



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS  
OUVIDORIA UFT  
CÂMPUS DE PALMAS

---

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2022 OUVIDORIA UFT

2023

---

OUVIDORIA UFT

Avenida NS 15, Quadra 109 Norte, Plano Diretor Norte  
Bloco Reitoria, Térreo | 77001-090 | Palmas/TO  
(63) 3229-4100 | [www.uft.edu.br/ouvidoria](http://www.uft.edu.br/ouvidoria) | [ouvidoria@uft.edu.br](mailto:ouvidoria@uft.edu.br)

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>1 FORÇA DE TRABALHO .....</b>	<b>4</b>
<b>2 ATENDIMENTOS .....</b>	<b>4</b>
<b>3 MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>4</b>
<b>4 PONTOS RECORRENTES NAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>6</b>
<b>5 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS .....</b>	<b>8</b>
<b>6 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS .....</b>	<b>8</b>
<b>7 SETORES DEMANDADOS.....</b>	<b>9</b>
<b>8 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE.....</b>	<b>12</b>
<b>9 TEMPO DE RESPOSTA.....</b>	<b>13</b>
<b>10 PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>11 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>15</b>

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Tocantins atua como ambiente de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, objetivando a garantia de controle e participação social ao abranger os preceitos constitucionais da legalidade, transparência, moralidade e autonomia.

Em cumprimento ao que estabelece o Artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria-Geral apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de Ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas. De acordo com o Artigo 52, da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar ao menos:

- I - Informações sobre a força de trabalho da unidade de Ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá ainda, nos termos do Artigo 15, da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este Relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Universidade Federal do Tocantins (UFT) durante o ano de 2022, pois se encontra focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela UFT, por meio desta Unidade Setorial de Ouvidoria, durante o ano de 2022.

## **1 FORÇA DE TRABALHO**

A força de trabalho da Unidade Setorial de Ouvidoria da UFT é composta por 01 estagiário, e 02 servidores, sendo que um ocupa o cargo de Ouvidor-Geral.

## **2 ATENDIMENTOS**

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Tocantins atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da Ouvidoria-Geral da UFT que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos e órgãos da entidade.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a UFT ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de Ouvidoria, permitindo ao cidadão escolher para qual setor do órgão direcionar sua manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria-Geral da UFT recebe ainda cartas, e-mails e documentos via protocolo da Instituição, que são posteriormente inseridos na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza também atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram.

No ano de 2022, foram realizados diversos atendimentos presenciais, por telefone e e-mail, mantendo-se a média dos últimos anos.

## **3 MANIFESTAÇÕES**

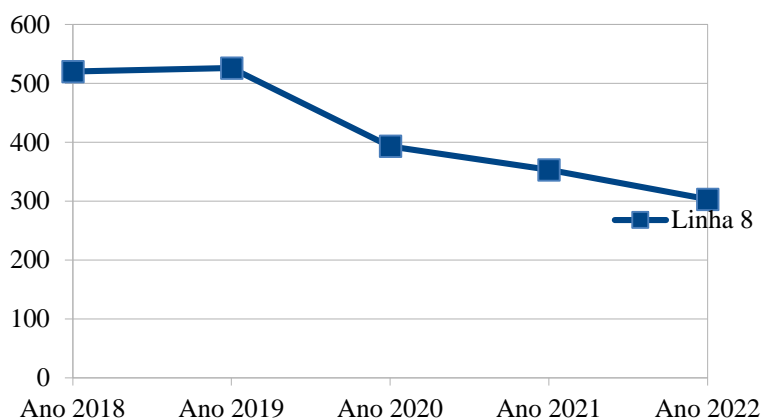
Primeiramente, é importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas pela Ouvidoria-Geral da UFT por carta, e-mail ou via protocolo são inseridas na Plataforma Fala.BR pela equipe do setor, em conformidade com o inciso I do Artigo 13 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, razão pela qual não serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem.

Destaca-se que os dados utilizados para a produção deste Relatório utilizam fontes de extrações diretamente realizadas na plataforma Fala.BR, assim como dados disponíveis no “Painel Resolveu?”, por meio do link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

Ao todo, no ano de 2022, foram recebidas 303 manifestações de Ouvidoria (denúncia, reclamação, elogio, solicitações e sugestões), sendo que destas, 293 tiveram sua análise concluída e 10 foram arquivadas. Importa ressaltar que neste Relatório não se incluem as informações referentes aos pedidos de acesso à informação.

O Gráfico 1 apresenta que houve uma redução no número de manifestações recebidas no órgão em relação aos últimos anos, possivelmente em decorrência da pandemia, com a suspensão das atividades e posterior implantação do teletrabalho e educação on-line na Instituição.

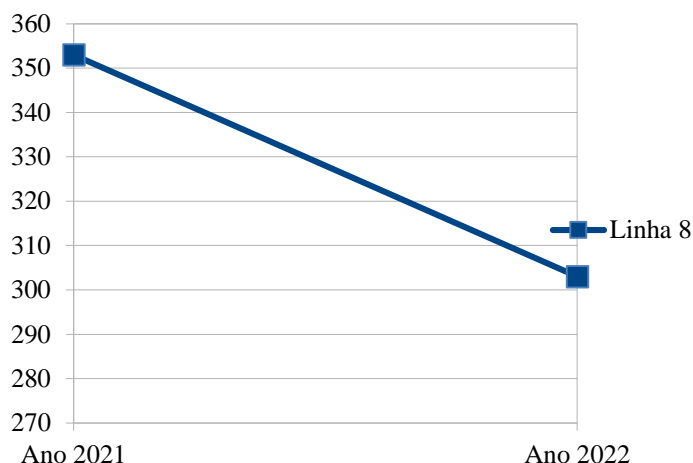
**Gráfico 1 – Manifestações recebidas nos últimos cinco anos.**



Percebe-se que, no Gráfico 2, houve acentuada queda na quantidade total de manifestações, quando comparado aos anos de 2018 e 2019, período anterior à pandemia.

Percebe-se ainda que, no ano de 2022, houve uma variação percentual de -15% em comparação ao ano de 2021, mantendo a tendência de redução observada no Relatório anterior, que teve 353, e ainda sofria maiores efeitos da pandemia que o ano de 2022.

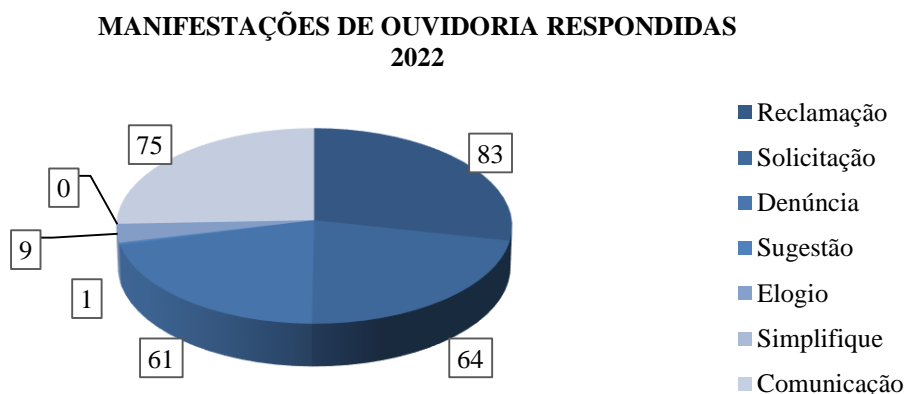
**Gráfico 2 – Manifestações recebidas nos anos de 2021 e 2022.**



#### 4 PONTOS RECORRENTES NAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações que foram registradas na Ouvidoria-Geral da UFT, para tratamento e resposta conclusiva, apresentaram a seguinte disposição por tipologia.

Gráfico 3 – Tipos de manifestações em 2022.



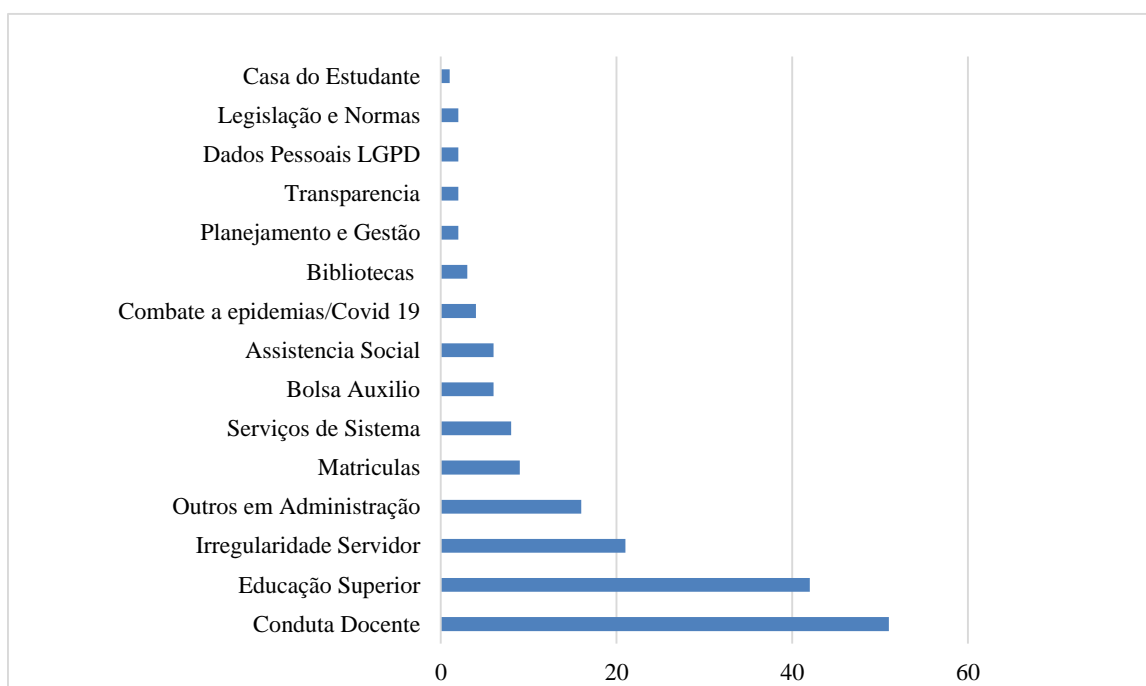
Diferente do ano de 2021, a manifestação mais frequente tratada na Ouvidoria, no ano de 2022, é a reclamação, com 28% dos registros, que, comparado ao ano anterior, ficou em segundo lugar, com 31%.

A comunicação, que tem como característica principal o anonimato, e trata de irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, representa 26% do total de registros recebidos, o que indica uma quantidade significativa dos usuários dos serviços públicos que preferem não se identificar ao denunciar ou reclamar determinada situação, principalmente quando se trata da relação professor e aluno.

Importante destacar que a quantidade proporcional de comunicações registradas na Ouvidoria aumentou, se comparada ao ano anterior. Em 2021, tivemos 54 registros que se enquadravam na tipologia comunicação, número que em 2022 foi para 77.

Os 15 pontos mais recorrentes, conforme ilustrado no Gráfico 4, correspondem a aproximadamente 59,73% das manifestações que tiveram resposta conclusiva pela Ouvidoria da UFT em 2022, desconsideradas as manifestações arquivadas, com base no campo ‘assunto’ da Plataforma Fala.BR, foram os seguintes.

**Gráfico 4 – Assuntos recorrentes nas manifestações em 2022.**



Conforme se observa no gráfico acima, dentre os assuntos mais recebidos, destaca-se a “conduta de docente”, que, assim como em 2021, ficou em primeiro lugar no ranking dos assuntos mais registrados na Ouvidoria. Apesar de o mesmo assunto se destacar em dois anos consecutivos, se comparados, há uma redução em números, uma vez que, em 2021, foram 120 manifestações, e, em 2022, apenas 51.

Os desentendimentos causados no ambiente de sala de aula, tanto pelo comportamento do docente quanto do discente, sejam por questões didáticas, de notas, de disciplinas ou outros, ainda são situações que a Ouvidoria vem aprimorando sua recepção em busca de conhecimento e gerenciamento; momento de aprendizado para lidar com esse cenário que exige um tratamento adequado a cada conflito.

Em segundo lugar, com 13,86%, está a demanda que envolve a emissão de diplomas e certificados, não só da graduação, mas principalmente dos Programas de Pós-Graduação, pela dificuldade que os alunos encontram com relação às coordenações das especializações.

E, diferente do ano de 2021, com 27 registros, destacamos os temas referentes ao Ensino Superior que envolvem tudo o que está relacionado à graduação, como: registros, disciplinas, revalidação de diplomas, matrícula e tantos outros que não tratam apenas de reclamação ou denúncia, mas muito mais de informação acerca desses tópicos.

## **5 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

Considerando os pontos recorrentes elencados, observou-se como principais providências adotadas pela UFT a difusão da Ouvidoria e da Corregedoria institucional para toda a comunidade acadêmica. Levando-se em conta os dados estatísticos terem apontado o conflito entre docentes, alunos e técnicos como maior incidência das demandas, observou-se ainda que foi instituída uma Comissão de Conciliação, no âmbito interno, com o objetivo de propagar a prática de resolução amigável de conflitos interpessoais, bem como para dar celeridade aos processos administrativos em andamento, cujo teor dispõe sobre tais demandas.

Neste mesmo contexto, pode-se apontar ainda que foi reativado o Conselho de Ética, com o objetivo de promover boas práticas relacionadas ao convívio no ambiente de trabalho, bem como para apurar a falta de deontologia no âmbito acadêmico e funcional.

Também foram feitos os apontamentos para melhoria de procedimentos e normas, quando vislumbrada a possibilidade. As questões relacionadas ao ensino remoto emergencial foram respondidas a contento, com as orientações ou os esclarecimentos pertinentes. Quando necessário, foram feitas orientações aos servidores para o aprimoramento dos serviços educacionais prestados. As alegações de supostas irregularidades, que apresentaram elementos mínimos descritivos de irregularidades, foram encaminhadas para juízo de admissibilidade no âmbito das instâncias apuratórias competentes.

## **6 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS**

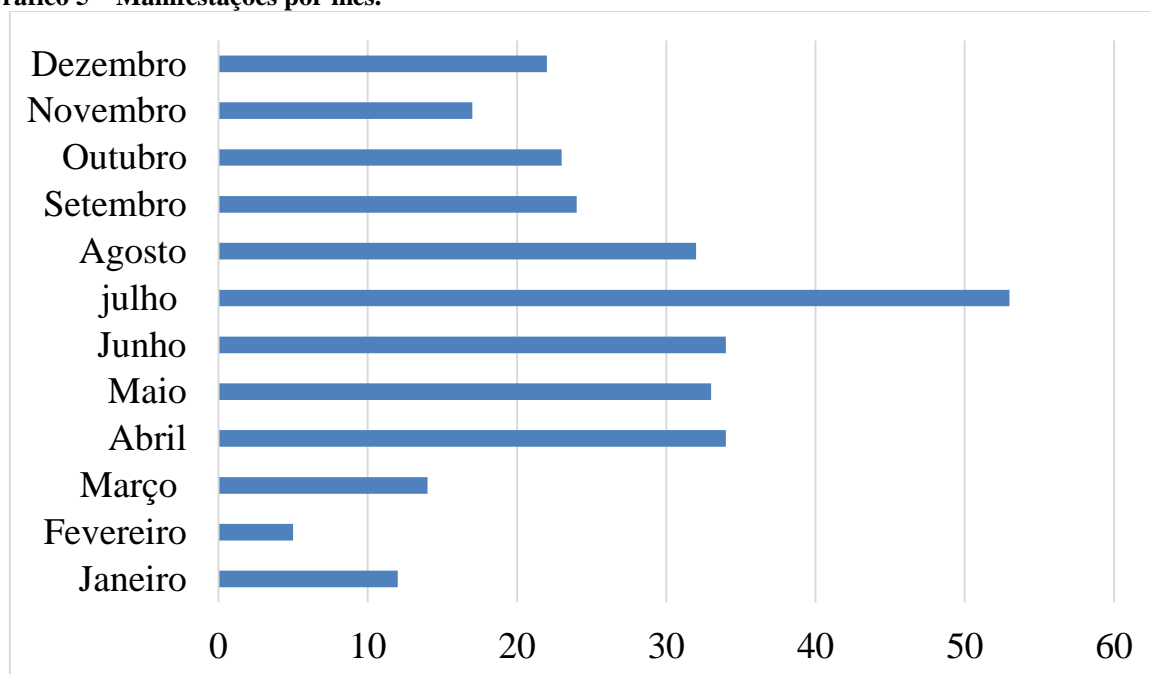
Conforme já mencionado, no ano de 2022, foram recebidas 303 manifestações de Ouvidoria, das quais 293 foram tratadas e finalizadas, e 10 foram arquivadas. Todas essas devidamente tratadas e encaminhadas aos setores competentes, e, após a devolutiva, as mesmas foram respondidas aos demandantes.



No ano de 2022, tivemos um número de 50 manifestações a menos, se comparado ao ano de 2021. Conforme pode ser observado no Gráfico 5, a diferença percebida se concentrou em sua maior parte entre os meses de janeiro a maio, em que o número de manifestações desse ano é bem maior em comparação com aquele. Já nos meses de junho a dezembro, pode-se observar no gráfico que houve uma queda na quantidade de registros, embora, mesmo assim, o número de registro tenha sido maior no ano passado.

Observa-se ainda que o número de manifestações foi maior entre os meses de abril a outubro de 2022, tendo o maior pico ocorrido no mês de julho, em que os alunos estavam de férias, provavelmente se levarmos em conta o maior índice de demanda estar relacionado a ??

**Gráfico 5 – Manifestações por mês.**



Fonte: OUV/UFT, 2022

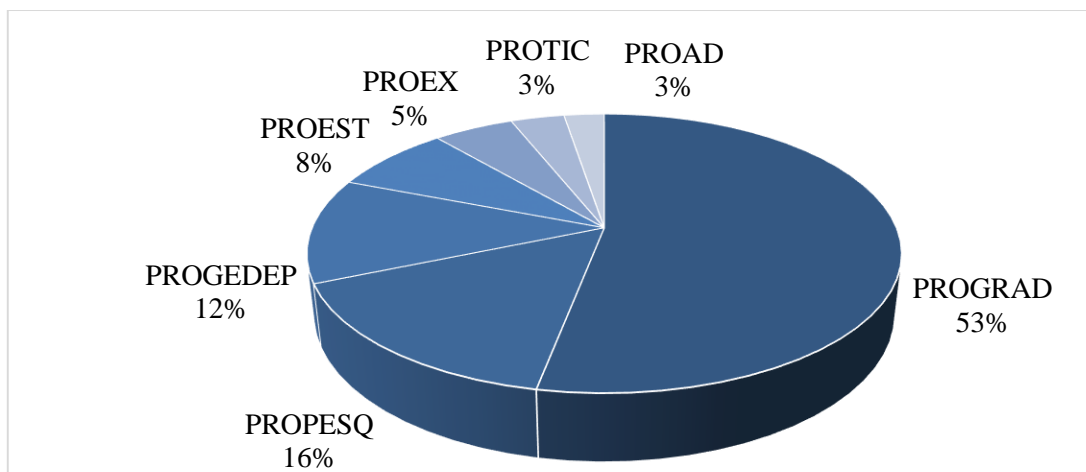
## 7 SETORES DEMANDADOS

Após receber as manifestações na Plataforma Fala.Br, a Ouvidoria faz uma análise preliminar, faz o tratamento necessário, encaminha ao setor competente por meio do sistema SEI, registra no controle Excel, aguarda a resposta do setor demandado, e, ao receber a resposta, realiza a devolutiva ao usuário.

Em alguns casos, para o devido tratamento das manifestações, acionamos alguns setores para ter ciência do assunto, tomar as medidas cabíveis e subsidiar a Ouvidoria na formulação de resposta conclusiva ao cidadão. Há casos relativos à informação, que já estão disponibilizados no sítio eletrônico da Instituição, e que a Ouvidoria já realiza de imediato a resposta ao cidadão.

Entre os anos de 2018 a 2022, a Pró-reitoria de Graduação (Prograd) foi o setor mais demandado da Reitoria, totalizando 61 manifestações, correspondendo a 53%. O que não significa que se trata apenas de reclamações ou denúncias. A maioria dos registros dirigidos à Prograd estão relacionados com a Educação Superior, como: matrículas, aulas, ofertas e/ou aproveitamento de disciplinas, validação de diplomas, vestibular e outros.

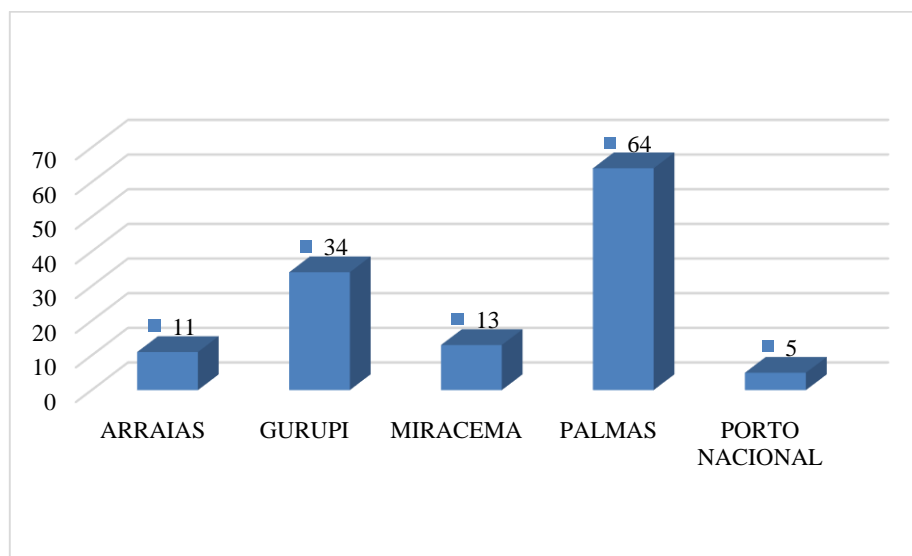
**Gráfico 6 – Manifestações por Pró-reitorias.**



**Fonte: OUV/UFT, 2022.**

Em relação aos câmpus, em 2021, o destaque foi para o Câmpus de Gurupi, com 90 manifestações; e, em 2022, tivemos o Câmpus de Palmas, com 64 registros. Esse total não representa as demandas dirigidas apenas à Direção de câmpus, mas inclui as Coordenações de curso, Biblioteca, Restaurantes Universitários, Coordenações Administrativas e outros.

**Gráfico 7 – Manifestações por Câmpus.**

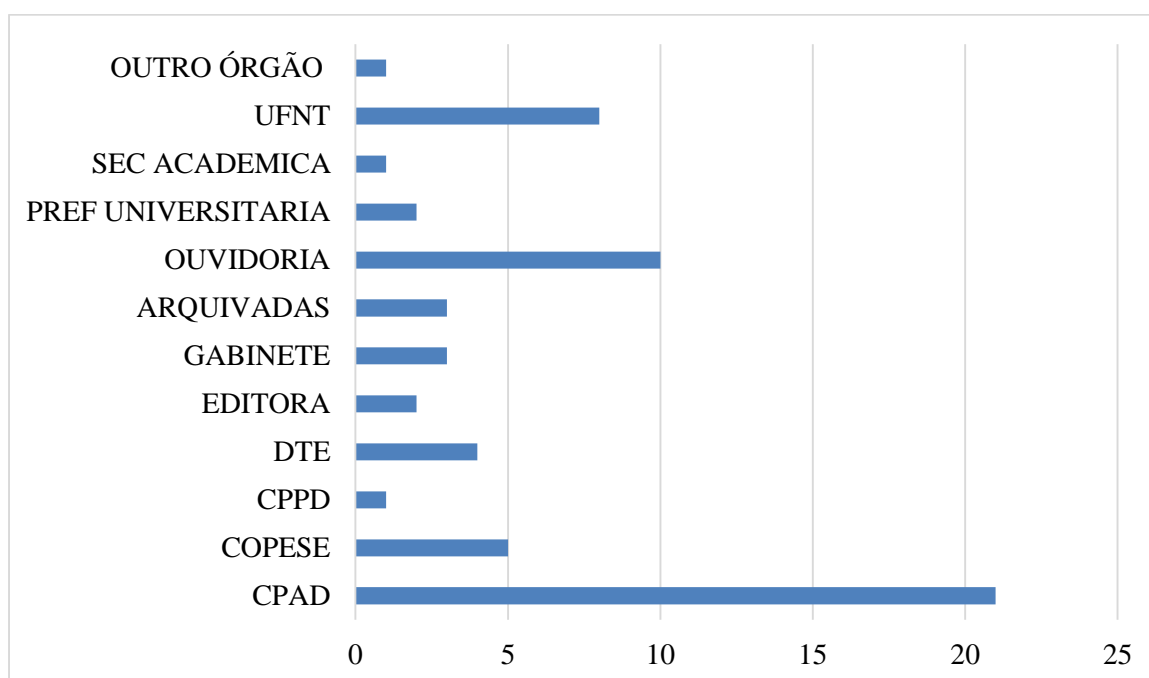


**Fonte: OUV/UFT, 2022.**

Quanto aos demais setores, o primeiro lugar, tanto em 2021 quanto em 2022, ficou para a Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares (CPAD), setor da Reitoria responsável por receber denúncias para uma possível instauração de sindicância ou adoção de procedimentos disciplinares. Desse total, nem todos se instauraram Processos Disciplinares ou Sindicância, pois, como a Ouvidoria não é um setor de investigação, em sintonia com aquele setor, envia a denúncia ou comunicação para uma prévia análise e orientação quanto à adoção de medidas.

O setor da Ouvidoria ficou em segundo lugar, com 10 manifestações, que não se tratam de reclamação ou denúncia, mas estão relacionadas a pedidos de informações diversas que normalmente estão disponíveis no site ou já é de conhecimento do setor.

**Gráfico 8 – Manifestações por outros setores.**



Fonte: OUV/UFT, 2022.

## 8 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

No tocante à resolutividade das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, podemos afirmar que nenhuma delas ficou sem resposta, mesmo que esta nem sempre agrade ao cidadão, ou não ser o que ele esteja esperando, mas temos trabalhado para que os setores demandados enviem suas respostas com clareza, busquem uma solução apropriada e coerente com a demanda.

A Ouvidoria tem procurado elaborar respostas mais personalizadas, com uma linguagem mais cidadã, sempre atenta à revisão do que foi produzido ou recebido da área responsável pela demanda, levando em conta se os pontos questionados pelo usuário foram atendidos antes de lhe dar o retorno conclusivo.

Temos situações em que a resolução do conflito leva mais tempo, como é o caso de denúncias que exigem uma investigação e são enviadas à Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares (CPAD), que é o setor que trabalha a apuração.

Nesse ano de 2022, das 303 manifestações, 115 foram consideradas resolvidas e atenderam ao anseio do usuário, o que corresponde a 38%; 100 foram parcialmente resolvidas; e 88 não resolvidas. A Ouvidoria compreende que, entre os seus grandes desafios, encontra-se a premissa de devolver um parecer ou resposta de maneira célere, eficiente e efetiva a todas as manifestações que lhe são dirigidas, conferindo credibilidade a sua atuação na Instituição.

É importante ressaltar que, para sabermos se os objetivos da Instituição estão sendo alcançados junto aos usuários, o questionário de satisfação é o meio de medir esse nível de

contentamento dos cidadãos para com os serviços oferecidos pela UFT. Entretanto, como a pesquisa é opcional, a opinião dos que se manifestam sobre a resolutividade pode não representar a satisfação geral dos usuários.

**Figura 1 – Resolutividade da Manifestação.**



Fonte: Painel Resolveu CGU/2022.

## 9 TEMPO DE RESPOSTA

O tempo de resposta às manifestações é imprescindível para o gerenciamento das ações da Ouvidoria, uma vez que a Lei 13.460/17 estabelece um prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, para oferecer resposta conclusiva ao registro feito pelo usuário de serviços públicos.

A Ouvidoria da UFT tem se empenhado para que o cidadão disponha de sua resposta no menor tempo possível, buscando sempre respeitar os prazos estabelecidos na Lei. Desconsiderando as manifestações arquivadas e aquelas que ainda se encontram em tratamento, no ano de 2022, a Ouvidoria gastou um tempo médio de resposta de 15,22 dias, prazo bem maior do que em 2021, que foi de 10,13 dias. O que se presume é que esse aumento se deva à implantação do Sistema Eletrônico de informações (SEI), visto que a equipe e a Instituição ainda estava se adaptando à nova solução. Assim, tivemos 270 manifestações concluídas dentro do prazo e 33 encerradas fora do prazo, representando um total de 89% e 11%, respectivamente, conforme o gráfico abaixo.

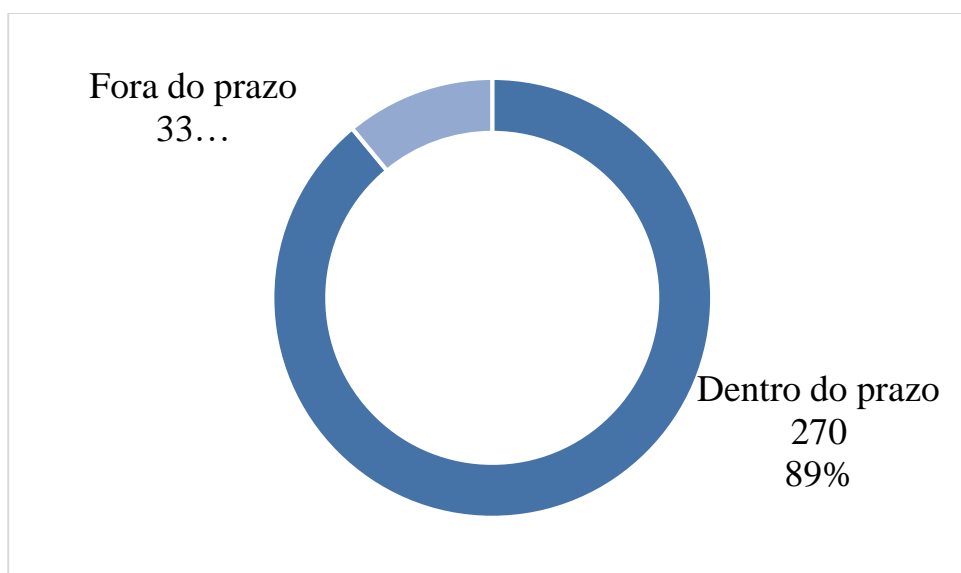
A Ouvidoria tem atendido aos prazos legais, concedendo um período de cinco dias aos setores para enviar suas respostas, podendo ser prorrogado de acordo com a demanda. Isso mostra como condição importante que a ativa atuação da Ouvidoria vem para alicerçar e se legitimar como espaço democrático, de participação cidadã, e, assim, alargar a competência e o valor do diálogo e a credibilidade do usuário, mostrando o comprometimento da própria equipe em alcançar os propósitos e metas traçados para a Ouvidoria.

Figura 2 – Tempo médio e total de Manifestações.



Fonte: Painel Resolveu CGU/2022

Gráfico 9 – Prazo das Manifestações.



Fonte: OUV/UFT, 2022.

## 10 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

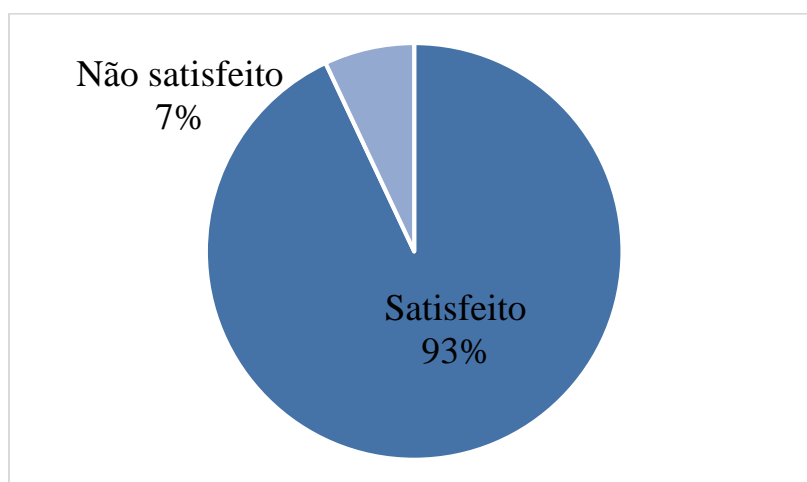
A pesquisa de Satisfação é um mecanismo de muita relevância para a percepção de como os usuários se sentem em relação à qualidade dos atendimentos ou uso dos serviços públicos, de modo que o atendimento seja continuamente melhorado.

Em busca de manter a qualidade dos serviços prestados pela UFT, de maneira a possibilitar a verificação, percepção e possibilidade de o usuário propor sugestões de melhoria no processo de trabalho da própria Ouvidoria e demais setores, foi proposto um e-mail automático com a Pesquisa de Satisfação. Considerando que responder à pesquisa é uma ação totalmente optativa, a Ouvidoria julga significativo o retorno por parte do cidadão.

No ano de 2022, percebeu-se um aumento no nível de avaliação e de satisfação do usuário por meio da pesquisa de satisfação realizada após o envio conclusivo da resposta. Conforme o Painel Resolveu, 21 pessoas responderam ao questionário e 282 deixaram de respondê-lo. Tivemos uma média de satisfação em torno de 66,67.

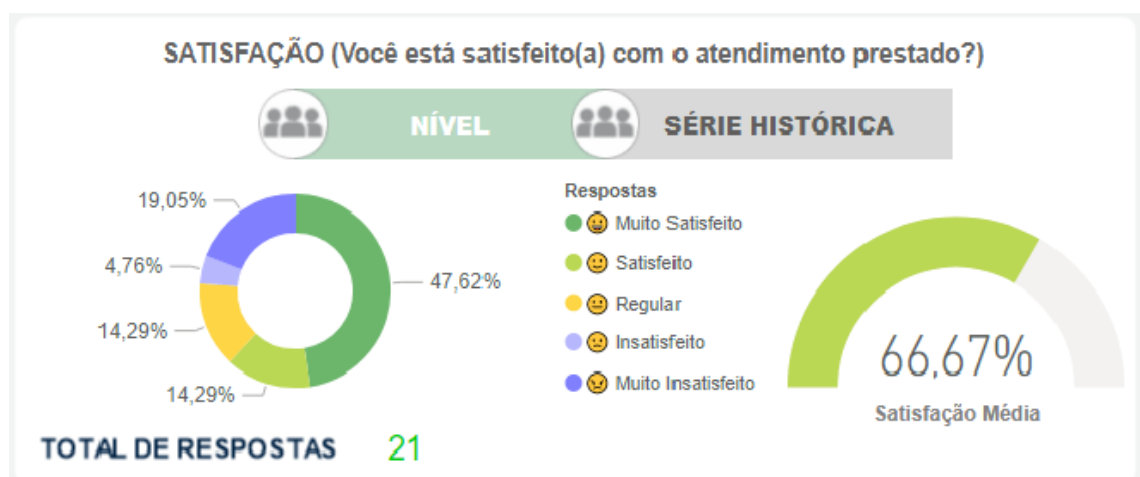
Embora essa avaliação não seja satisfatória, porque não corresponde ao número total de atendimentos demandados, ainda assim mostra que precisamos melhorar o atendimento, pois podemos entender que o aspecto mais importante, do ponto de vista do usuário, é a qualidade da resposta recebida.

Gráfico 10 – Satisfação do Usuário.



Fonte: OUV/UFT, 2022.

Figura 3 - Pesquisa de Satisfação.



Fonte: Painel Resolveu CGU/2022.

BRASIL. Decreto n. 7.724 de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

GOVERNO FEDERAL. O que é ouvidoria pública. Acesso em: <<https://www.gov.br/sobre/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20o%20portal,a%20atua%C3%A7%C3%A3o%20do%20Governo%20Federal>> 14/03/2023.

GOVERNO FEDERAL. MANUAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO. Acesso em: <<https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic>> <https://wiki-dados-h.cgu.gov.br/Politica-de-Dados>

BRASIL. Decreto n. 8.777, de 11 de maio de 2016. Acesso em <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm)> 14/03/2023.