



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
OUVIDORIA GERAL

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento para promover a participação popular, a transparência e a eficiência no serviço público. É o canal para as pessoas (membros ou não da comunidade acadêmica) se manifestarem sobre as ações da Universidade Federal do Tocantins – UFT por meio de informações, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios.

Entre suas atribuições podemos destacar:

- Receber as contribuições enviadas pela comunidade interna ou externa;
- Identificar e analisar sua pertinência;
- Promover os necessários encaminhamentos para esclarecimento das questões em análise;
- Solicitar resposta das áreas competentes;
- Encaminhar, no âmbito de suas competências, a resposta final ao demandante no menor prazo possível e com objetividade;
- Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;
- Resguardar o sigilo das informações.

2. HISTÓRICO

A Universidade Federal do Tocantins – UFT, instituída pela Lei 10.032 de 23 de outubro de 2000 e regulamentada pelo decreto nº 4.279 de 21/06/2002, é uma instituição pública dedicada a promover o ensino superior.

Atualmente, sua direção esta constituída pelos seguintes gestores: Reitor: Márcio Antonio da Silveira, Vice Reitora prof^a. Isabel Cristina Auler Pereira, pelos Pró-Reitores: George França dos Santos, Pró-Reitor de Extensão e Cultura, Waldecy Rodrigues, Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
OUVIDORIA GERAL

Graduação, George Lauro Brito, Pró-Reitor de Assuntos Estudantis, Berenice Feitosa da Costa Aires, Pró-Reitora de Graduação, Ana Lúcia de Medeiros, Pró-Reitora de Planejamento e Avaliação, José Pereira Guimarães Neto, Pró-Reitor de Administração e Finanças e o presidente da Comissão Permanente de Seleção, Abraham Zuniga.

Atendendo às exigências legais e a orientação da Controladoria Geral da União – CGU – To e da Ouvidoria Geral da União – OGU, A UFT criou a Ouvidoria Geral através da Resolução do Conselho Universitário - CONSUNI nº 20/2009, de 11 de dezembro de 2009, e seu Regimento Interno aprovado pela Resolução do CONSUNI nº 01/2010, de 26 de fevereiro de 2010.

A Ouvidoria de Serviços Públicos da Universidade Federal do Tocantins, vinculada organizacionalmente à Reitoria, é um órgão de assessoramento administrativo no que concerne à comunicação com a comunidade visando o aperfeiçoamento das ações institucionais.

Seu primeiro Ouvidor-Geral, Prof. MSc. Zezuca Pereira foi aprovado mediante o Conselho Universitário da UFT, conforme Certidão nº 285/10 e nomeado pela Portaria nº 2.094 de 21 de outubro de 2010, pelo Magnífico Reitor Prof. Dr. Alan Barbiero.

Atualmente, a equipe é composta pela Ouvidora-Geral, Prof^ª. Valéria Gomes Momenté, pela Secretária Executiva, Veronice Araújo, Assessora da Ouvidoria-Geral, pelos *Gestores de Sistema*, *Gestor de Conteúdo*, pelos *Gestores Especialistas* e pelos *atendentes por órgãos ou unidades* conforme organograma abaixo.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
OUVIDORIA GERAL

Após a nomeação de seu titular iniciou-se imediatamente o processo de implantação.

O espaço anteriormente ocupado pela Assessoria para Assuntos Estratégicos, ao lado do Gabinete do Reitor, passou a ser ocupado pela Ouvidoria-Geral, onde começou a ser discutido a sua operacionalização.

O Ouvidor Geral solicitou à Diretoria de Tecnologia da Informação sugestões para a escolha de um sistema eletrônico mais adequado para as necessidades da Ouvidoria. Inicialmente foi estudado o software oferecido pela empresa - OMD – Sistema próprio para Ouvidorias – que é adotado por muitos órgãos públicos em todo o Brasil: sistema muito bom, porém com um custo elevado. Também foi estudado o sistema desenvolvido pelo Ministério da Ciência e Tecnologia – MCT, que nos foi gentilmente cedido para testes pelo Ouvidor-Geral daquela instituição, mas este também teria que sofrer muitas alterações para se adaptar às nossas necessidades. Por fim, ficou decidido que o melhor seria desenvolver o nosso próprio sistema a partir da base já desenvolvida para a intranet da UFT ou tentar adequar o sistema da Serpro a realidade da instituição.

Assim a Ouvidoria está operando com sistema eletrônico próprio que passa por um processo de aprimoramento e adequação com vistas a atender com objetividade, eficiência e muita agilidade às demandas do setor.

A Ouvidoria Geral da UFT também, através do seu Ouvidor anterior, prof. Zezuka Pereira, teve a oportunidade de ter um caso registrado na Casoteca de Ouvidorias Públicas, que é uma iniciativa da Ouvidoria Geral da União (OGU), que expõe estudos de caso com o objetivo de fortalecer a gestão organizacional e apoiar a capacitação e o compartilhamento de conhecimento organizacional no âmbito das ouvidorias da Administração Pública Federal, além de valorizar a experiência das ouvidorias.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
OUVIDORIA GERAL

3. DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA GERAL DA UFT

As demandas acolhidas pela Ouvidoria enquadram-se nas seguintes categorias: informações, denúncias, reclamações, sugestões e/ou elogios.

- *Informações:* solicitação de pedidos, esclarecimentos, dúvidas ou orientações a cerca das atividades ou trabalhos desenvolvidas na Universidade;
- *Denúncias:* expressam ciência de anormalidades ou descumprimento de preceitos ou princípios éticos instituídos;
- *Reclamações:* apresentam contestações, queixas ou reivindicações em relação aos serviços proporcionados pela instituição;
- *Sugestões e/ou elogios:* proporcionam ideias ou propostas de melhoria dos trabalhos prestados pela instituição ou reconhecimentos dos mesmos.

As demandas recebidas pela Ouvidoria Geral da UFT abordam atividades desenvolvidas pela UFT ou não, através de *e-mails*, do registro no portal da instituição, “*Como foi sua aula?*” e do *e-SIC*, sistema que concentra as demandas de informação amparadas pela LAI, Lei de Acesso a Informação (Lei nº 12.527/2011).

O procedimento principal de alimentação do sistema de atendimento das demandas que chegam a Ouvidoria Geral da UFT dá-se da seguinte forma: as manifestações recebidas via e-mail ou e-SIC (Lei de Acesso a Informação), são encaminhadas aos setores, coordenações, direções ou setores competentes para a sua resposta. Os encaminhamentos são enviados aos chefes ou responsáveis pela unidade. A partir de então, a Ouvidoria Geral acompanha e monitora o atendimento e o prazo de resposta que, após recebimento repassa ao solicitante. Ressalta-se que a interlocução é sempre feita entre o cidadão e a Ouvidoria.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
OUVIDORIA GERAL**

3.1 DO SISTEMA “COMO FOI SUA AULA?”.

O sistema “*Como foi sua aula?*” é um serviço implantado pela Ouvidoria em 2011, com a finalidade de estabelecer um canal de comunicação no qual o aluno pode manifestar sobre irregularidades ocorridas nas aulas: aulas que iniciam ou terminam fora do horário, ausência do professor ou outro problema que achar importante. O acesso ao serviço se dá por meio do link da Ouvidoria onde se visualiza um banner “Como foi sua aula?” que direciona o aluno para um formulário em que são solicitados os dados do manifestante, o campus de origem, o curso, a disciplina, o turno, o professor e o assunto. A manifestação é encaminhada à correspondente coordenação de curso para conhecimento e providências com prazo de 05 dias para resposta. A identidade do aluno é preservada para evitar qualquer forma de retaliação ao mesmo.

Espera-se, como providência da coordenação de curso, que a ocorrência seja registrada e levada ao conhecimento do professor envolvido para que este justifique o ocorrido. A habitual reincidência de reclamações de um mesmo professor pode ensejar a abertura de procedimento administrativo disciplinar contra o mesmo. O aluno será informado, pela Ouvidoria, das providências tomadas e avisado de que se o problema persistir a Ouvidoria deve ser acionada novamente.

3.2 DO SISTEMA e-SIC e da LAI – Lei de Acesso a Informação

A Lei nº. 12.527/2011, chamada Lei de Acesso à Informação, sancionada em 18 de novembro de 2011, sendo estabelecido um prazo de seis meses para entrar em vigor; ou seja a partir de 18 de maio de 2012; tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas.

Dessa forma, qualquer cidadão pode solicitar aos órgãos públicos o acesso a documentos e informações igualmente públicas, sem precisar de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
OUVIDORIA GERAL

justificativa e com a necessidade de resposta imediata, caso seja possível, ou em um prazo de até 20 dias, prorrogável por outros dez.

A LAI determina que os órgãos públicos federais, estaduais e municipais criem centros de atendimento com visibilidade e estrutura para atender e orientar o público. Bem como, oferecer informações relacionadas às suas atividades a qualquer pessoa que solicitar.

Essa possibilidade aumenta o poder da comunidade interna e externa de fiscalizar a administração pública, inclusive com relação à gestão de pessoal, de concursos e vestibulares apenas registrando no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Tocantins acolheu o processo de implantação da Lei de Acesso a Informação por já realizar a interlocução entre a instituição e a comunidade.

Para assegurar o cumprimento das normas relacionadas à LAI, art. 40º disposto na lei, a Ouvidoria assumiu a responsabilidade de administrar e coordenar o e-SIC.

Para isso, o reitor, prof. Alan Barbiero, designou através da portaria nº 557 de 27 de abril de 2012, o Ouvidor Geral, prof. Zezuca Pereira, como Autoridade responsável pelo monitoramento da Lei de Acesso a Informação na UFT e, através da portaria nº 558 de 27 de abril de 2012, instituiu o Grupo de Trabalho de implantação da LAI, composto pelos seguintes servidores:

Miguel Gonçalves Lima, Karina Mosel Paixão, Jaqueline Carrara Gonçalves, Nilton Marques de Oliveira, Ivan Xavier Araújo Lima e Jaasiel Nascimento Lima, mas, atualmente, instituída pela portaria nº. 1529/12, a autoridade responsável pelo monitoramento da LAI, é a prof^a. Valéria Gomes Momenté.

No dia 3 de setembro de 2012, através das portarias 988 e 989 respectivamente, foram dispensados do grupo de trabalho os servidores:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
OUVIDORIA GERAL**

Miguel Gonçalves Lima, Nilton Marques de Oliveira e Jaasiel Nascimento Lima, sendo designados para substituí-los na composição do grupo os servidores: Veronice Araújo, Rayenne Neres Montelo Mendes e Jevison de Jesus dos Santos.

Instalada em local visível no portal da UFT, o e-SIC foi criado dentro da Ouvidoria por já desempenhar o papel de atender o público.

Com o objetivo de atender e orientar a sociedade, quando se trata de uma informação, a Ouvidoria envia email informando que a Universidade conta com o SIC, que garante a ele o direito a informação conforme previsto na LAI.

No que se refere ao prazo das respostas, a Ouvidoria procura na maioria dos casos, atender as demandas no prazo de 5 dias e quando se trata de solicitações via SIC, 10 dias.

RELATÓRIOS

Criada em 11 de dezembro de 2009, pelo Conselho Universitário – CONSUNI, a Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Tocantins iniciou seus trabalhos em 22 de outubro de 2010, quando foi designado Seu primeiro Ouvidor-Geral, Prof. MSc. Zezuca Pereira.

Conforme Resolução do Conselho Universitário nº 01/2010, Art. 5º., o mandato do Ouvidor Geral é de 2 anos, permitida a recondução por igual período. Dessa forma, apresentamos os relatórios da Ouvidoria Geral desde sua criação. Com isso, esperamos que o mesmo contribua para o avanço da democracia e fortalecimento da transparência pública na Universidade.

RELATÓRIO 2010

Apresentamos o 1º relatório da Ouvidoria da UFT que se destina a demonstrar os desempenhos do Órgão e da Instituição como um todo, com



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
OUVIDORIA GERAL

relação às expectativas do cidadão, durante o período de 22 de outubro de 2010 a 31 de dezembro de 2010.

Desde a instalação, em 22 de outubro de 2010, até 31 de dezembro de 2010, a caixa de entrada de emails da Ouvidoria recebeu 119 emails, incluindo todos os pedidos de informações, dessas 08 eram reclamações, 05 ocorrências foram de sugestões e 1 de elogio.

| <i>Natureza da comunicação</i> | <i>Quantidade</i> | <i>Porcentagem</i> |
|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Solicitações de informações. | 105 | 88 % |
| Denúncias | 08 | 7 % |
| Sugestões | 05 | 4 % |
| Elogios | 01 | 1 % |
| Total | 119 | 100 % |

4. RELATÓRIO 2011

Apresentamos o relatório anual da Ouvidoria Geral da UFT que se destina a demonstrar o desempenho do Órgão e da Instituição como um todo, em relação às expectativas do cidadão, durante o período de 01/01/2011 a 31/12/2011.

Período em que a Ouvidoria recebeu 1.177 ocorrências, das quais, 125 foram reclamações, 38 denúncias e 29 sugestões, 845 pedidos de informação, 6 elogios e 134 manifestações sobre outros assuntos, dos quais 93 referentes ao serviço denominado - Como foi sua aula?

| <i>Natureza da comunicação</i> | <i>Quantidade</i> | <i>Porcentagem</i> |
|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Reclamações | 125 | 10,6 % |
| Denúncias | 38 | 3,2 % |
| Sugestões | 29 | 2,4 % |
| Informações | 845 | 71,7 % |



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
OUVIDORIA GERAL

| | | |
|--------------------|-------------------|-------|
| Elogios | 6 | 0,5 % |
| Como foi sua aula? | 93 | 7,9 % |
| Outros assuntos | 41 | 3,4 % |
| Total | 1.177 ocorrências | 100 % |

5. RELATÓRIO 2012

O relatório 2012 da Ouvidoria Geral vem confirmar a importância da iniciativa da UFT na implantação da ouvidoria. A busca por soluções para reclamações e denúncias, bem como as sugestões e os pedidos de informação, permitem uma interação de inestimável valor entre a universidade e os usuários de seus serviços, viabilizando ações de aperfeiçoamento no desempenho do trabalho da instituição.

Em detrimento à cultura do segredo, no ano de 2012 foi criada a LAI, Lei nº. 12.527/2011, chamada Lei de Acesso à Informação, sancionada em 18 de novembro de 2011.

A Lei estabelece que qualquer cidadão pode requerer informações aos órgãos e entidades públicas a respeito de dados, documentos, atividades e serviços públicos.

Destacando aspectos e vantagens de uma cultura de acesso na UFT a Ouvidoria Geral, para assegurar o cumprimento da LAI, iniciou com a implantação do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC, tendo o primeiro registro de solicitação de informação em 16/05/2012.

Esclarecemos que as demandas são recebidas pela Ouvidoria, encaminhadas, após triagem aos setores competentes e acompanhadas até a consecução das soluções ou respostas.

Os dados apresentados correspondem ao período de janeiro a dezembro de 2012.

Nesse período a Ouvidoria teve um registro de **1173** ocorrências, sendo **771** Solicitações diversas, **37** Denúncias, **125** Reclamações, **57** Sugestões, **136**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
OUVIDORIA GERAL

registros de Como foi sua aula? e 47 Protocolos de registros no Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC.

| <i>Natureza da comunicação</i> | <i>Quantidade</i> | <i>Porcentagem</i> |
|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Solicitações de informações | | |
| diversas | 771 | 65,72 % |
| Denúncias | 37 | 3,15 % |
| Reclamações | 125 | 10,65 % |
| Sugestões | 57 | 4,85 % |
| Como foi sua aula? | 136 | 11,59 % |
| Protocolo de registro no | | |
| Sistema de Informação ao | | |
| Cidadão – e-SIC | 47 | 4,00 % |
| Total | 1173 | 100 % |

5 . CONCLUSÃO

Com a Ouvidoria Geral a Universidade ganhou nova dimensão democrática e, a implantação do Sistema de Acesso a Informação permitiu a viabilização e ampliação da interação entre a UFT e a comunidade interna (acadêmicos, docentes e servidores técnicos administrativos) e externa estabelecendo uma rotina de atendimento ao cidadão.

No período de 22 de outubro de 2010 a 22 de outubro de 2012, é possível perceber no relatório geral, que houve grande crescimento das demandas acatadas, revelando assim, que a Ouvidoria é um instrumento de avaliação do sucesso e de falhas, permitindo a rápida consideração e correção dos problemas que prosseguem na prestação dos serviços.

Relatório Geral 2010, 2011 e 2012.

| <i>Natureza da comunicação</i> | <i>Quantidade</i> | <i>Porcentagem</i> |
|---|--------------------------|---------------------------|
|---|--------------------------|---------------------------|



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
OUVIDORIA GERAL

| | | |
|---|-------------|--------------|
| Solicitações de informações diversas | 1721 | 69,70 % |
| Denúncias | 83 | 3,36 % |
| Reclamações | 250 | 10,12 % |
| Sugestões | 91 | 3,68 % |
| Como foi sua aula? | 229 | 9,27 % |
| Elogios | 07 | 0,28 % |
| Protocolo de registro no Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC | 47 | 1,90 % |
| Outros | 41 | 1,66 % |
| Total | 2469 | 100 % |