

# Relatório Ouvidoria 2016



## APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de divulgar os serviços prestados no ano 2016 e atender às exigências dos órgãos de controle interno e externo, sucintamente, o presente relatório da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Tocantins (UFT) evidencia as demandas registradas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).

O atendimento realizado pela Ouvidoria da UFT abrange a comunidade estudantil, servidores (Professores e Técnicos Administrativos) e a comunidade externa a partir das seguintes manifestações: solicitações, elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

Ao receber as manifestações registradas no Sistema e-OUV, a Ouvidoria procura com seriedade, presteza e responsabilidade obter as respostas, esclarecimentos ou orientações necessárias para assegurar ao cidadão o devido atendimento, interagindo sempre com os demais setores da instituição que, obrigatoriamente, enviam as suas respectivas respostas dentro de um determinado prazo.

Os cidadãos que procuram a Ouvidoria devem ter a certeza de que as suas manifestações serão avaliadas, encaminhadas e respondidas. Entretanto, a resposta pode frustrar as expectativas do cidadão e, ainda assim, a Ouvidoria estará à disposição para sempre esclarecer a resposta dentro das suas atribuições regimentais.

A consolidação da Ouvidoria Geral da UFT é contínua e tem por finalidade aproximar-se mais da comunidade acadêmica de modo a ampliar a sua participação, alcançar maior visibilidade e melhorar os procedimentos administrativos e educacionais, de forma a colaborar na solução dos problemas e melhorar a qualidade do Serviço Público Federal.

## CARTA DO OUVIDOR GERAL

A relevância do presente relatório reside na necessidade de imprimir transparência e maior eficiência e eficácia nos serviços prestados pela OUVIDORIA GERAL que, desde 2010, desenvolve um trabalho fundamental e estratégico para o cumprimento da missão institucional da UFT, qual seja, “formar profissionais cidadãos e produzir conhecimentos com inovação e qualidade que contribuam para o desenvolvimento socioambiental do estado do Tocantins e da Amazônia Legal”.

Com base na afirmação do PDI (2016-2020) de que “A responsabilidade social da UFT perpassa pela preocupação em torná-la uma instituição inclusiva, com práticas que se voltam para a concretização da equidade social (de gênero e étnica) assim como cursos que, pedagogicamente, articulem o ensino, pesquisa e extensão, baseadas pela interdisciplinaridade, com intuito do desenvolvimento sustentável da Amazônia”, necessariamente, a OUVIDORIA se converte num importante setor da universidade para o cumprimento da sua missão institucional. Nessa direção, em particular, no âmbito da gestão de uma instituição de ensino superior, a Ouvidoria é um dos instrumentos de controle no processo de efetivação de políticas públicas, pois é direito e dever da sociedade civil acompanhar e questionar prioridades na aplicação de recursos públicos, garantindo que mecanismos de fiscalização e avaliação sejam efetivamente consolidados.

A sociedade brasileira encontra-se num delicado momento político em que suas instituições são desafiadas a garantir o Estado Democrático de Direito. A falência do modelo tradicional de democracia reside, dentre outros fatores, na incapacidade de compreensão dos partidos políticos em relação às expectativas e interesses do/a cidadão/cidadã e da própria Sociedade Civil; na crescente complexidade da sociedade brasileira; na despolitização da política e na sua própria mercantilização sob a égide do pensamento neoliberal. Este conjunto de aspectos implica diretamente na perda de credibilidade das instituições, seguida pela perda de entusiasmo da população ante ao atendimento de suas demandas e reivindicações.

Nesse contexto, a Ouvidoria pode ser compreendida como instrumento de participação da comunidade acadêmica no esforço de garantir uma educação de qualidade socialmente referenciada e, em especial, para responder às demandas da sociedade tocantinense em relação ao desenvolvimento cultural, científico e tecnológico, por meio de uma relação dialogal, fraterna, ágil, responsável e, essencialmente, ética.

A Ouvidoria Geral da UFT tem a responsabilidade de garantir maior transparência nas suas ações, uma vez que, as manifestações dos cidadãos e cidadãs são encaminhadas, monitoradas e avaliadas em relação às exigências de cumprimento por parte da gestão universitária e, conseqüentemente, os próprios relatórios advindos dos serviços prestados devem ser amplamente divulgados e debatidos junto à comunidade universitária em momentos específicos nos diferentes espaços da instituição. Portanto, a apresentação do relatório anual da Ouvidoria é uma excelente oportunidade não só para prestar contas e assegurar transparência, mas também, viabilizar uma agenda de reuniões com a comunidade acadêmica para esclarecer o papel da ouvidoria na UFT.

Outro elemento fundamental nesse movimento de aperfeiçoamento da Ouvidoria é o fato da própria conseguir se posicionar como um espaço catalisador de participação comunitária, uma vez que funciona como um democrático canal de diálogo e, acima de tudo, no processo de conversação com os/as gestores/as da instituição acerca das demandas da comunidade que, indubitavelmente, acaba oferecendo elementos para possíveis modificações nas atitudes, nos fluxos, nos cronogramas, nas políticas adotadas e na própria estrutura da UFT. Dessa maneira, a Ouvidoria pode atender à necessidade do/a gestor/a público/a em prestar contas de seu trabalho à sociedade de forma transparente, fator essencial para que os/as cidadãos/cidadãs possam avaliar a administração, as atividades de ensino, pesquisa, extensão e, conseqüentemente, a gestão promover as necessárias correções, ajustes e aperfeiçoamentos.

É importante destacar que, muitas vezes, a Universidade Pública é questionada em relação à ética no trato do bem público, visto que seu significado remete ao dever da prestação de contas de membros de um órgão administrativo (gestores, servidores docentes e não docentes). Nesse sentido, a demanda “policialesca” revelada em algumas reclamações, a tendência “denuncista” presente na sociedade, a intensa judicialização dos conflitos interpessoais, a cultura política autoritária dos indivíduos e das instituições reforçam a necessidade da Ouvidoria cumprir um papel pedagógico em suas ações. Portanto, o estímulo aos diferentes setores da instituição para a promoção de ações educativas na comunidade acadêmica voltadas para o campo da ética, em destaque, da ética pública e profissional, sem dúvida, assume uma relevância cada vez maior nas atividades das Ouvidorias Universitárias.

As questões referentes à diversidade, democracia, transparência, cidadania e, até mesmo, questões mais específicas a cada segmento da comunidade interna estão adquirindo cada vez mais importância no cotidiano da ouvidoria. A experiência revela a necessidade de um permanente fluxo de informação e debate sobre direitos e deveres dos servidores públicos, regulamentação das atividades docentes e discentes, urbanidade nas relações interpessoais, inovação de práticas pedagógicas, noções básicas sobre o uso dos recursos públicos de acordo com a legislação vigente, combate irrestrito aos preconceitos etc.

Enfim, a Ouvidoria da UFT não deve ser considerada como mero Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), mas um instrumento político-institucional de promoção e defesa de direitos, inclusive, numa perspectiva mais ampla, qual seja, a dos Direitos Humanos. Destarte, a mencionada perspectiva oportuniza a inclusão social que viabiliza o pleno exercício de direitos e deveres.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Paulo Fernando de M. Martins  
Ouvidor Geral

## INFORMAÇÕES GERAIS

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Tocantins – UFT atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que suas demandas decorrentes ou produzidas pelo efetivo exercício da cidadania despertem contínua melhoria dos serviços públicos oferecidos pela instituição.

Compete à Ouvidoria receber, verificar procedência, trâmites, encaminhar as demandas e demais contribuições que lhe forem dirigidas por membros da comunidade interna ou externa, sobre os serviços oferecidos pela UFT.

Para preservar a identidade, segurança e sigilo do solicitante, em dia 29 de junho de 2015, foi implantado o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU). Nele, o cidadão pode acessar (<https://sistema.ouvidorias.gov.br>) e registrar sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio.

Para obter um melhor registro e organização dos fluxos das manifestações recebidas no sistema o cidadão precisa ter em mente que é importante dar a devida atenção ao tipo de manifestação conforme o previsto na Instrução Normativa nº 01, da Ouvidoria Geral da União (OGU)/CGU, de 05 de Novembro de 2014, descrita abaixo:

I - SUGESTÃO: Proposição de ideia ou formulação de proposta para aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

II – ELOGIO: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - SOLICITAÇÃO: Requerimento de adoção de providências por parte da Administração;

IV - RECLAMAÇÃO: Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

V – DENÚNCIA: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Atualmente, os canais de acesso ao cidadão para atendimento são o telefone, os endereços eletrônicos ([ouvidorgeral@uft.edu.br](mailto:ouvidorgeral@uft.edu.br); [ouvidoria@uft.edu.br](mailto:ouvidoria@uft.edu.br)), o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). O sistema e-SIC, hoje, sob a responsabilidade da Diretoria do Serviço de Informação ao Cidadão, atende às solicitações de informações sobre diversos aspectos e setores da instituição.

Os resultados do atendimento às manifestações registradas na Ouvidoria, rigorosamente, mais uma vez, estão sendo disponibilizados para que a comunidade possa acompanhar o desempenho do setor e provoque a contínua melhoria nos serviços prestados pela instituição.

## BASE LEGAL

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. A Ouvidoria é vinculada administrativamente ao Gabinete do(a) Reitor(a), 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.

A Instrução Normativa n.01/2014, da OGU/CGU, de 5 de novembro de 2014, a qual possui a necessidade de: i) conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública; 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;

A Instrução Normativa Conjunta n. 01/2004, Corregedoria Geral da União (CRG) /OGU, de 24 de junho de 2014, estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece ainda as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

## EQUIPE OUVIDORIA

A equipe da ouvidoria é composta pelo Ouvidor Geral, uma assessora e uma estagiária.

A função do Ouvidor Geral é facilitar as relações entre a Universidade Federal do Tocantins e os diversos públicos que procuram essa instituição, além de zelar pelo direito do manifestante, sendo voz cidadã dentro da instituição.

Ao Ouvidor também é conferida a missão de ouvir, promover o diálogo e favorecer soluções, tentando assim superar os conflitos. Ele também tem a incumbência de interpretar as demandas, propor mudanças e conferir possíveis oportunidades de melhoria dos serviços oferecidos pela UFT.

A assessora substitui o Ouvidor Geral na ausência do mesmo, acolhe o cidadão para garantir respostas às suas demandas e opera o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).

A estagiária auxilia na recepção presencial, no atendimento aos cidadãos por meio telefônico e na orientação quanto ao registro da manifestação do cidadão no Sistema e-OUV. Nas atividades da estagiária, além do pré-atendimento, são desenvolvidas ações de coleta de informações, produção e digitalização de documentos.

### **Membros da equipe:**

Paulo Fernando de Melo Martins (Ouvidor Geral);  
Veronice Araújo (Assessora);  
Clara Dias (Estagiária)

## GESTÃO E DADOS ESTATÍSTICOS

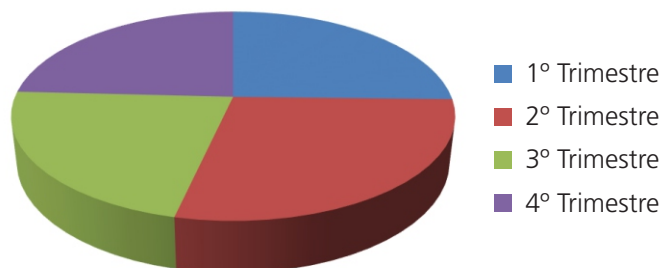
Na Universidade Federal do Tocantins quando o cidadão se depara com serviços públicos oferecidos inadequadamente, a Ouvidoria Geral assume um papel de extrema relevância, pois ela é o espaço adequado para defesa célere de seus direitos.

A Gestão da UFT por meio da atuação da Ouvidoria tem um importante diagnóstico da instituição. Nesse contexto, importante é destacar o fato de que a Ouvidoria Geral atende todas as demandas que são registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) e, portanto, nenhuma demanda fica sem resposta. Ainda que alguma resposta possa contrariar as expectativas do cidadão, a Ouvidoria procura atender da melhor forma possível, procurando deixar o manifestante satisfeito com o seu atendimento, seja presencial ou on line.

A Ouvidoria da UFT tem buscado a melhoria dos seus serviços com o objetivo de atingir as ações descritas no Plano de Desenvolvimento Institucional e na análise dos dados estatísticos do setor.

O presente relatório refere-se ao período iniciado no dia 1º de janeiro e concluído no dia 31 de dezembro de 2016. Nesse período, a Ouvidoria, em agosto, adotou mais um endereço eletrônico para ampliar o diálogo com a comunidade ([ouvidorgeral@uft.edu.br](mailto:ouvidorgeral@uft.edu.br)), mas que, neste relatório, não foi contabilizado, pois o modelo de relacionamento está em caráter experimental e sendo construído um mecanismo adequado para mensurar e avaliar os resultados. No atendimento às manifestações, por vezes, algumas não são respondidas dentro prazo estipulado. Entretanto, até o fechamento deste documento, em 10 de janeiro de 2017, tínhamos atendido todas as manifestações registradas no sistema e-OUV. A Ouvidoria registrou 678 manifestações no Sistema e-OUV.

## Gráfico 1 - Demandas recebidas por trimestre



## DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS

No ano de 2016, a Ouvidoria registrou uma média de 56,5 manifestações mensais e identificou as maiores demandas nos meses de abril e junho.

**Quadro 1 - Demandas recebidas por mês**

| MESES        | REGISTROS  |
|--------------|------------|
| JANEIRO      | 43         |
| FEVEREIRO    | 63         |
| MARÇO        | 66         |
| ABRIL        | 75         |
| MAIO         | 41         |
| JUNHO        | 75         |
| JULHO        | 55         |
| AGOSTO       | 42         |
| SETEMBRO     | 54         |
| OUTUBRO      | 41         |
| NOVEMBRO     | 68         |
| DEZEMBRO     | 55         |
| <b>TOTAL</b> | <b>678</b> |

## DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Conforme Instrução Normativa Conjunta nº 01, da Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União, de 05 de Novembro de 2014, no âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria, recebe as manifestações, dá tratamento e responde.

A manifestação mais recorrente é a solicitação (37%) e a reclamação (36%). Em relação às 98 denúncias registradas no Sistema e-OUV, nem todas são realmente denúncias, pois às vezes os cidadãos confundem o significado do termo e, assim, não reconhecem as suas respectivas manifestações como reclamações. Segundo, a Instrução Normativa Conjunta número 01/OGU/CGU/2014, o significado do termo denúncia corresponde a uma comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. A compreensão do que venha a ser uma denúncia anônima é fundamental para entender as atividades da Ouvidoria e, portanto, podemos defini-la como uma manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas

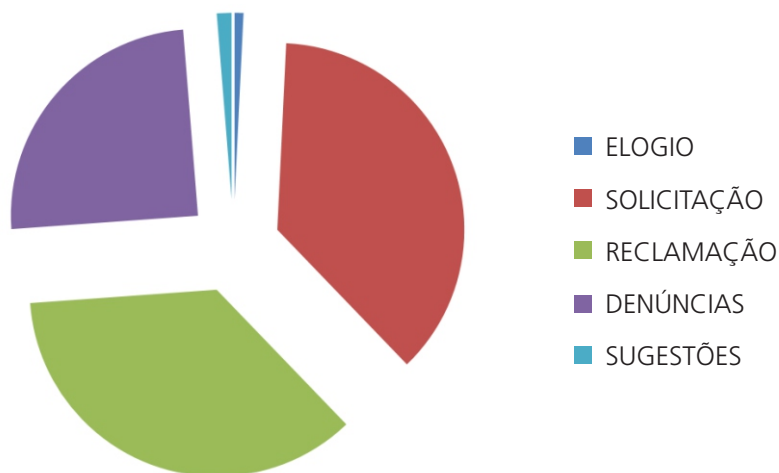


sem identificação. A legislação determina que exista a possibilidade da reserva de identidade, ou seja, a hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante nos procedimentos investigatórios preliminares. Portanto, no quadro 2 mencionamos o termo “restrição” para caracterizar a condição da manifestação. Além disso, a ouvidoria registrou um total de 276 manifestações (se contata a existência de várias manifestações sobre o mesmo problema a partir do mesmo cidadão) que envolveram solicitações, reclamações e denúncias a partir de diferentes momentos e condições.

**Quadro 2 - Demandas por tipo de manifestação**

| Período do registro  | 31/12/2015 - 31/12/2016  |               |            |            |             |
|----------------------|--------------------------|---------------|------------|------------|-------------|
| Tipo de manifestação | Condição da manifestação |               |            |            |             |
|                      | COM RESTRIÇÃO            | SEM RESTRIÇÃO | ANÔNIMAS   | TOTAL      | %           |
| ELOGIO               | 0                        | 3             | 0          | 03         | 0,8         |
| SOLICITAÇÃO          | 23                       | 111           | 12         | 146        | 37,0        |
| RECLAMAÇÃO           | 31                       | 72            | 39         | 142        | 36,0        |
| DENÚNCIAS            | 26                       | 21            | 51         | 98         | 24,9        |
| SUGESTÕES            | 0                        | 5             | 0          | 05         | 1,3         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>80</b>                | <b>212</b>    | <b>102</b> | <b>394</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico 2 - Demandas por tipo de manifestação**



## DEMANDAS POR SETORES DA UFT

As solicitações mais comuns estão relacionadas à Graduação e o setor que mais se destaca é a Pró - Reitoria de Graduação (PROGRAD).

A própria Ouvidoria da instituição figurou em 114 manifestações. Apenas uma manifestação trata de reclamação e as demais são pedidos de informações sobre questões relacionadas aos diversos setores que, em função da experiência adquirida, a Ouvidoria atende imediatamente.

A Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares (CPAD) é o setor da Reitoria que acolhe a manifestação recebida e avaliada pela Ouvidoria que, necessariamente, apresentam elementos a serem averiguados e analisados para uma possível instauração de sindicância ou adoção de procedimento disciplinar. A Ouvidoria encaminhou 39 manifestações e, vale destacar, que o cidadão pode encaminhar a mesma manifestação acerca de um mesmo assunto por diversas vezes pelo Sistema e-OUV.

Essas denúncias encaminhadas a CPAD para apuração são respondidas no e-OUV com respostas intermediárias até o processo de Sindicância ou Administrativo Disciplinar serem totalmente concluídos.

**Quadro 3 – Setores da Reitoria que foram demandados**

| REITORIA            |            |
|---------------------|------------|
| Gabinete da Reitora | 01         |
| PROGRAD             | 133        |
| PROGEDEP            | 32         |
| PROPESQ             | 12         |
| PROEST              | 17         |
| PROEX               | 05         |
| PROAD               | 04         |
| PROAP               | 01         |
| OUVIDORIA           | 114        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>319</b> |

**Quadro 4 – Setores diversos que foram demandados**

| SETORES  | QUANTIDADE |
|--|------------|
| CHEFIA DE GABINETE   | 05         |
| PREFEITURA UNIVERSITÁRIA                                   | 24         |
| DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO                                   | 02         |
| DIRETORIA DE TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS                      | 08         |
| DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO                      | 11         |
| COORDENAÇÃO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES | 39         |
| COMISSÃO PERMANENTE DE SELEÇÃO                             | 17         |
| EDITORA UFT  | 04         |
| RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO                                  | 07         |
| COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA                                | 03         |
| PROJETOS DE EXTENSÃO                                       | 03         |
| ENTIDADES REPRESENTATIVAS ESTUDANTIS                       | 02         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>125</b> |



## Quadro 5 – Campi que foram demandados

| CAMPUS         | QUANTIDADE |
|----------------|------------|
| ARRAIAS        | 08         |
| ARAGUAINA      | 37         |
| GURUPI         | 31         |
| MIRACEMA       | 11         |
| PALMAS         | 108        |
| PORTO NACIONAL | 34         |
| TOCANTINOPOLIS | 05         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>234</b> |

### PRINCIPAIS TEMAS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Aqui estão organizados os temas mais abordados nas manifestações acolhidas pela Ouvidoria no ano de 2016. Os temas mais demandados estão relacionados à Graduação que, como já mencionado, fundamentalmente, trata-se de solicitação de informação acerca dos mais variados assuntos (matrizes curriculares, turnos dos cursos, quantidades de vagas por curso, contatos de setores, resultado de processos seletivos, etc).

Em relação às reclamações avaliamos que 37 registros abordam relações interpessoais nos processos de ensino e aprendizagem, por exemplo, postura e conflitos entre Professor ou Coordenador e Alunos, insatisfação por parte dos alunos na condução das disciplinas, problemas relacionados com notas, frequência, entrega de provas etc.

A Ouvidoria avalia que 76 reclamações referem-se diretamente às rotinas dentro da UFT que precisam ser revistas objetivando mais eficiência na resolução das demandas.

As 98 denúncias registradas, como já afirmamos, nem todas são propriamente denúncias e, conseqüentemente, podem ser resolvidas de forma imediata e amistosa. Já as que são realmente denúncias, sejam elas anônimas ou não, são averiguadas e, quando necessário, encaminhamos à Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares para adoção de procedimento investigatório (Sindicância ou PAD). Dessas denúncias, 51 foram anônimas e as demais registradas com ou sem restrições.

Nos serviços prestados pelo Sistema Ouvidoria se observa a recorrência de determinados assuntos, temas ou questões e, portanto, se pode construir um quadro classificatório para viabilizar o delineamento dos fluxos de atendimento: acolhimento da manifestação, análise, encaminhamento ao setor responsável, recepção da resposta do setor responsável, devolução da manifestação ao cidadão e incorporação ao quadro de temas para avaliação e repercussão no aperfeiçoamento da gestão universitária. Nessa direção, a Ouvidoria está estudando a constituição de uma tabela que auxilie o registro e a análise das demandas. Além disso, por meio do atendimento presencial, em andamento e aperfeiçoamento, se pode avaliar o nível de confiança e participação que a comunidade percebe em relação aos serviços da Ouvidoria e da própria UFT.

**Quadro 6 – Principais temas abordados nas manifestações**

| ASSUNTOS   | SOLICITAÇÕES | RECLAMAÇÕES | DENÚNCIAS | SUGESTÕES | ELOGIOS |
|--|--------------|-------------|-----------|-----------|---------|
| MATRICULA  | 18           | -           | 04        | -         | -       |
| SISU   | 22           | -           | -         | -         | -       |
| TRANSFERENCIA INTERNA E EXTERNA                            | 14           | -           | -         | -         | -       |
| VALIDAÇÃO DE DIPLOMA                                       | 9            | -           | -         | -         | -       |
| ESPECIALIZAÇÕES STRICTO SENSU e LATO SENSU                 | 7            | 2           | 03        | -         | -       |
| EDITAIS, CONCURSOS E PROCESSOS SELETIVOS                   | 08           | 13          | 05        | -         | -       |
| USO INDEVIDO DE VEICULOS                                   | -            | -           | 02        | -         | -       |
| ESTÁGIOS   | 10           | 02          | 01        | -         | -       |
| AFASTAMENTO DE DOCENTES, ACÚMULO DE CARGO E CARGA HORÁRIA. | -            | 05          | 09        | -         | -       |
| BOLSAS: INDÍGENA, PERMANÊNCIA, PIBID                       | 07           | 08          | 03        | -         | -       |
| RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO                                  | 03           | 03          | 01        | -         | -       |
| OFERTA DE DISCIPLINA                                       | 69           | 15          | 21        | 01        | -       |
| SERVIÇO TERCEIRIZADO                                       | -            | 01          | 03        | -         | -       |
| PORTAL DO ALUNO, INTERNET                                  | 06           | 07          | 02        | -         | -       |
| COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA                                | -            | 03          | -         | -         | -       |
| CONSULTA ELEITORAL REITORIA                                | -            | -           | 01        | -         | -       |
| LANCHONETE   | -            | 02          | -         | -         | -       |
| SEGURANÇA PATRIMONIAL E ATOS DE VIOLÊNCIA                  | -            | 04          | -         | -         | -       |
| ATENDIMENTO AO PÚBLICO DOS SETORES DA UFT                  | -            | 12          | 09        | 02        | 03      |

|   |            |     |     |    |    |
|---|------------|-----|-----|----|----|
| ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM PROCESSOS SELETIVOS NO AMBIENTE DA UFT                          | -          | -   | 10  | -  | -  |
| AUSENCIA DE PROFESSOR   | -          | 17  | -   | -  | -  |
| COLAÇÃO DE GRAU   | 01         | 02  | -   | -  | -  |
| ESTRUTURA E MANUTENÇÃO (Iluminação, ar condicionado, banheiros, instalação de arquivos etc) | 02         | 19  | 03  | -  | -  |
| DIPLOMAS DE GRADUAÇÃO E ESPECIALIZAÇÕES   | -          | 05  | -   | 01 | -  |
| ATOS OBCENOS E DISCRIMINATORIOS   | -          | -   | 02  | -  | -  |
| ASSÉDIO   | -          | -   | 04  | -  | -  |
| MOVIMENTO ESTUDANTIL  | -          | 03  | -   | -  | -  |
| RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM                                      | 08         | 37  | 16  | -  | -  |
| BIBLIOTECAS - USO DE e-MAIL E COMPUTADORES  | -          | 08  | 02  | 01 | -  |
| PARFOR  | 01         | 01  | -   | -  | -  |
| OUTROS  | 95         | 76  | 44  | -  | -  |
| <b>TOTAL</b>  | 280        | 245 | 145 | 05 | 03 |
|   | <b>678</b> |     |     |    |    |

## CONCLUSÃO

De modo geral, não houve uma alteração expressiva no quantitativo de manifestações entre setores administrativos e acadêmicos da UFT em relação ao ano de 2015.

O ano de 2016 ofereceu um conjunto de oportunidades para a Ouvidoria Geral repensar suas atividades no sentido de aperfeiçoar o próprio processo de análise, encaminhamento e tomada de decisão em relação às manifestações registradas. Podemos destacar os seguintes passos:

a) Resposta imediata – caso as informações já estejam disponibilizadas na página da instituição ou que os setores já tenham atendido manifestação semelhante, indubitavelmente, a Ouvidoria já responde à demanda de imediato.

b) Atualização – a obrigatória conferência das informações junto aos setores responsáveis com a máxima atenção e cuidado ao elaborar as respostas aos cidadãos.

c) 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, se busca orientar sobre a manifestação relacionada ao setor ou indivíduo para que sejam tomadas as devidas providências e esclarecimentos para responder à manifestação e assim atender ao(s) cidadão(s).

d) Outro passo importante é a Orientação ao Cidadão, qual seja, essa instrução acontece pessoalmente, por e-mail ou por telefone em casos específicos, quando o cidadão entra em contato com a Ouvidoria.

e) 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 convidamos 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 o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos e utilizados pela comunidade. 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.

Ressaltamos ainda que esta Ouvidoria, não deixa nenhuma manifestação sem resposta, embora às vezes, não seja o que o cidadão espera como resposta ou solução.

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:

a) a manutenção, a padronização e 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.

Quanto ao funcionamento da própria Ouvidoria solicitamos à Administração Superior da UFT recursos para ampliar a visibilidade do setor junto ao público e a organização de um novo espaço para funcionamento do setor com o objetivo de melhor atender a comunidade. Sendo assim, ainda como parte da avaliação dos nossos serviços e com o objetivo de reafirmar o papel da Ouvidoria como um importante instrumento de aperfeiçoamento da gestão da Universidade, obrigatoriamente. Além disso, a Ouvidoria está trabalhando para a reformulação e atualização do seu Regimento Interno.

Em suma, 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.

**PAULO FERNANDO DE M. MARTINS**  
**Ouvidor Geral**

Coordenação Geral na elaboração do relatório 2016

**VERONICE ARAÚJO**  
**Assessora**

Assessoria técnica na elaboração do relatório 2016

