



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
REITORIA - OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

PALMAS

2020

SUMÁRIO

1.MISSÃO, VISÃO E VALORES	3
2.RESUMO DO RELATÓRIO.....	3
3.PAPEL DA OUVIDORIA.....	4
4.BASE LEGAL.....	5
5.EQUIPE DA OUVIDORIA.....	6
6.GESTÃO E DADOS ESTATÍSTICOS	7
7.SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	16
8.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22

MISSÃO, VISÃO E VALORES

A missão da Ouvidoria é acolher, analisar e encaminhar manifestações diversas vindas de usuários e comunidade externa em vista sempre do aperfeiçoamento do serviço prestado pela Universidade Federal do Tocantins.

Nossa visão é ser reconhecida como órgão de aperfeiçoamento da gestão e de comunicação entre a Universidade e os seus usuários, servidores e comunidade externa, através do acolhimento e encaminhamento das manifestações recebidas e de trabalhos de conscientização em torno do serviço a ser prestado e dos caminhos para o seu aprimoramento.

Nossos valores são:

- Ética;
- Acolhimento humanizado;
- Trabalho em equipe;
- Qualidade dos trabalhos;
- Aperfeiçoamento constante;
- Transparência.

1. RESUMO DO RELATÓRIO

Este Relatório Anual da Ouvidoria contém as atividades realizadas ao longo do ano de 2020, compreendendo as estatísticas das demandas recebidas nesse mesmo período, bem como as recomendações de melhoria em função das manifestações acolhidas pela Ouvidoria da Universidade Federal do Tocantins –UFT.

A grosso modo, podemos afirmar que alcançamos o objetivo de divulgar os serviços prestados e atender às exigências dos órgãos de controle interno e externo.

O presente relatório evidencia ainda as demandas registradas por meio de e-mails, pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), que foi substituído pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), desde julho de 2019, pelo Fala.BR.

Como últimas observações, destacamos, em primeiro lugar, que todas as manifestações foram respondidas dentro dos limites de tempo propostos pelos órgãos competentes e controladores dos serviços desta Ouvidoria. Gostaríamos ainda de sublinhar o trabalho da Ouvidoria concernente à Lei de Acesso à Informação como instrumento fundamental para a transparência na gestão e nos serviços prestados pela Universidade.

2. PAPEL DA OUVIDORIA

Compete à Ouvidoria:

I – receber, analisar e encaminhar, em formulário específico, as solicitações de providências, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, comunicações ou demais manifestações que lhe forem dirigidas por membros da comunidade universitária, referentes a serviços oferecidos pela UFT;

II - elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

III - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de avaliar os seus respectivos serviços, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento à Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

IV - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

V - exercer as atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

VI – receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018;

VII - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações do serviço;

VIII - organizar e divulgar informações sobre atividades de Ouvidoria e procedimentos operacionais;

IX - incentivar a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a Administração Pública.

Parágrafo único. Os encaminhamentos a que se refere o inciso I do art. 3º deverão ser efetuados por meio eletrônico (ouvidoria@uft.edu.br) ou pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação acessível no sítio digital da UFT.

3. BASE LEGAL

Com o objetivo de intermediar as relações entre os cidadãos que a reivindicam e a Instituição aos quais pertencem, proporcionando a qualidade da comunicação entre ambos e a construção de vínculos que oportunizem credibilidade e recíproca cooperação, a Ouvidoria-Geral da UFT é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, contudo resguarda sua independência com o dever de dar transparência e credibilidade a esse canal de comunicação entre a comunidade externa e a comunidade universitária.

Com base na resolução do Conselho Universitário (Consuni) nº 20/2009, a Ouvidoria-Geral da UFT foi criada e, em 22 de outubro de 2010, iniciou seus trabalhos.

O normativo interno que regulamenta os trabalhos da Ouvidoria da UFT foi atualizado e aprovado pela Conselho Universitário, Resolução nº 13/2019, em 23 de Outubro de 2019.

A atuação da Ouvidoria atende fundamentalmente às normas estabelecidas na Instrução Normativa n.º 05, de 18 de junho de 2018, da OGU/CGU, que possui a necessidade de: i) conferir eficácia ao disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos (as) cidadãos (ãs) o direito de participar da gestão da Administração Pública e promover o trabalho das Ouvidorias; ii) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal/1988; iii) promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo Federal com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos.

Na sequência, o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como consolida e coordena os mecanismos e as instâncias democráticas de diálogo e atuação conjunta entre a sociedade e a Administração Pública Federal. E, seguindo, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que esboça sobre participação, proteção e defesa dos direitos do (a) usuário (a) dos serviços públicos da Administração Pública, além de promover as atribuições das Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

E, ainda, a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU n. 7/2018, que dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade, e estabelece diretrizes para a salvaguarda da identidade do manifestante.

E, para finalizar, o Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Administração Pública Federal direta e indireta e altera o Decreto n. 9.492/2018, além do Decreto n. 9.723/2019.

4. EQUIPE DA OUVIDORIA

O trabalho da Ouvidoria é realizado por uma equipe composta pelo Ouvidor-Geral, pela secretária executiva e uma estagiária.

O Ouvidor-Geral facilita as relações entre a Universidade Federal do Tocantins e os diversos públicos que procuram esta Instituição, além de zelar pelo direito do manifestante, sendo voz cidadã dentro da Instituição. A ele também é conferida a missão de ouvir, promover o diálogo e favorecer soluções, tentando assim superar os

conflitos, propor mudanças e conferir possíveis oportunidades de melhoria dos serviços oferecidos pela UFT.

A secretária executiva substitui o Ouvidor-Geral na ausência deste, acolhe o cidadão para garantir respostas às suas demandas, opera a Plataforma Integrada de Ouvidoria – Fala.BR. A estagiária auxilia na recepção presencial, no atendimento aos cidadãos por meio telefônico, na orientação quanto ao registro da manifestação do cidadão nos sistemas, na produção e digitalização de documentos.

Membros da equipe:

Judikael Castelo Branco – Ouvidor-Geral;

Veronice Araújo - Secretária Executiva;

Alaiane dos Santos Sales – Estagiária

5.GESTÃO E DADOS ESTATISTICOS

A Ouvidoria da Universidade Federal do Tocantins, mesmo em meio à pandemia do Covid-19 tendo que adotar o trabalho remoto, no propósito de cumprir seu papel e ação contínua, o que concerne com o abrangente processo de divulgação dos nossos serviços, assume ainda um papel de extrema relevância, pois ela é o espaço adequado para defesa e direitos do cidadão quando se depara com serviços públicos oferecidos inadequadamente pela Instituição.

Sendo um local de fala, espaço democrático de acesso, que respeita a liberdade de expressão, a Ouvidoria realiza constantes e contínuas ações, conciliando com processo de ampla divulgação interna e externa de seus serviços.

Com um olhar aberto para a comunicação acessível e com vistas a fortalecer os serviços prestados à comunidade pela Ouvidoria, a gestão atual avança atuando para a construção do diálogo, mecanismo indispensável ao convívio, atuando como elo entre a sociedade e UFT.

Por meio da atuação da Ouvidoria, tem-se um importante diagnóstico da Instituição mediante as manifestações registradas. Nesse contexto, é importante destacar o fato de que a Ouvidoria-Geral procura atender a todas as demandas que são registradas por meio do e-mail (ouvidoria@uft.edu.br), do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo

Federal (e-OUV), que desde julho de 2019, ambos foram substituído pela OGU/CGU, tornando-se apenas Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

A prática de mediação da Ouvidoria é constante para solucionar os conflitos, que muitas das vezes obtêm êxito e em outras não, mas, ainda assim, o cumprimento dos nossos propósitos tem sido atendido, porque temos atuado exaustivamente na cobrança de respostas às manifestações apresentadas e, conseqüentemente, na diminuição do prazo médio de respostas; que antes da Pandemia eram investidas em visitas *in loco* e hoje somente por meio de e-mail e whatsapp.

De acordo com nosso controle em planilhas do Excel e com o sistema da Plataforma Fala.Br, a Ouvidoria procura não deixar nenhuma demanda sem resposta, sempre atenta aos prazos e exigências da lei, cobrando dos setores agilidade no andamento das respostas e na resolução das demandas, gastando em média de cinco a dez dias para dar retorno ao interessado.

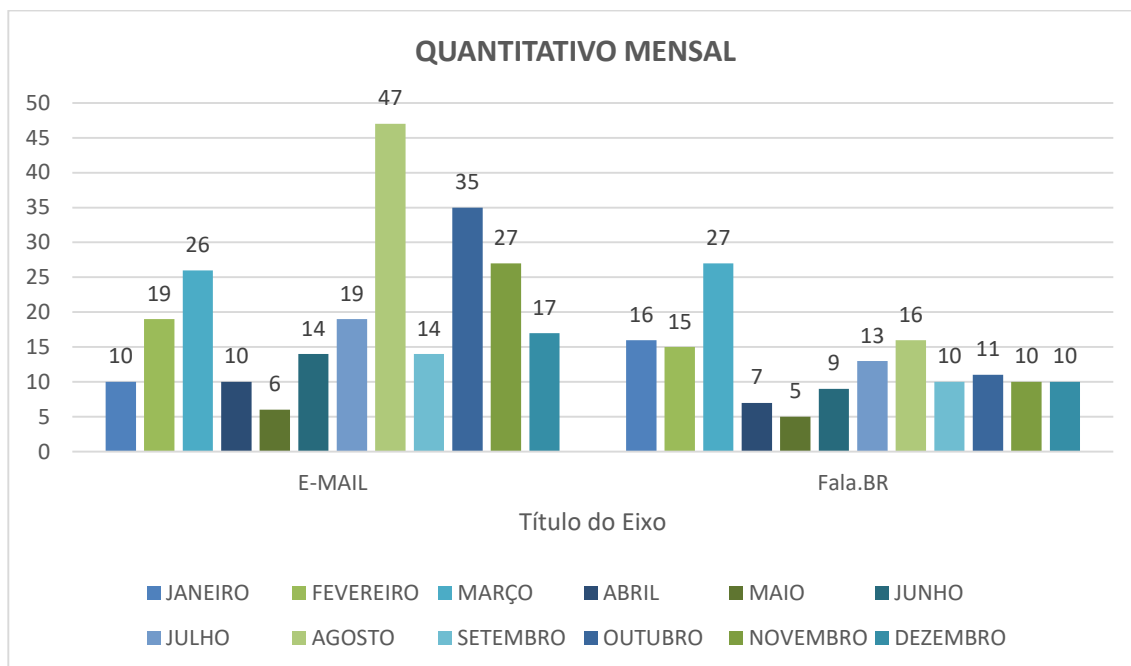
Tivemos muitas demandas resolvidas no ano de 2020, o que tem trazido satisfação aos usuários, mas algumas respostas têm contrariado a expectativa do cidadão. Ainda assim procuramos atender da melhor forma possível, procurando deixar o manifestante satisfeito com o nosso atendimento.

Das demandas registradas na Ouvidoria, algumas pela natureza do seu conteúdo, são respondidas imediatamente aos interessados pela própria Ouvidoria, não havendo necessidade de enviar a outros setores, como esclarecimentos, dúvidas, pedidos de informação e orientação.

5.1 Demandas recepcionadas por mês

Com base nos dados estatísticos reproduzidos do sistema Fala.BR e nas nossas planilhas do Excel, das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas, a Ouvidoria recebeu e tratou, de janeiro a dezembro de 2020, um total de 393 demandas, que foram cuidadosamente averiguadas e enviadas aos setores competentes.

Conforme gráfico a seguir, o mês de agosto apresentou um maior fluxo de demandas registradas no e-mail da Ouvidoria (47) e no sistema Fala.BR (16), totalizando 63 registros que receberam tratamentos adequados.

Gráfico 1 – Quantitativo Mensal de manifestações

Fonte: OUV/UFT, 2020.

5.2 Demandas por tipo de manifestação

Como forma de garantir o cumprimento de suas competências, a Ouvidoria recebe suas manifestações, analisa, propõe adoção de medidas no sentido de tentar resolver as questões, mediar a conciliação e corrigir possíveis erros. Assim sendo, no ano de 2020, mesmo com o trabalho realizado de forma remota, não impactando os canais de acesso, a Ouvidoria recebeu 393 manifestações por meio do e-mail e da Plataforma Fala.BR, sendo: 219 solicitações, 56 reclamações, 72 comunicações anônimas, 37 denúncias, 02 sugestões e 07 elogios, conforme gráfico a seguir dos tipos de manifestação.

Gráfico 2 – Tipos de manifestações



Fonte: OUV/UFT, 2020.

5.3 Dos assuntos mais demandados

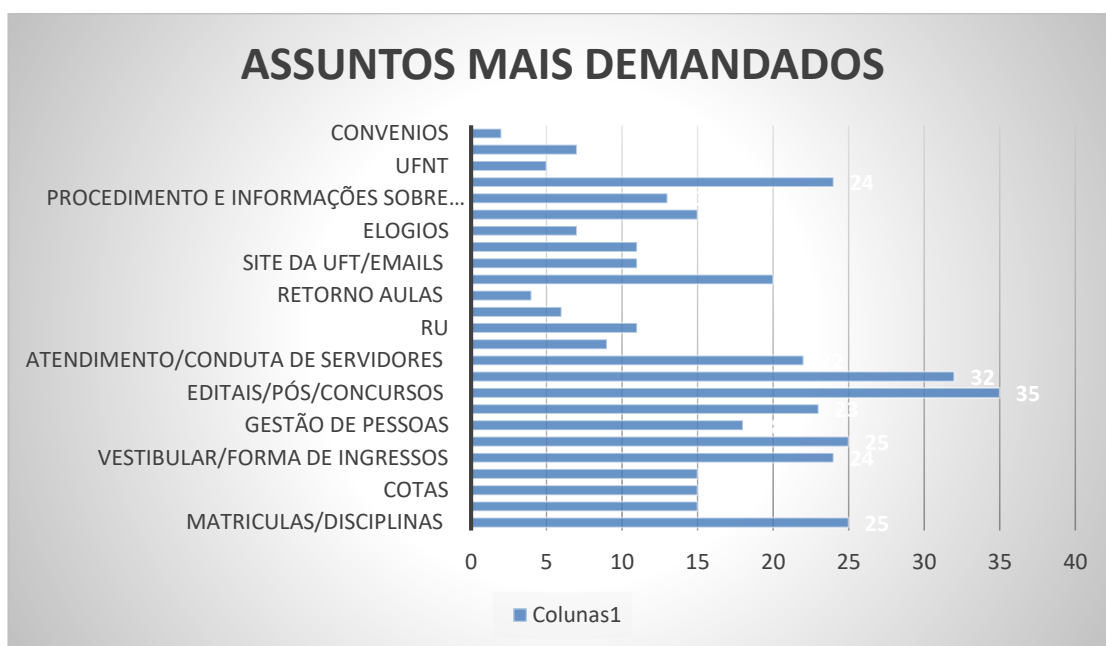
Aqui estão organizados os assuntos mais abordados nas manifestações acolhidas pela Ouvidoria. Diferente dos anos de 2018 e 2019, que tivemos as relações interpessoais entre professor e aluno como assuntos mais abordados, já no ano de 2020, o destaque é para as questões relacionadas aos editais de concurso e pós-graduação com 35 manifestações registradas. Nessas condições, o que se recomenda é que o candidato leia mais o edital para observar o que está previsto. Em segundo lugar, com 32 solicitações, ficou o reembolso das inscrições feitas para o vestibular 2020/02, que não aconteceu em virtude da pandemia.

Outro dado que merece ênfase foi o elogio que raramente é recebido, mas, que nesse ano, foi um total de sete. Sabemos o quanto é importante essa valorização, que precisa ser mais praticada tanto pelo reconhecimento das qualidades quanto pela prestação de serviço, evidenciando assim uma política de alteridade e homenagem ao trabalhador.

Um dado importante a ressaltar são os 22 registros que tratam do atendimento na UFT. Isso mostra que é necessário que o servidor público entenda que é um prestador de serviço e que deve agir dentro dos princípios previstos nos diversos normativos, portando-se com urbanidade, respeito e ética.

Recomenda-se também que seja feito um conjunto de esforços por parte da Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas-Progedep por meio de campanhas que tratam do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal para lembrá-los do seu papel, da sua postura na qualidade de servidor da Instituição.

Gráfico 3 – Dos assuntos mais demandados



Fonte: OUV/UFT, 2020.

5.4 Setores demandados

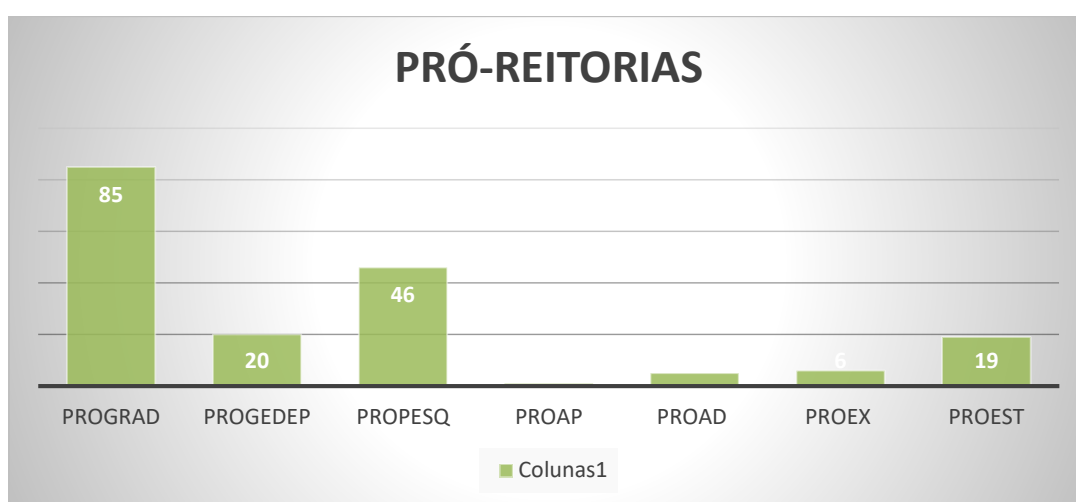
Nos anos de 2017, 2018 e 2019, sucessivamente, a Pró-Reitoria de Graduação (Prograd) foi o setor da Reitoria que mais recebeu manifestações. Por ser um setor que realiza o acompanhamento dos cursos de graduação oferecidos nos sete câmpus da UFT, nas modalidades presencial, EaD e Parfor, com apoio às coordenações dos cursos, secretarias acadêmicas, docentes e discentes. No ano de 2020 não foi diferente, a Prograd foi o setor que mais atendeu a demandas da Ouvidoria, com um total de 85 registros, correspondendo 21%.

Isso não significa que sejam reclamações ou denúncias. A maioria das manifestações dirigidas à Prograd estão relacionadas aos assuntos da Graduação, por

exemplo, matrículas, aulas, ofertas ou aproveitamento de disciplinas, validação de diplomas e, especialmente, informações acerca do vestibular e Sisu.

As questões relacionadas aos editais de forma geral, como concursos, pós-graduação e outros colocou a Propesq como a segunda unidade mais demandada no ano de 2020. E, nesse sentido, o que se propõe é que o candidato leia mais o edital para observar o que está previsto.

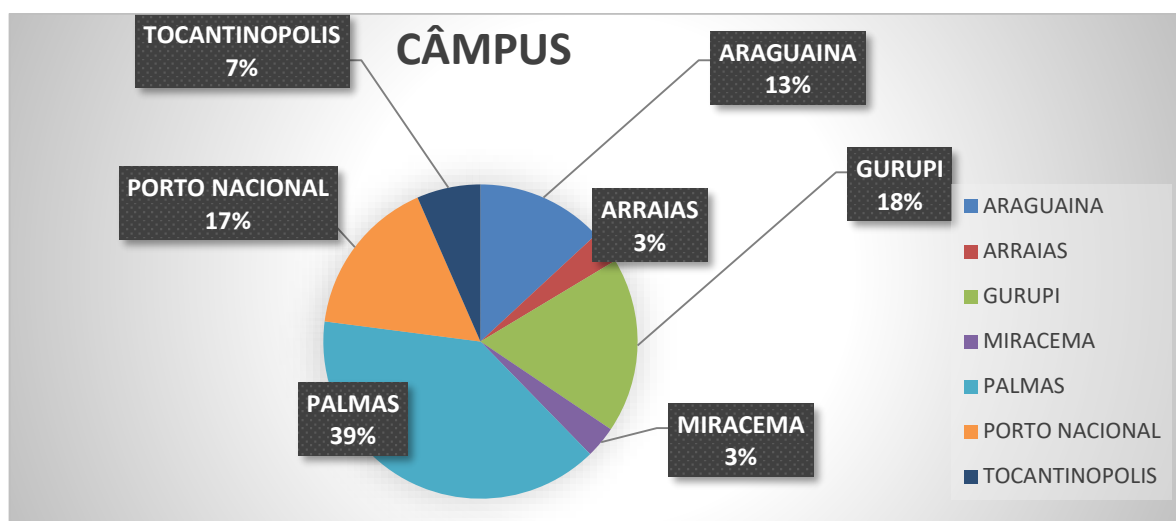
Gráfico 4 – Demandas por Pró-reitorias



Fonte: OUV/UFT, 2020.

Quanto aos câmpus, o destaque neste ano ainda foi para Palmas com 24 manifestações e em segundo lugar Gurupi com 11 . Nos anos de 2017, 2018 e 2019 Palmas e Araguaína, por serem os dois maiores câmpus da UFT, se destacaram, consecutivamente, com o maior número de demandas. Já em relação aos demais setores, a Ouvidoria recebeu 64 manifestações que, em sua maioria, trata-se de informações diversas, que são respondidas imediatamente uma vez que a informação já se encontra disponível no site ou que já seja de seu conhecimento.

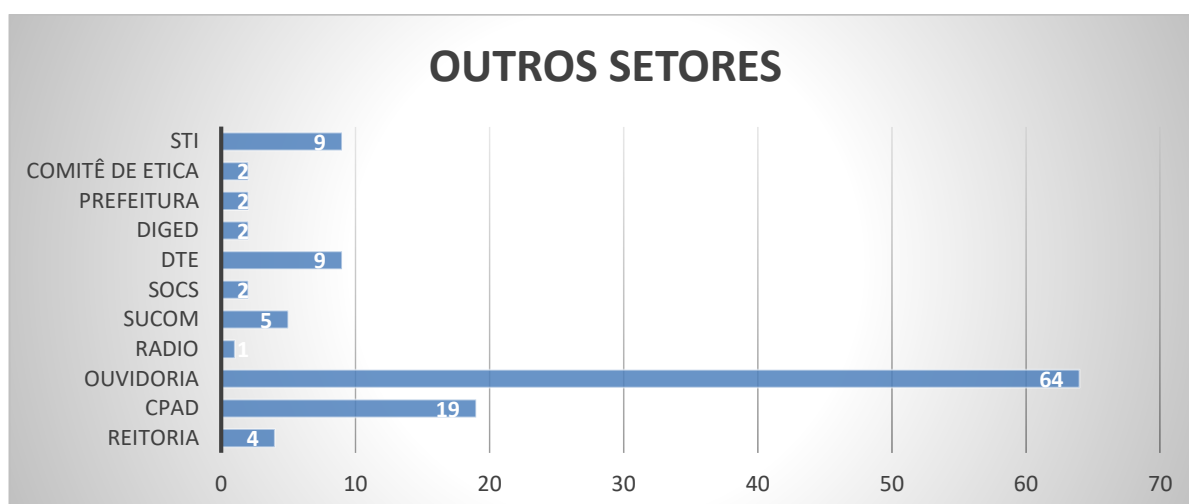
Gráfico 05 – Câmpus com mais demandas



Fonte: OUV/UFT, 2020.

As demandas que competem à Ouvidoria-Geral foram todas finalizadas mediante análise preliminar, em virtude da experiência adquirida, dispensando assim o encaminhamento para as outras áreas. Vale reforçar que esse número é referente às unidades demandadas dentro da UFT, e não ao número de demandas recebidas ou registradas contra ou na Ouvidoria no decorrer do ano. Muitas das vezes, dependendo do assunto, uma demanda dessas, haveria necessidades de encaminhar para mais de um setor, mas a Ouvidoria já responde de imediato porque já tem conhecimento do seu conteúdo.

Gráfico 06 – Outros setores mais demandados



Fonte: OUV/UFT, 2020.

No que concerne à Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares – CPAD, setor da Reitoria que recebe manifestações recepcionadas e avaliadas pela Ouvidoria que, necessariamente, apresentem elementos a serem averiguados e analisados para uma possível instauração de sindicância ou adoção de procedimento disciplinar, no ano de 2020 recebeu 19 denúncias para adotar medidas cabíveis.

5.5 Índice de resolatividade – 2020 /UFT

No ano de 2020, pode-se identificar, de igual forma, que todos os cidadãos que procuraram a Ouvidoria nesse período avaliado receberam uma resposta de acordo com a área para a qual foi encaminhada a manifestação ou da própria Ouvidoria, embora, as vezes contrarie a expectativa do usuário.

Já em relação a resolatividade das demandas, acredita-se que das 244 relacionadas no e-mail da Ouvidoria e 149 no sistema da CGU todas foram respondidas e atendidas, como já dito anteriormente, talvez não da forma que satisfaça ao cidadão, mas, hoje devido as cobranças que tem sido feita aos setores, temos conseguido um aumento na qualidade das respostas e, conseqüentemente, maior satisfação do cidadão em ver a sua manifestação atendida.

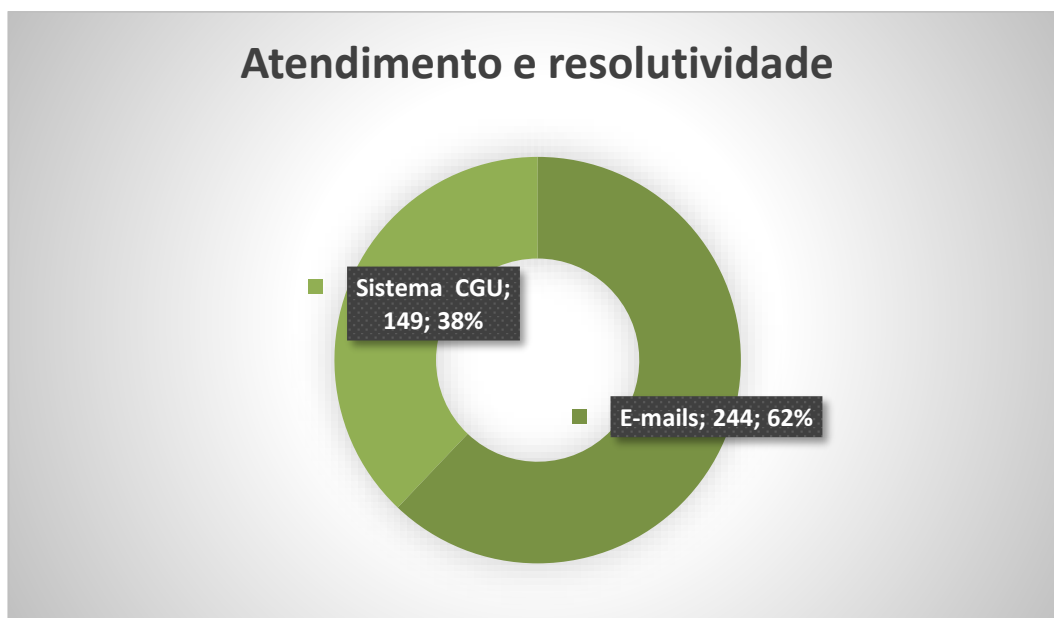
É claro que ainda há setores que não procuram clareza nas suas respostas, não buscam uma solução conclusiva apropriada e, estamos trabalhando para mudar esse comportamento e para divulgar com mais ênfase, a pesquisa de satisfação, sensibilizando assim o cidadão para a importância de responder o questionário e assim nos ajudar a melhorar os nossos procedimentos.

Ressaltamos ainda que a resolatividade das manifestações é um indicador que é variável e pode ser alterado conforme o usuário avalia a resposta recebida. Como podemos ver nas pesquisas de satisfação realizadas via e-mail, tivemos um número de 17 avaliações e na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação - Fala.BR apenas 6, o que não corresponde ao número total de atendimentos demandados, mas reconhecemos que precisamos diminuir os entraves que nos impede de atuar de forma mais eficaz e de fortalecer a participação social.

A Ouvidoria compreende que entre seus grandes desafios se encontra a premissa de devolver um parecer ou resposta de maneira célere, eficiente e efetiva a todas as

manifestações que lhe são dirigidas, conferindo assim credibilidade a sua atuação na instituição e para isso estamos empenhados.

Gráfico 07 – Índice de resolutividade



Fonte: OUV/UFT, 2020.

5.6- Redução no tempo de resposta

O monitoramento dos prazos de resposta das manifestações é imprescindível para o gerenciamento das ações da Ouvidoria, pois a sua concepção não existe sem a determinação de prazos para as repostas dos usuários.

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.

Com relação à expiração da data de vencimento das demandas na plataforma Fala.Br, o objetivo desta Ouvidoria tem se cumprido, embora quiséssemos atender dentro de um tempo menor, mas dependemos do retorno dos setores responsáveis.

O prazo médio das respostas desta ouvidoria aos cidadãos é de um total de 12 a 13 dias, como pode ser verificado no painel (<http://painéis.cgu.gov.br/>). 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.

5.7 Pesquisa de satisfação dos(as) usuários(as) dos serviços da Ouvidoria

Em busca de manter a qualidade dos serviços prestados pela UFT, verificar, perceber e propor prováveis melhorias de imprecisões que sejam levantadas no processo de trabalho da própria Ouvidoria e demais setores, propomos um e-mail automático com a pesquisa de satisfação.

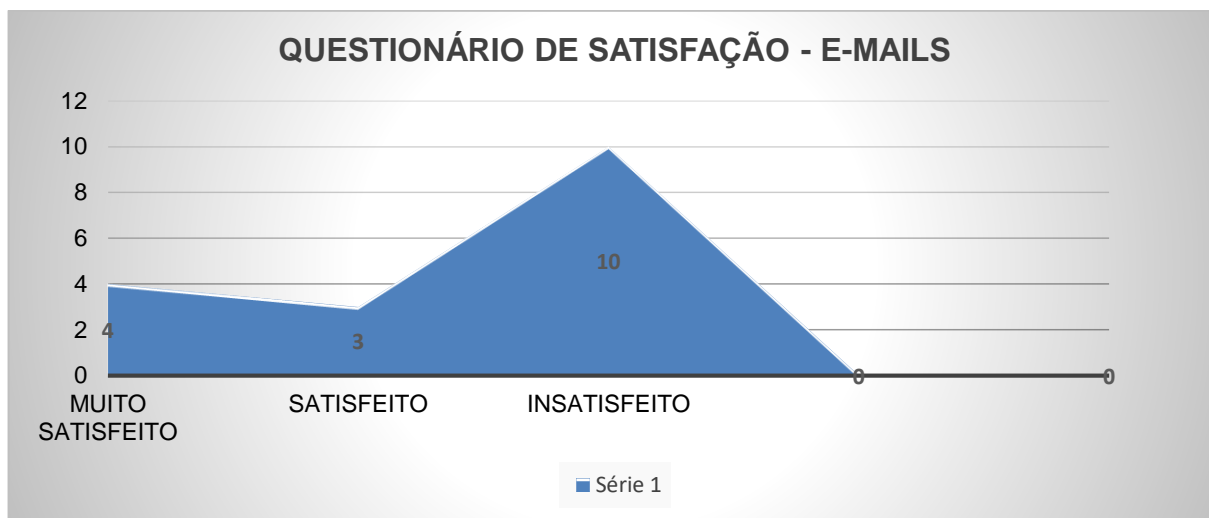
Das pesquisas realizadas via e-mail, tivemos um número de 17 avaliações, tendo como perfil: 3 professores, 10 alunos e 4 que não se identificaram. Já em relação ao local, 11 são de Palmas, 3 de Araguaína, 1 de Porto Nacional, 1 de Gurupi e 1 de Miracema.

Dos setores avaliados, 4 foram em relação à Ouvidoria e os outros 13 tratavam de outros serviços oferecidos pela Instituição, dos quais tivemos um grau de insatisfação em relação ao tempo de atendimento. Já em relação ao grau de confiança nos serviços prestados, tivemos 4 cidadãos muito satisfeitos, 3 satisfeitos e 10 insatisfeitos, conforme gráfico abaixo.

Na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação - Fala.BR, tivemos apenas 6 respostas à pesquisa de satisfação com 4 avaliações de muito satisfeito, 1 satisfeito e 1 regular.

Embora essa avaliação não seja satisfatória, porque não corresponde ao número total de atendimentos demandados, ainda assim mostra que o cidadão precisa de uma maior adesão à pesquisa, para isso iremos divulgar mais esse questionário que é fundamental para auxiliar na melhoria dos processos e setores com o menor número de resolutividade de satisfação.

Gráfico 08- Satisfação Usuários da Ouvidoria via e-mails



Fonte: OUV/UFT, 2020.

6. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

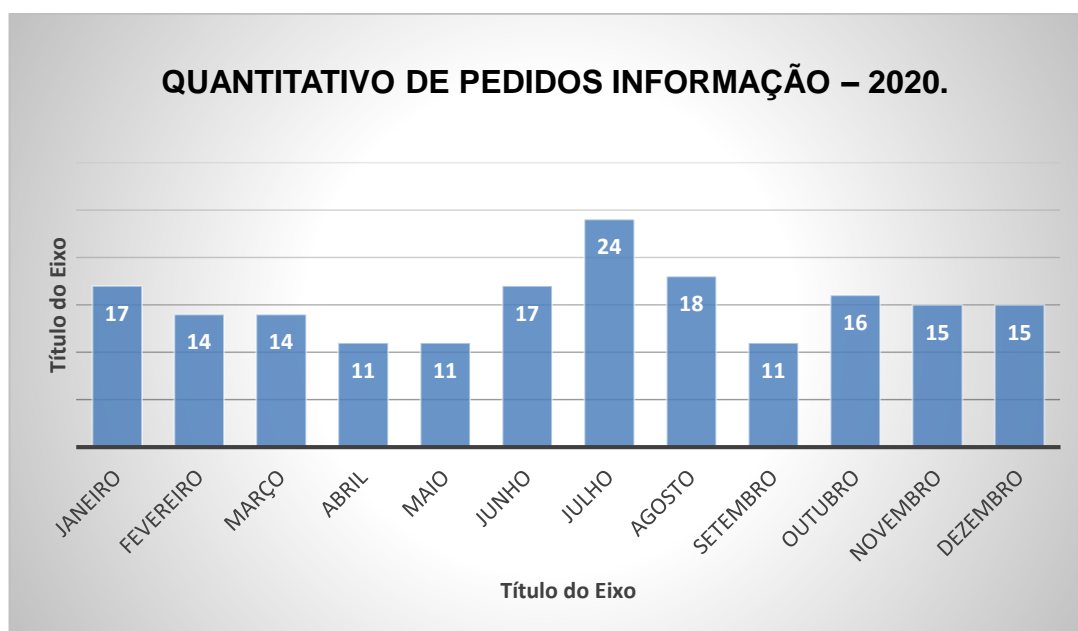
Os sistemas e-SIC e e-Ouv foram desenvolvidos pela CGU para permitir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação. Com o objetivo de atuar com maior transparência e preservar a identidade, segurança e sigilo do solicitante, desde 2015 a Ouvidoria da UFT recebe suas demandas por meio desses dois canais de comunicação.

Em substituição ao e-OUV, em julho de 2019 a OGU implantou o sistema Fala.BR e, em agosto de 2020, fez a junção do sistema e-SIC ao Fala.BR, o que refletiu diretamente em quem trabalha com os referidos sistemas, prejudicando a nossa área e tornando inviável a emissão de relatórios.

6.1 O SIC em números

Os pedidos recebidos em 2020 foram 183, todos respondidos num tempo médio de 12,56 dias, os quais foram todos devidamente respondidos. Sendo que nos meses de julho e agosto tivemos os maiores índices de pedidos, correspondendo, respectivamente, a 13,11% e 9,83%.

Gráfico 09 – Quantitativo dos Pedidos de Acesso à Informação – 2020.



Fonte: Fala.BR, 2020

6.2. Características dos pedidos de acesso à informação

QUADRO 1 – Características dos pedidos de acesso à informação

Total de solicitantes	183
Média de pedidos por solicitantes	1,3

Fonte: Fala.BR, 2020.

6.3 Índice de resolutividade dos pedidos de acesso à informação

Dos 183 pedidos de acesso à informação da Universidade Federal do Tocantins, no ano de 2020 tivemos um índice de resolutividade de praticamente 100%, com todos esses pedidos encaminhados para as áreas competentes da UFT, obtendo assim conclusão em todas as demandas, não tendo nenhuma reclamação e nem razões para negativas de acesso desses pedidos.

Gráfico 10 – Situação dos Pedidos de Informação ao Cidadão



Fonte: Fala.BR, 2020.

Quanto aos recursos dos pedidos de acesso à informação, tivemos um total de 19 recursos distribuídos em 1ª, 2ª e 3ª instâncias e os motivos estão relacionados com a informação incompleta ou porque a resposta não corresponde à solicitação.

Gráfico 11 – Dos Pedidos de Recurso - Informação ao Cidadão

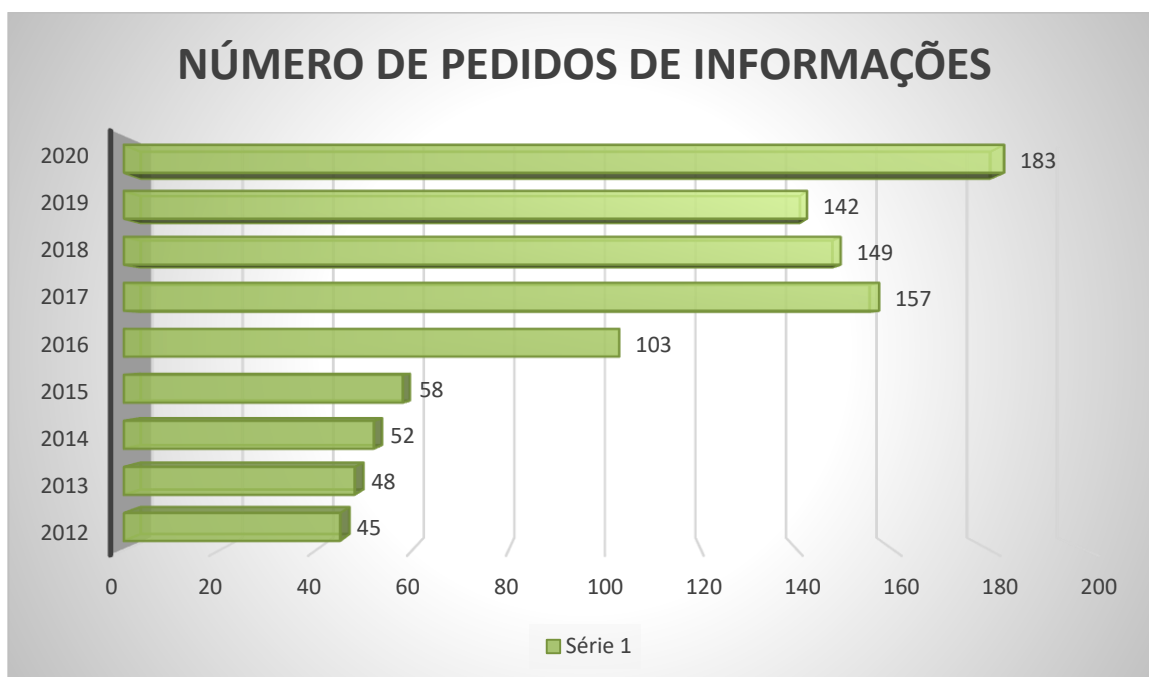


Fonte: Fala.BR, 2020.

Em 2020, foram registrados 183 pedidos de informação, dos quais todos foram devidamente respondidos. O gráfico abaixo, apresenta em números os pedidos de informação nos períodos de 2012 a 2020. O crescimento do número de demandas pode ser verificado conforme os anos: em 2012 tivemos um registro de 45 pedidos de

informação; em 2013, 48; em 2014, 52; em 2015, 58; 2016, 103; 2017, 157. Em relação a 2017, nos anos 2018 e 2019 tivemos uma pequena queda no número de solicitações, registrando assim 149 e 142 consecutivamente.

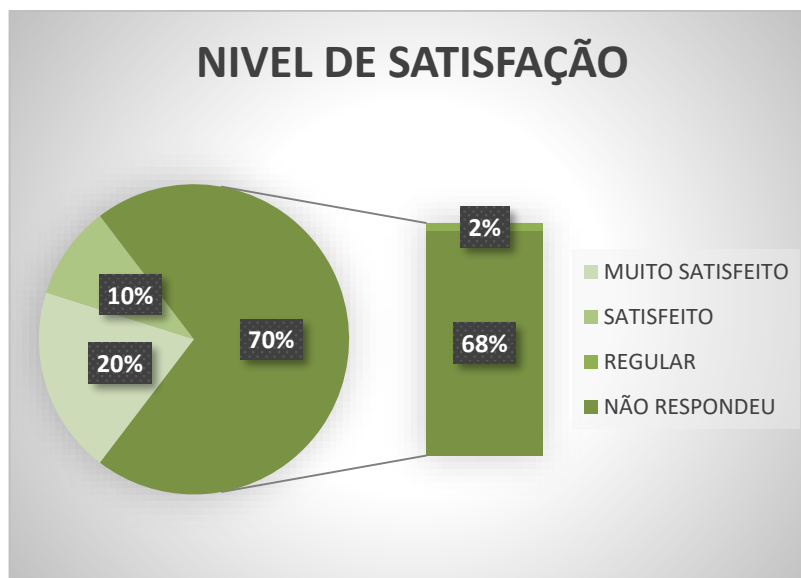
Gráfico 12 – Pedidos de Informação ao Cidadão em Números



Fonte: Fala.BR, 2020.

Em relação às respostas das pesquisas de satisfação dos pedidos de informação/LAI, 41 pessoas disseram que as respostas foram de fácil compreensão, dessas, apenas 08 disseram estar muito satisfeitas, 04 satisfeitas, 01 regular e 28 não responderam nada. Dessas respostas, obtivemos alguns comentários como: “Excelente trabalho”, “Resposta clara e objetiva”, “A resposta da Instituição atendeu a minhas expectativas”, “Grato pela satisfação”, “Excelente atendimento”.

Gráfico 13 – Nível de Satisfação - Pedidos de Informação ao Cidadão



Fonte: Fala.BR, 2020.

Quanto ao índice de resolutividade dos pedidos de informação ao cidadão, no ano de 2020, conforme fluxo, foi de 100%, uma vez que os pedidos de informação foram encaminhados para as áreas competentes da Universidade e mesmo aquelas demandas que recorreram com pedidos de recursos obtiveram respostas conclusivas.

A Ouvidoria tem procurado apresentar dados cada vez mais confiáveis e incontestáveis em relação ao verdadeiro cenário da UFT e do cidadão, com a finalidade de preservar a qualidade dos serviços oferecidos, constatar e sugerir possíveis melhoras ou correções em nossos serviços e principalmente da própria Ouvidoria-Geral. Nesse sentido, ressaltamos o quanto é de suma importância que os usuários dos serviços da Instituição respondam ao questionário de satisfação.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um setor essencial para a Instituição melhorar seus serviços e atendimento, pois é ela que recebe as manifestações dos usuários que não foram atendidos adequadamente. Ela analisa e repassa o registro relatado aos setores responsáveis. A partir daí, pode se constatar as características dos fatos mais recorrentes e que exigem diversos tipos de elucidações e soluções, apresentando esses problemas aos dirigentes.

Dessa forma, os encarregados pela repartição podem implementar ações para reduzir a recorrência desse tipo de demanda, gerando resultados positivos à Instituição. Os setores precisam de eficiência nas suas atribuições para produzir impactos claros e resolutos.

Assim, a Ouvidoria constantemente repensa suas atividades no sentido de aperfeiçoar o próprio processo de análise, encaminhamento e tomada de decisão em relação às manifestações registradas, conduzindo-as das seguintes formas: Resposta imediata – caso as informações já estejam disponibilizadas na página da Instituição ou que os setores já tenham atendido à manifestação semelhante, indubitavelmente, a Ouvidoria já responde à demanda de imediato; Análise e encaminhamento – as demandas são analisadas pela Ouvidoria e, posteriormente, enviadas aos setores competentes. No encaminhamento, caso seja necessário, por meio telefônico ou presencial, busca-se orientar sobre a manifestação relacionada ao setor ou indivíduo para que sejam tomadas as devidas providências e esclarecimentos para assim atender ao(s) cidadão(s).

No processo de atendimento às manifestações, por vezes, a questão pode exigir um contato presencial com os autores e/ou com os denunciados/criticados. Dessa maneira, a Ouvidoria entra em contato com o cidadão e o convida para um diálogo com o Ouvidor-Geral. Esse diálogo, na verdade, tem por finalidade promover a aferição, a mediação de problemas e conflitos existentes, o estreitamento do cidadão com a Ouvidoria e a Instituição.

Portanto, a ação “Conversa com o Ouvidor”, fundada na escuta empática, qualificada e cidadã, é parte da compreensão do papel pedagógico que uma Ouvidoria universitária pode desenvolver na Instituição sob a ótica dos Direitos Humanos.

As manifestações e soluções submetidas às análises do setor apontaram para algumas alternativas que podem colaborar na melhoria dos serviços prestados pela UFT. Nessa direção, para imediata adoção, a Ouvidoria recomenda como sugestão, a continuidade dos esforços nos seguintes pontos: a) a permanente atualização dos contatos institucionais (endereços físico e eletrônico, nomes dos responsáveis, horário de atendimento dos setores), conforme as orientações da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011); b) a implantação de programas que colaborem no desenvolvimento das relações interpessoais com foco na redução dos conflitos na comunidade universitária (técnicos administrativos, docentes e discentes), valorizando sempre o

diálogo e o respeito na perspectiva da Cultura da Paz; c) o desenvolvimento de campanhas educativas que valorizem a diversidade e combatam o preconceito de qualquer natureza e, obrigatoriamente, campanhas informativas sobre o funcionamento da Instituição, a legislação vigente, as normas e regras relacionadas ao cotidiano da universidade; d) o cuidado com o cumprimento do Código de Conduta e Ética Profissional dos Servidores da UFT.

Nesse sentido, como um espaço educativo, a Ouvidoria pode ser entendida, sob um prisma estratégico, mesmo com algumas limitações, como um instrumento de aperfeiçoamento da gestão universitária, de democracia participativa, de conciliação e mediação na resolução de conflitos, com uma visão do todo em relação ao respeito ao pensamento plural e à participação do cidadão usuário do serviço público.

Judikael Castelo Branco

Ouvidor-Geral

Veronice Araújo

Secretária Executiva