta oficial da Universidade no Instagram, que conta com 100 mil inscritos.



2.2.3. Resultado dos Chamamentos realizados

Antes do chamamento, o Conselho de Usuários dos serviços da UFMS contava com 46 (quarenta e seis) conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, sendo 44 com atuação em todos os serviços e 2 vinculados exclusivamente a serviços específicos: um para o serviço "Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação – UFMS" e outro para o serviço "Participar de Processo Seletivo para curso de graduação – UFMS".

Embora o chamamento tenha alcançado um público relevante, a adesão de novos conselheiros voluntários foi baixa. Até a conclusão deste relatório, foram registrados apenas 6 (seis) novos conselheiros com atuação geral, totalizando 50 conselheiros voluntários para avaliação de todos os serviços.

Em relação ao número anterior (44 conselheiros com atuação geral), o acréscimo de 6 representantes representa um crescimento de aproximadamente 13,6%.

Assim, atualmente, a UFMS conta com 52 conselheiros cadastrados, sendo 50 com atuação geral em todos os serviços e 2 vinculados exclusivamente aos serviços específicos mencionados.

2.3. METODOLOGIA DE COLETA DOS DADOS

A ferramenta adotada para a coleta dos dados de satisfação dos usuários foi a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, desenvolvida pela CGU. Essa plataforma permite a produção de enquetes e de consolidação dos dados por elas coletados e está em conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Para realizar a consulta, foi adotada a metodologia sugerida pela Controladoria Geral da União – CGU no Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

As consultas foram disponibilizadas aos conselheiros para resposta, por meio da Plataforma Virtual, pelo período de 02/12/2024 a 31/12/2024.

Para definir quais dados seriam coletados em cada consulta e quais serviços seriam avaliados, a Ouvidoria solicitou sugestões aos gestores da UFMS. Após alinhamento estratégico com o Plano de Desenvolvimento Institucional e o Projeto Pedagógico Institucional da UFMS 2020–2024, decidiu-se, em 2024, elaborar enquetes para todos os serviços disponíveis no portal gov.br, exceto o serviço Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação - UFMS. Essa exceção se deve ao fato de que a avaliação contempla apenas serviços voltados diretamente aos cidadãos, enquanto o referido serviço é direcionado a instituições e empresas.

A seguir, estão listados os serviços avaliados:

- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFMS;
- Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação - UFMS;
- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação como portador de diploma ou refugiado ou por transferência - UFMS;
- Matricular-se em curso de graduação - UFMS;
- Matricular-se em curso de pós-graduação - UFMS;
- Matricular-se em curso de extensão - UFMS;
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação - UFMS;
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação - UFMS; e
- Revalidar e Reconhecer diplomas de graduação e pós-graduação - UFMS.

O intuito da avaliação foi buscar saber as melhorias que os usuários entendem ser necessárias para os serviços e também fazer com que os gestores dos serviços compreendam a relevância dos Conselhos de Usuários a fim de incorporá-lo progressivamente em seu cotidiano, para a melhoria contínua dos serviços públicos.

Destaca-se que a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos possui um conjunto amplo de tipos de perguntas, dentre os quais, definiu-se adotar 6 (seis) perguntas de resposta obrigatória. O questionário foi composto por 5 (cinco) perguntas fechadas, com alternativas pré-estabelecidas, para que o respondente

indicasse a mais adequada, e 1 (uma) questão aberta, para que o respondente descrevesse livremente, a qual estava condicionada à resposta de uma das questões anteriores, conforme segue:

Ordem da pergunta nas enquetes	Conteúdo da pergunta	Bloco de Pergunta	Tipo de pergunta
1ª pergunta	Você utilizou o serviço: ○ Há um mês. ○ Neste ano. ○ Há mais de dois anos. ○ Nunca utilizou.	Pergunta de controle	Escolha Simples: permite que o respondente escolha uma, dentre várias, opções de respostas predefinidas.
2ª pergunta	Qual sua faixa etária: ○ 0 a 17 anos. ○ 18 a 24 anos ○ 25 a 35 anos ○ 36 a 48 anos ○ 49 a 59 anos ○ 60 anos ou mais	Pergunta de perfil	Escolha Simples: permite que o respondente escolha uma, dentre várias, opções de respostas predefinidas.
3ª pergunta	Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito.	Pergunta para mensuração da satisfação	Avaliação: pergunta do tipo escala Likert (de 1 a 5), para a qual o respondente atribui “estrelas” em sua resposta.
4ª pergunta	Você recomendaria esse serviço a um amigo ou conhecido (nota de 1 a 5)? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para nunca recomendaria e 5 para sempre recomendaria.	Pergunta para mensuração da qualidade percebida	Avaliação: pergunta do tipo escala Likert (de 1 a 5), para a qual o respondente atribui “estrelas” em sua resposta.
5ª pergunta	Você tem sugestões de melhorias? ○ Sim ○ Não	Outra pergunta	Escolha Simples: permite que o respondente escolha uma, dentre as opções de respostas predefinidas.
6ª pergunta	Insira sua sugestão de melhoria: (Pergunta condicionada à resposta da pergunta 5º, ao responder a alternativa “Sim”)	Outra pergunta	Texto curto: para captar uma ideia simples do usuário, permite que o respondente responda à questão por meio de texto livre, limitado a 100 caracteres.

Fonte: Ouvidoria.

Encerrado o prazo para preenchimento das consultas pelos Conselheiros, a Ouvidoria procedeu à análise e interpretação das respostas, sendo feita a primeira leitura e compreensão dos dados, bem como realizada a organização das informações coletadas. Em seguida, no caso das enquetes respondidas, as respostas foram encaminhadas às unidades competentes pelos serviços, as quais puderam explorar as respostas apresentadas pelos conselheiros referentes às suas áreas de atuação e, se julgassem necessário, se posicionassem sobre os dados obtidos. Por fim, a Ouvidoria realizou a sistematização dos dados, os quais seguem no presente relatório.

3. ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

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

3.1. RESULTADOS POR ENQUETE

A seguir serão apresentados os resultados das enquetes disponibilizadas para avaliação de cinco serviços pelo Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UFMS.

3.1.1. Matricular-se em curso de graduação – UFMS

Nessa enquete, não houve participação e preenchimento pelos conselheiros.

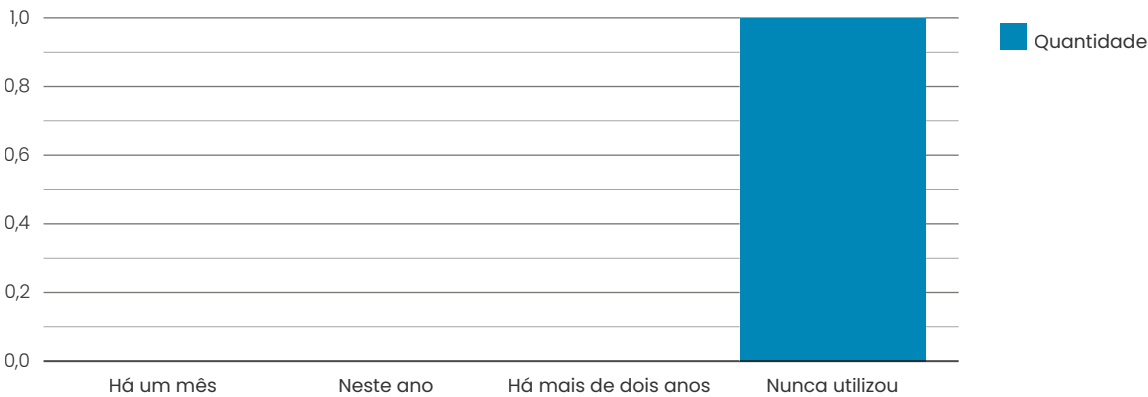
3.1.2. Matricular-se em curso de pós-graduação – UFMS

Nessa enquete, não houve participação e preenchimento pelos conselheiros.

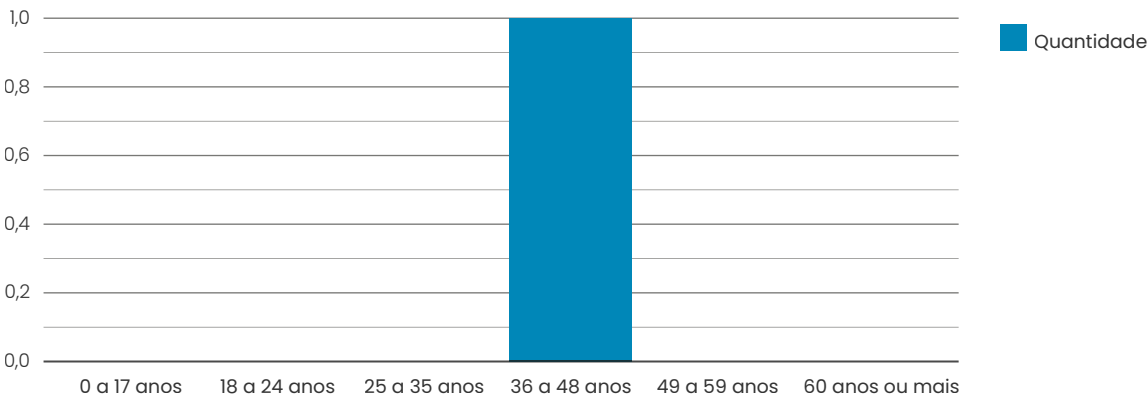
3.1.3. Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação – UFMS

Nessa enquete, houve a participação e preenchimento de 2% do Conselho de Usuários (1 conselheiro dentre 51), que avaliou o serviço da seguinte forma:

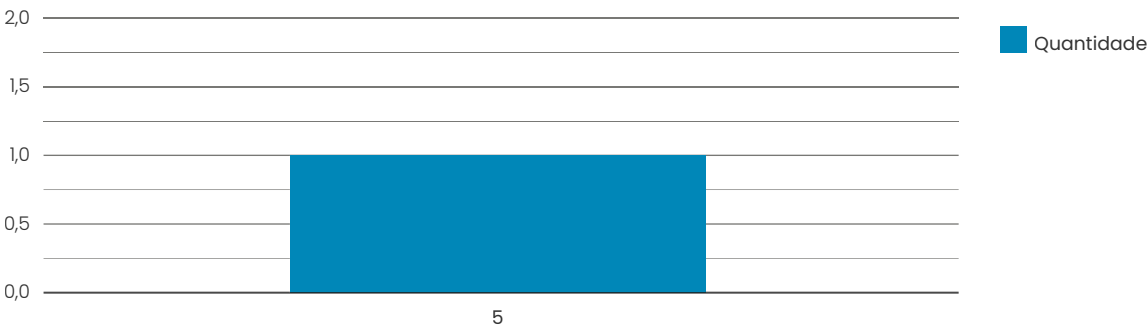
3.1.3.1. Primeira Pergunta: “Você já utilizou o serviço?”



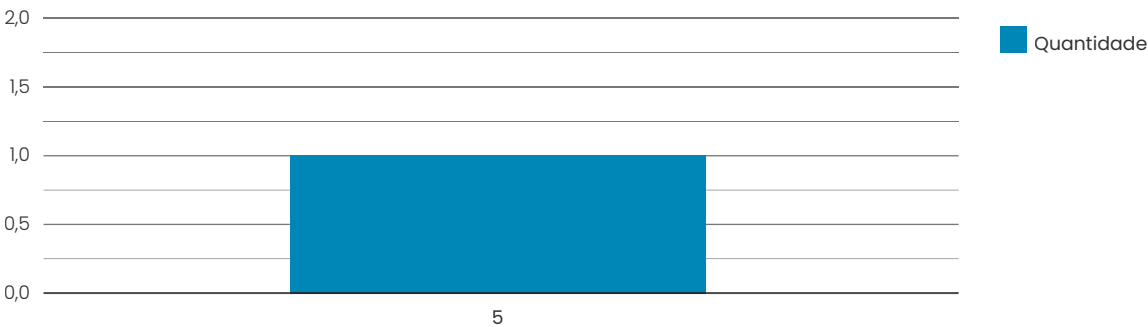
3.1.3.2. Segunda Pergunta: “Qual sua faixa etária?”



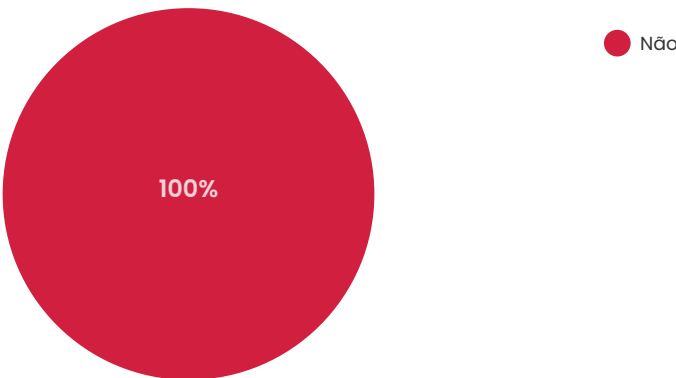
3.1.3.3. Terceira Pergunta: “Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito.”



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



3.1.3.5. Quinta Pergunta: “Você tem sugestões de melhorias?”



Verifica-se que o conselheiro relatou não ter sugestões de melhoria, assim, não foi feita a sexta pergunta: “**Insira sua sugestão de melhoria:**”.

3.1.4. Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação – UFMS

Nessa enquete, não houve participação e preenchimento pelos conselheiros.

3.1.5. Revalidar e Reconhecer diplomas de graduação e pós-graduação – UFMS

Nessa enquete, não houve participação e preenchimento pelos conselheiros.

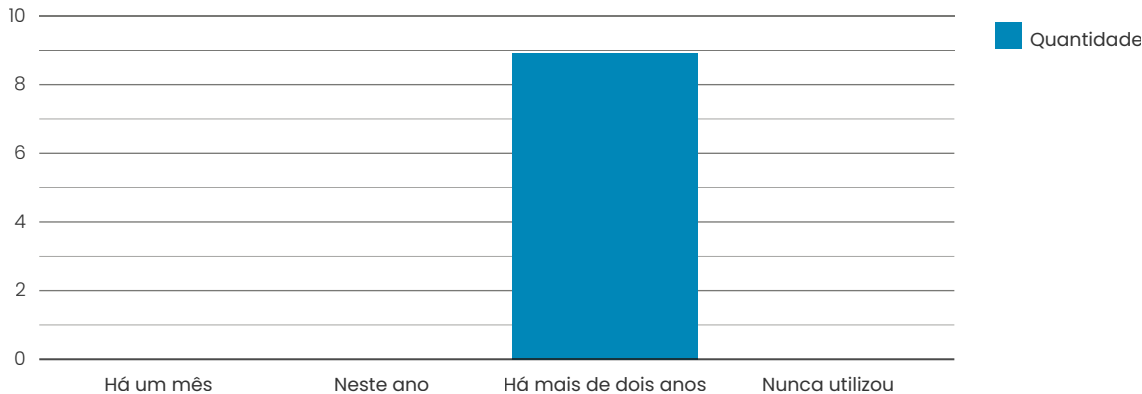
3.1.6. Matricular-se em curso de extensão – UFMS

Nessa enquete, não houve participação e preenchimento pelos conselheiros.

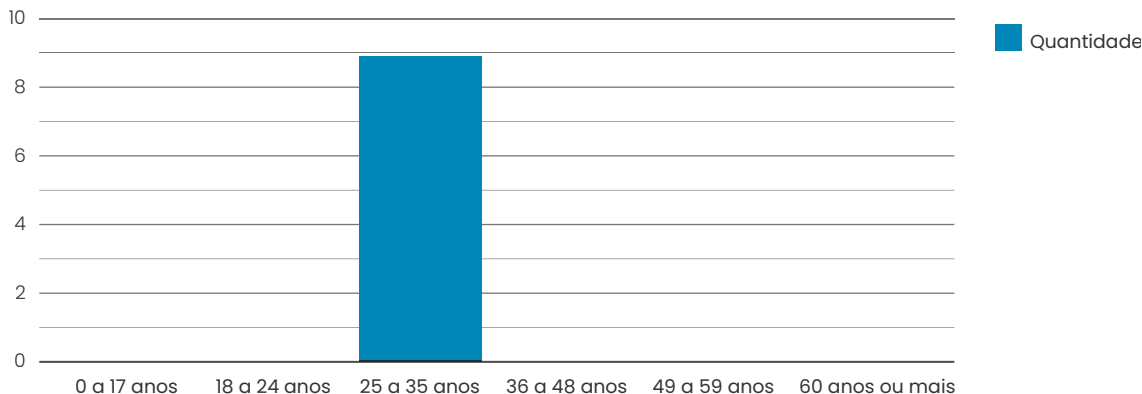
3.1.7. Participar de processo seletivo para curso de graduação – UFMS

Nessa enquete, houve a participação e preenchimento de 17,6% do Conselho de Usuários (9 conselheiros dentre 51), que avaliaram o serviço da seguinte forma:

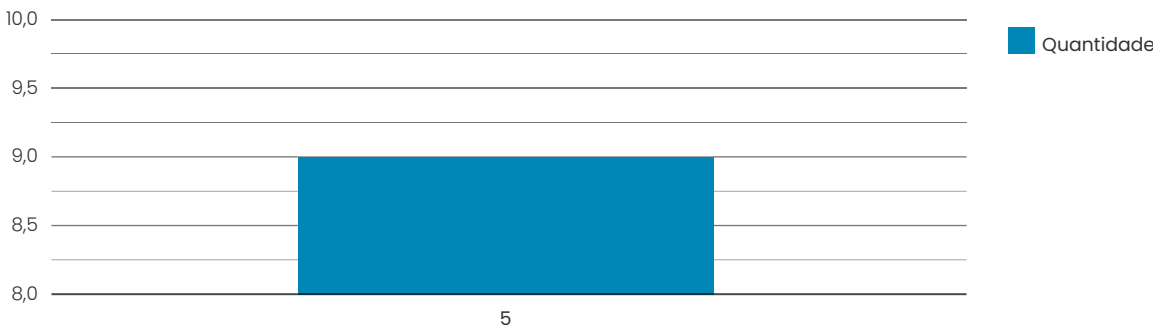
3.1.7.1. Primeira Pergunta: “Você já utilizou o serviço?”



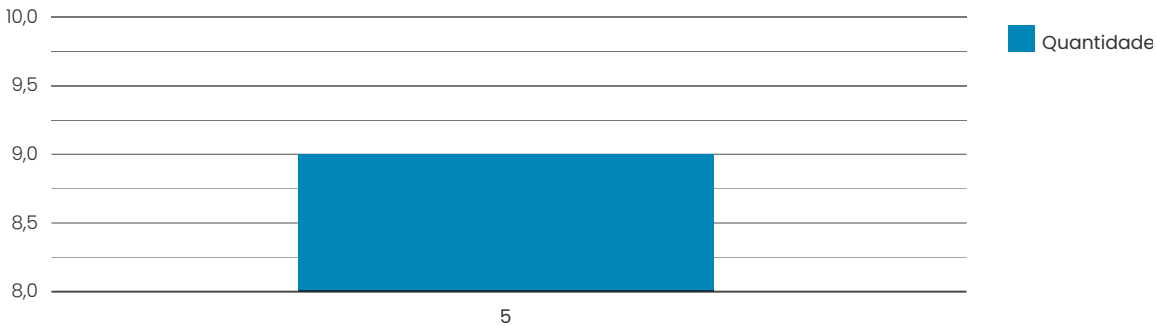
3.1.7.2. Segunda Pergunta: “Qual sua faixa etária?”



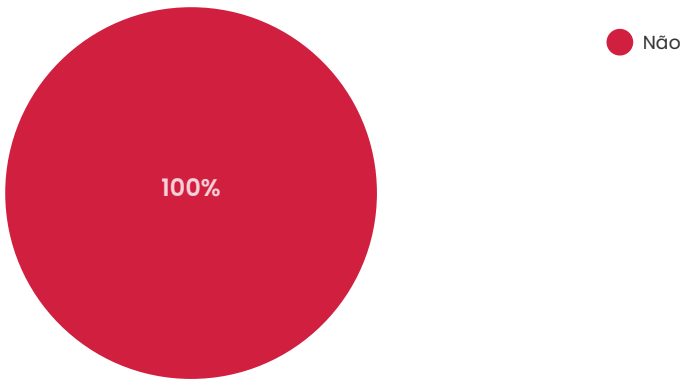
3.1.7.3. Terceira Pergunta: “Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito.”



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



3.1.7.5. Quinta Pergunta: “Você tem sugestões de melhorias?”

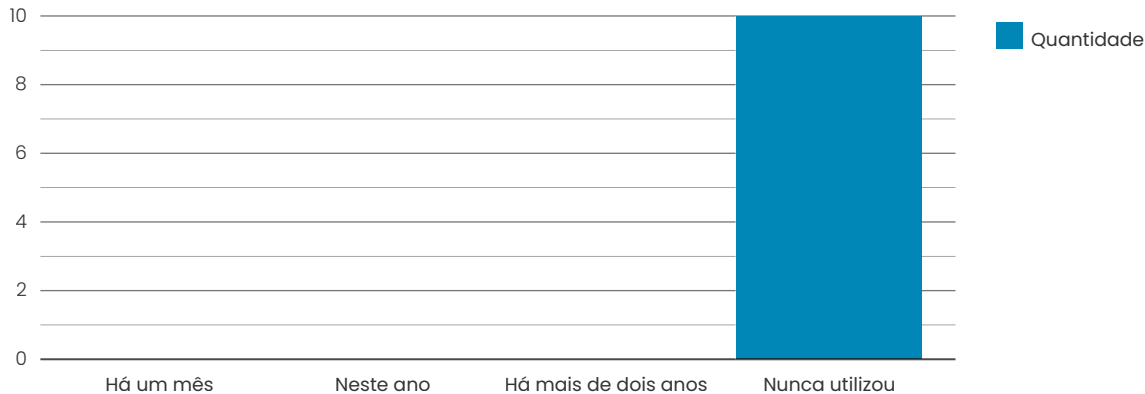


Nenhum conselheiro relatou ter sugestões de melhoria, assim, não foi feita a sexta pergunta: **“Insira sua sugestão de melhoria:”**.

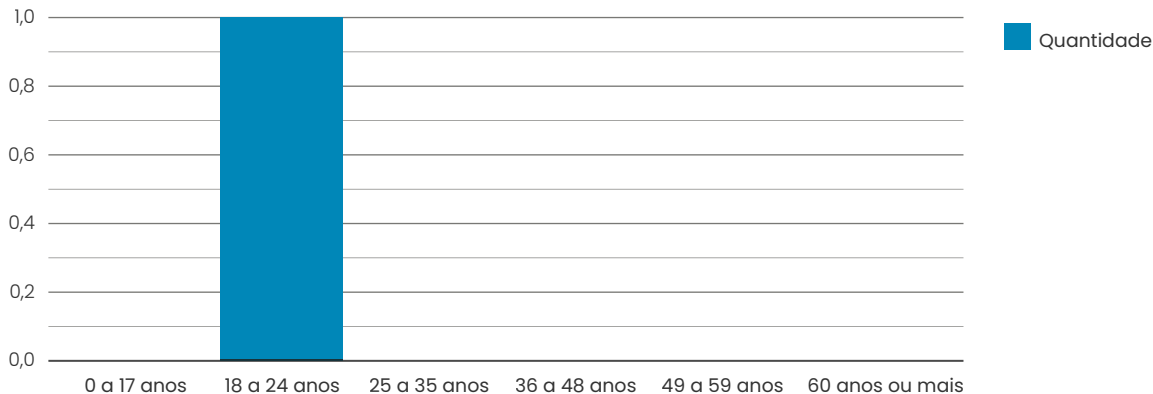
3.1.8. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação como portador de diploma ou refugiado ou por transferência – UFMS

Nessa enquete, houve a participação e preenchimento de 2% do Conselho de Usuários (1 conselheiro dentre 50), que avaliou o serviço da seguinte forma:

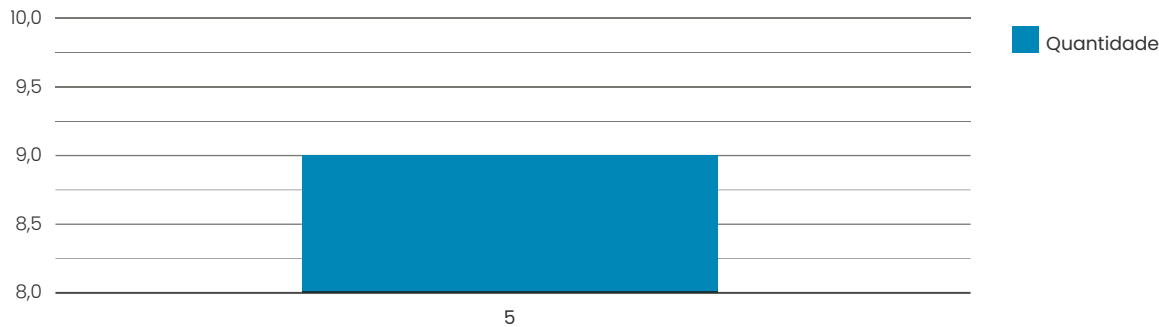
3.1.8.1. Primeira Pergunta: “Você já utilizou o serviço?”



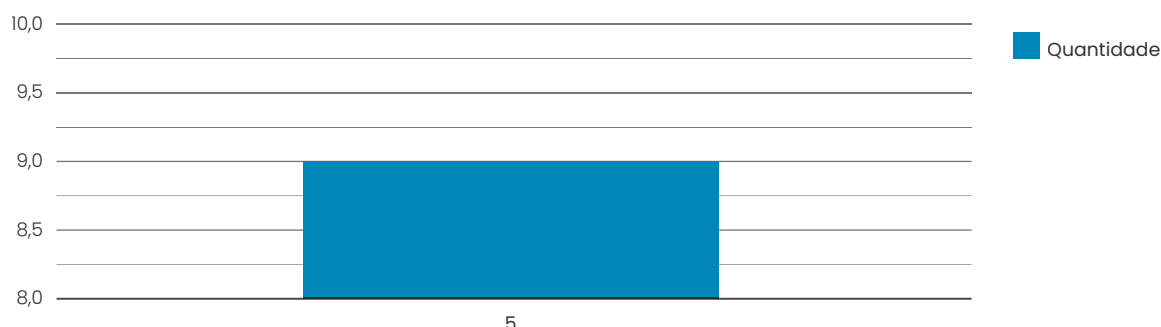
3.1.8.2. Segunda Pergunta: “Qual sua faixa etária?”



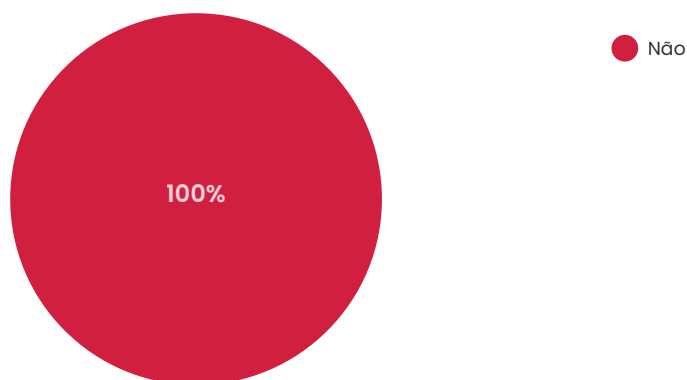
3.1.8.3. Terceira Pergunta: “Como você avalia a sua satisfação com o serviço? Considere uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito.”



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



3.1.8.5. Quinta Pergunta: “Você tem sugestões de melhorias?”



Verifica-se que o conselheiro relatou não ter sugestões de melhoria, assim, não foi feita a sexta pergunta: “**Insira sua sugestão de melhoria:**”.

3.1.9. Participar de processo seletivo para curso de pós-graduação – UFMS

Nessa enquete, não houve participação e preenchimento pelos conselheiros.

3.2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS ÀS UNIDADES GESTORAS

Após a consolidação dos dados coletados e sua respectiva análise, os resultados obtidos com as consultas preenchidas foram apresentados à unidade gestora do serviço. As unidades gestoras puderam ver o conceito atribuído pelos usuários.

4. CONCLUSÃO

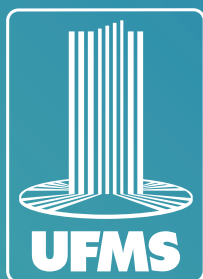
As consultas realizadas por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos permitiram que os conselheiros apresentassem suas percepções sobre os serviços da UFMS. Ressalta-se, contudo, que essa ferramenta de controle social e participação cidadã, implantada em 2021, ainda enfrenta desafios relacionados à adesão e ao engajamento de voluntários, em especial aqueles relacionados à participação nas enquetes.

Espera-se que a divulgação dos resultados desta avaliação contribua para despertar o interesse dos usuários e reforce a importância da participação social como elemento fundamental para o aprimoramento dos serviços públicos.

Quanto aos conselheiros que participaram das consultas, os dados apontam para uma percepção majoritariamente positiva em relação aos serviços prestados. Apesar da participação ainda restrita, observa-se que os usuários que se engajaram no processo possuem uma imagem favorável da Universidade, uma vez que não foram registradas avaliações negativas.

Conclui-se, portanto, que, com o amadurecimento da plataforma e o aumento do engajamento dos usuários, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS poderá, nos próximos ciclos avaliativos, contribuir de forma mais efetiva para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos oferecidos pela Instituição.

— ★ ★ ★ ★ ★ —
UFMS
É 10!
— ★ ★ ★ ★ ★ —
NOTA MÁXIMA NO MEC



www.ufms.br



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



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



Educativa UFMS



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



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