UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS (UFT)

OUVIDORIA-GERAL DA UFT

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2023

FEVEREIRO - 2024

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

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO 3
2. FORÇA DE TRABALHO 3
3. ATENDIMENTOS 3
4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA 4
   - 4.1. Manifestações recebidas por mês 5
   - 4.2. Pontos recorrentes das manifestações 5
   - 4.3. Setores demandados 8
   - 4.4. Índice de Resolutividade 10
   - 4.5. Tempo de resposta 10
   - 4.6. Perfil do manifestante 11
   - 4.7. Pesquisa de Satisfação 13
5. DESAFIOS E METAS 13
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS 14

GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quantitativo de manifestações recebidas nos últimos 5 anos 4
Gráfico 2 – Manifestações recebidas por mês 5
Gráfico 3 – Tipos de manifestações respondidas 6
Gráfico 4 – Assuntos recorrentes nas manifestações 7
Gráfico 5 - Percentual dos manifestantes por faixa etária 12
Gráfico 6 - Percentual dos manifestantes por gênero 12
Gráfico 7 - Percentual dos manifestantes por raça e cor 12
Gráfico 8 - Percentual dos manifestantes por Estado 12

TABELAS

Tabela 1 - Assuntos com maiores variações comparados ao ano anterior 8
Tabela 2 - Distribuição das manifestações por câmpus e reitoria 8
Tabela 3 - Distribuição das manifestações por pró-reitoria e setores da reitoria 9
Tabela 4 - Distribuição das manifestações por curso 9
Tabela 5 - Comparativo do tempo de resposta das manifestações 11

FIGURAS

Figura 1 – Resolutividade da Manifestação 10
Figura 2 – Tempo médio de resposta das Manifestações 11
Figura 3 – Satisfação do usuário 13

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Tocantins (UFT), 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, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de **2023**.

O Relatório Anual de Gestão 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 de Ouvidoria 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), pois encontra-se 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 **2023**.

2. FORÇA DE TRABALHO

Ao final do ano de 2023, a força de trabalho da Unidade Setorial de Ouvidoria da UFT era composta por 1 colaborador estagiário e 2 servidores efetivos, incluído aqui o Ouvidor-Geral.

3. 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, comunicações de irregularidades, 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 ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - *Fala.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.

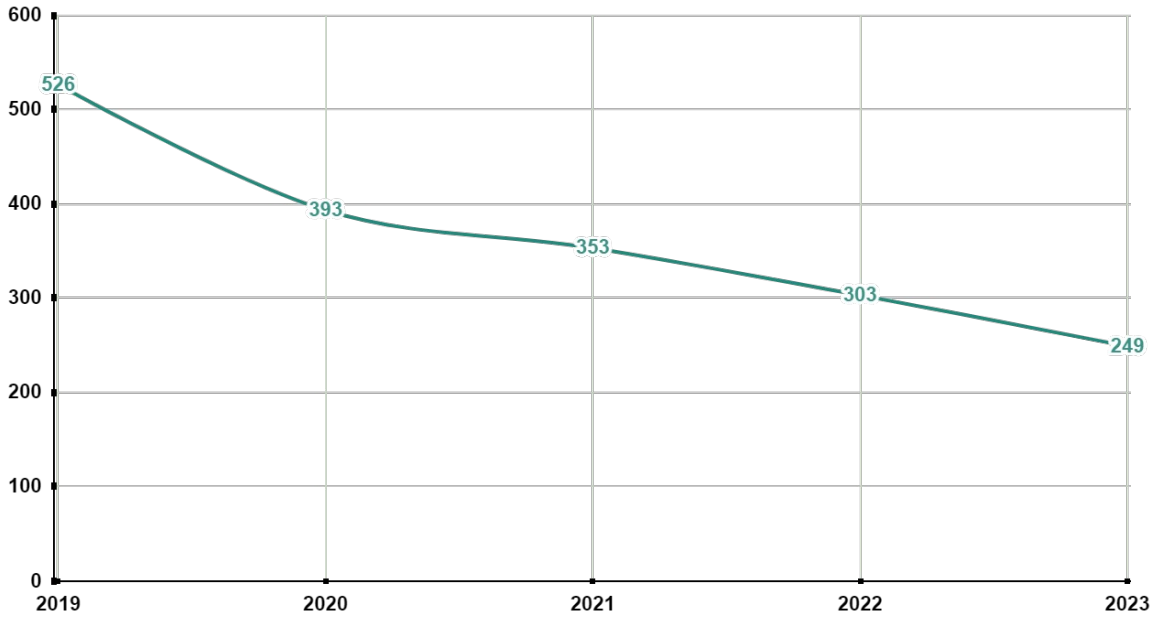
4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Inicialmente, 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?* e de planilhas de acompanhamento da própria ouvidoria da UFT, considerando o dia 01/02/2024 como data de acesso aos dados.

A Ouvidoria-Geral da UFT recebeu **249** manifestações em **2023**, das quais 238 foram respondidas e 11 foram arquivadas. O gráfico abaixo apresenta a evolução do quantitativo de manifestações recebidas por esta unidade de ouvidoria, nos últimos cinco anos:

Gráfico 1 – Quantitativo de manifestações recebidas nos últimos 5 anos



Fonte: Painel Resolveu? CGU/2023

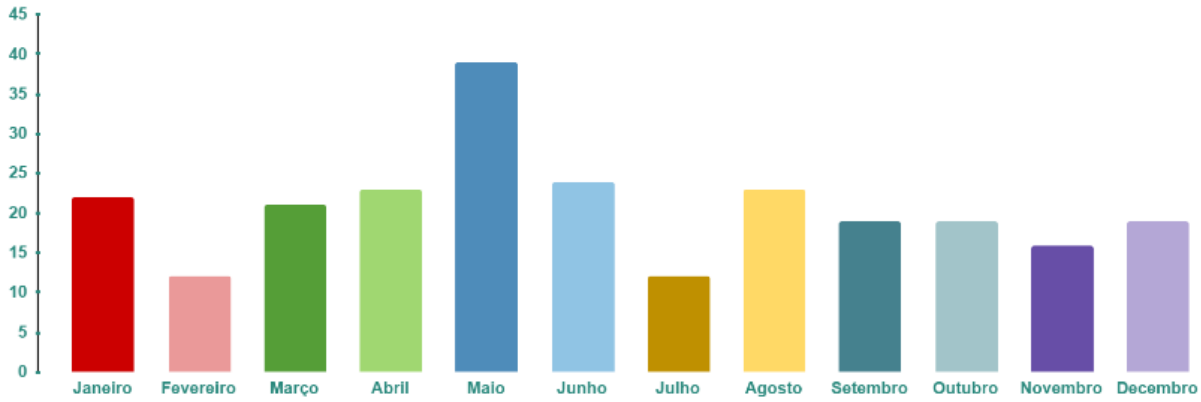
O **Gráfico 1** apresenta uma tendência de queda no número de manifestações recebidas pela UFT nos últimos cinco anos, possivelmente agravada em decorrência da pandemia de 2020 a 2022, com a suspensão das atividades e posterior implantação do teletrabalho e educação on-line na Instituição. A tendência se perpetua, quando comparados os anos de 2022 e 2023, desta vez acentuada, provavelmente em razão da implementação da Ouvidoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT), em junho de 2023, que passou a responder pelas demandas referentes aos câmpus de Araguaína e Tocantinópolis. A Ouvidoria da UFNT recebeu 26 manifestações em 2023, que se somadas às da UFT perfazem um total de 275.

4.1 Manifestações recebidas por mês

Fazendo uma análise das 249 manifestações recebidas durante o ano de 2023, observamos que tivemos uma média mensal de aproximadamente 21 manifestações. O mês de maio registrou o maior número de manifestações, com 39 ocorrências e os meses de fevereiro e julho registraram o menor número de manifestações, ambos com 12 ocorrências, conforme detalhado no gráfico abaixo:

Gráfico 2 – Manifestações recebidas por mês

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
22	12	21	23	39	24	12	23	19	19	16	19



Fonte: Painel Resolveu? CGU/2023

Observa-se no gráfico uma variação ao longo do ano, com um aumento significativo no número de manifestações nos meses de abril, maio e junho. O aumento está relacionado à avaliação realizada pelas bancas de heteroidentificação, com a finalidade de aferir a veracidade da autodeclaração de candidatos declarados preto, pardo, indígenas e quilombolas nos processos seletivos para ingresso nos cursos de graduação da Universidade Federal do Tocantins, por meio do sistema de cotas.

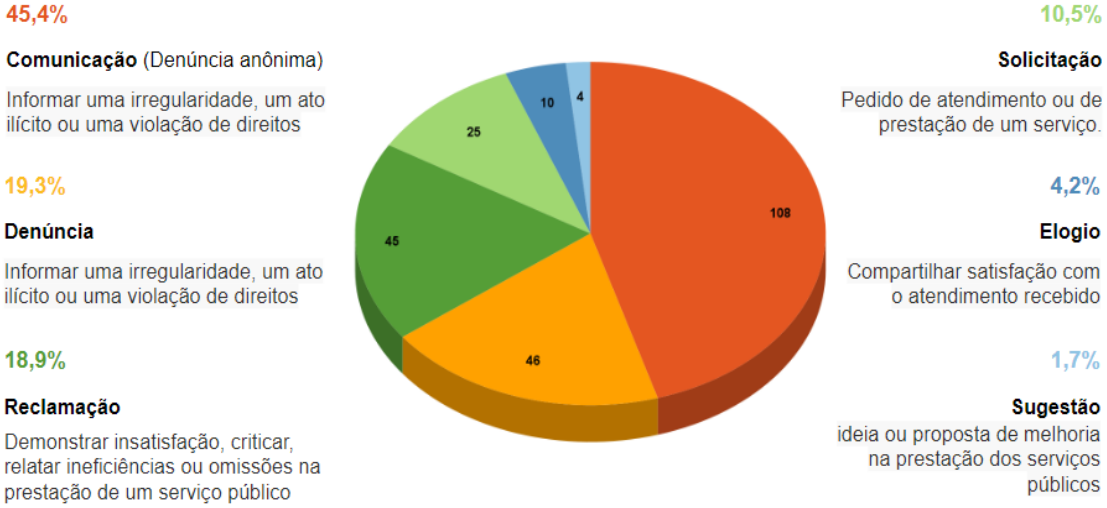
As avaliações estavam suspensas desde 2020, em razão da pandemia, e foram retomadas e realizadas pela UFT em abril de 2023 para os alunos ingressantes dos processos seletivos de 2020, 2021 e 2022. O resultado dessas avaliações causou um crescimento nas demandas de ouvidoria, principalmente sobre a temática *"cotas"*. Tal assunto foi o segundo mais recorrente no ano, com 36 demandas, e delas 29 foram protocoladas nos meses de abril, maio e junho. Dessa forma, os números sustentam a afirmativa de que o resultado foi influenciado pelo retorno das avaliações de heteroidentificação.

Já os meses de fevereiro e julho registraram o menor número de manifestações, possivelmente em decorrência dos períodos de recesso e férias acadêmicas.

4.2 Pontos recorrentes das manifestações

As manifestações recebidas pela UFT em 2023 apresentaram a seguinte disposição por tipologia:

Gráfico 3 – Tipos de manifestações respondidas



Fonte: Painel Resolveu? CGU/2023

Ao compararmos com o ano anterior, temos:

Tipo de Manifestação	2022	2023
Comunicação	25,6%	45,4%
Denúncia	20,8%	19,3%
Reclamação	28,3%	18,9%
Solicitação	21,8%	10,5%
Elogio	3,1%	4,2%
Sugestão	0,3%	1,7%

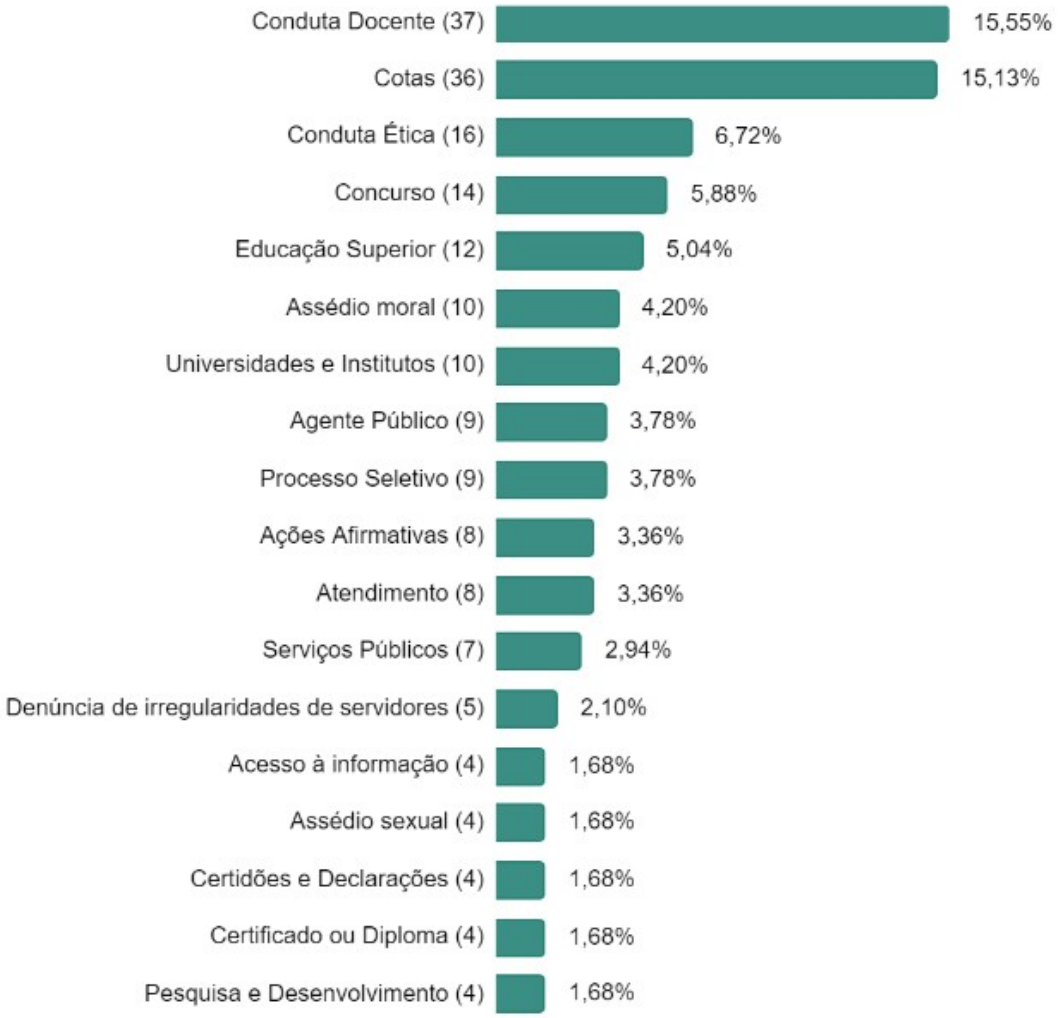
O **Gráfico 3** nos mostra que em 2023 o tipo de manifestação mais frequente foi a **Comunicação,** que representou 45,4% do total de registros recebidos, a **Denúncia** foi a segunda, com 19,3%, e em terceiro a **Reclamação,** com 18,9%. É importante destacar que as manifestações tipo Denúncia e tipo Comunicação têm as mesmas características, o que diferencia uma da outra é que a Comunicação é registrada de forma anônima. Assim, somados esses dois tipos, temos 64,7% do total de manifestações recebidas.

O aumento das manifestações do tipo Comunicação em relação às do tipo Denúncia pode indicar uma maior decisão dos usuários em expressar suas preocupações ou relatar situações, de forma anônima. Esse acréscimo de opção pelo sigilo pode indicar que o ambiente da universidade seja mais percebido pelos usuários como ambiente mais opressor e propenso a retaliações, visto que entre os assuntos mais recorrentes no tipo Comunicação está a "*conduta docente*", com 30 manifestações, "assédio moral", com 9 manifestações e "*conduta ética*", com 6 manifestações.

Não se pode ignorar que em muitos casos, por não saber diferenciar o tipo de manifestação, o usuário que deveria utilizar-se do tipo Reclamação para criticar, relatar insatisfação, ineficiência ou omissão, utiliza-se, equivocadamente, do tipo Comunicação (que deveria ser utilizado para relatos de irregularidade, ato ilícito ou violação de direito). Nestes casos, em razão do anonimato do manifestante e da impossibilidade de comunicá-lo sobre a alteração, o sistema *Fala.Br* não disponibiliza às ouvidorias a opção para alterar o tipo da manifestação.

Desconsiderando as 11 manifestações arquivadas pela falta de elementos essenciais para seu prosseguimento, foram respondidas **238** manifestações. 18 assuntos foram os mais recorrentes, representando aproximadamente 84% do total, os quais estão elencados no gráfico abaixo:

Gráfico 4 – Assuntos recorrentes nas manifestações



Fonte: Painel Resolveu? CGU/2023

A predominância do tema *Conduta Docente* como o assunto mais recorrente nas manifestações da Ouvidoria da UFT, até mesmo por se tratar de um desafio intrínseco ao ensino, pesquisa e extensão, aponta que a temática continua suscitando inquietações significativas na comunidade acadêmica e mostra a complexidade inerente à relação professor-aluno.

Dada a natureza desafiadora dessa relação, sugere-se uma estratégia integrada que vá além da capacitação técnica e pedagógica. A promoção de um ambiente de aprendizado inclusivo, com ênfase na comunicação transparente e na construção de relações empáticas, pode ser central. Investir em práticas pedagógicas inovadoras, que incentivem a participação ativa dos alunos e permitam o feedback contínuo, pode criar um ambiente de sala de aula mais envolvente. Além disso, mecanismos de avaliação do desempenho docente, alinhados a critérios claros e participativos, podem proporcionar uma abordagem mais objetiva na identificação e correção de possíveis problemas. Ações de incentivo e promoção de comportamento ético também podem colaborar com a melhoria do ambiente e da relação professor-aluno.

Comparando os assuntos que tiveram a maior variação entre as manifestações de ouvidoria da UFT em 2022 e 2023, temos:

Tabela 1 - Assuntos com maiores variações comparados ao ano anterior

Assunto	2022	2023	Ocorrência	Possível causa / Observação
Certificado ou Diploma	**16,38%**	**1,68%**	Redução	Possivelmente devido ao lançamento do sistema Diploma Digital, em março de 2022, que possibilitou o registro e emissão de diplomas de graduação de forma digital.
Cotas	**1,37%**	**15,13%**	Aumento	Causado pelas retomada das avaliações das bancas de heteroidentificação, que estavam suspensas desde 2020, em virtude da pandemia, e foram retomadas e realizadas pela UFT em abril de 2023 para os alunos ingressantes dos processos seletivos de 2020, 2021 e 2022.
Educação Superior	**8,87%**	**5,04%**	Redução	O assunto é abrangente e envolve tudo o que está relacionado à graduação, como registros, disciplinas, revalidação de diplomas, matrícula e tantos outros, que resultam não apenas em reclamação ou denúncia, mas principalmente em solicitação de providências ou de informação acerca desses tópicos. a redução pode indicar uma melhoria nas práticas acadêmicas.
Atendimento	**5,12%**	**3,36%**	Redução	Pode ser um sinal positivo de melhorias nos serviços de atendimento ao público
Assédio Moral	**4,44%**	**4,20%**	Estável	Apesar da pequena redução, os temas devem sempre permanecer como uma preocupação. É importante continuar abordando e prevenindo essas questões.
Assédio Sexual	**1,71%**	**1,68%**		

4.3. Setores demandados

A tabela mostra o percentual dos câmpus e reitoria mais demandados para responder às manifestações de ouvidoria. Vale reforçar que os dados indicam os setores responsáveis pela resposta às manifestações e não necessariamente que eles sejam o foco da manifestação.

Tabela 2 - Distribuição das manifestações por câmpus e reitoria

Setor Demandado	Manifestações Recebidas
Reitoria	67,6%
Palmas	21,9%
Arraias	4,1%
Porto Nacional	2,8%
Gurupi	2,4%
Miracema	0,8%

Fonte: OUV/UFT, 2023

Nota-se que as pró-reitorias e os setores vinculados à reitoria, juntos, responderam aproximadamente 68% das manifestações. Se analisarmos somente os câmpus, temos o câmpus de Palmas com o maior número de manifestações respondidas, representando aproximadamente 22%, seguido do câmpus de Arraias com aproximadamente 4%.

Observando somente as manifestações direcionadas para resposta da reitoria, temos a seguinte distribuição entre os setores demandados:

Tabela 3 - Distribuição das manifestações por pró-reitoria e setores da reitoria

Setor Demandado	Manifestações Recebidas	Setor Demandado	Manifestações Recebidas
PROGRAD (COPESE)	38,2%	CHEFIA GABINETE (SITAI)	3,0%
CPAD	26,1%	PROEST	2,4%
PROPESQ	12,7%	PROEX	1,8%
OUVIDORIA	7,9%	PROAD	1,2%
PROGEDEP	6,1%	PROTIC	0,6%

Fonte: OUV/UFT, 2023

Quanto às demandas direcionadas aos setores da reitoria, o primeiro lugar ficou para a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), com 38,2% do total das manifestações. Grande parte das manifestações encaminhadas à PROGRAD teve como assunto principal *cotas* e *ações afirmativas*, assuntos estes que tiveram aumento significativo nas manifestações de 2023, e cujo motivo foi relatado em outros tópicos deste relatório.

A **Tabela 3** mostra ainda que o segundo setor mais demandado foi a Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares (CPAD), setor da reitoria responsável por receber denúncias para investigação preliminar, instauração de sindicância ou adoção de procedimentos disciplinares, caso se confirme indícios de autoria e materialidade. É importante salientar que do total de 43 manifestações encaminhadas à CPAD, 22 são relacionadas ao câmpus de Gurupi, 11 ao câmpus de Palmas, 8 relacionadas ao câmpus de Miracema e 2 à UFNT.

A PROPESQ aparece como o terceiro setor mais demandado, com 12,7% do total das manifestações, e com assuntos relacionados às pós-graduações em destaque.

A Ouvidoria aparece em quarto lugar com 7,9% das manifestações. Neste caso as manifestações não são direcionadas diretamente à Ouvidoria, mas sim pedidos simples de informações que normalmente estão disponíveis no site da Instituição ou é de conhecimento do setor. Assim, a Ouvidoria responde diretamente ao usuário, sem a necessidade de encaminhamento para outros setores.

Ao analisarmos as manifestações recebidas, considerando somente aquelas com **assuntos** relacionados diretamente aos cursos de graduação, temos os seguintes cursos mais demandados:

Tabela 4 - Distribuição das manifestações por curso

Curso Demandado	Manifestações Recebidas	Curso Demandado	Manifestações Recebidas
Eng. Florestal (Gurupi)	24,7%	Enfermagem (Palmas)	4,1%
Psicologia (Miracema)	13,7%	Pedagogia (Arraias)	4,1%
Eng. Civil (Palmas)	11,0%	Ciênc. Contábeis (Palmas)	2,7%
Medicina (Palmas)	11,0%	Administração (Palmas)	2,7%
Direito (Arraias)	6,9%	Direito (Palmas)	2,7%
Economia (Palmas)	4,1%	**Demais Cursos (9 cursos)**	**12,3%**

Fonte: OUV/UFT, 2023

A **Tabela 4** mostra que entre os cursos de graduação, o curso de Engenharia Florestal, com 24,7%, e o curso de Psicologia, com 13,7%, foram os cursos com maior ocorrência entre os assuntos mais demandados. Nestes dois casos os temas *Conduta Docente, a relação professor-aluno* e a relação entre professores do curso predominaram, indicando a necessidade de acompanhamento e trabalho mais direcionados aos câmpus de Gurupi e Miracema, com ações já citadas nas observações do Gráfico 4 deste relatório (subitem 4.2), como por exemplo ações de incentivo e promoção de comportamento ético.

4.4. Índice de Resolutividade

Quanto à resolutividade das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, o índice de resposta em 2023 foi de 100%. Esse resultado não leva em consideração as expectativas do cidadão, por não ser a resposta esperada ou desejada, mas expressa o índice de respostas emitidas pela universidade, frente ao volume de demandas protocoladas.

No ano de 2023, das 238 manifestações, apenas em 15 delas, em termos percentuais 5,88%, houve avaliação pelo usuário quanto à resolutividade da manifestação. Tal número de respondentes não perfaz um quantitativo significativo estatisticamente para que as avaliações possam ter seus resultados aplicáveis ao todo das manifestações. Tal afirmação se fundamenta pela aplicação da Tabela Philips[1], que apresenta parâmetros para significância de amostras estatísticas. Pela tabela, uma população de tamanho entre 201 e 500 unidades, como a do caso em questão, deve ter amostra mínima significante de 42 unidades. Dessa forma, o número de 15 respostas é insuficiente.

No entanto, mesmo que não significantes estatisticamente, as avaliações auxiliam na verificação dos pontos de melhoria. Assim, como comparativo, temos que na média de todas as ouvidorias do governo federal, 28% das avaliações apresentadas foram consideradas resolvidas e atenderam ao anseio do usuário, 14% foram consideradas parcialmente resolvidas e 58% não resolvidas. Já a Ouvidoria da UFT obteve o seguinte resultado:

Figura 1 – Resolutividade da Manifestação.

Fonte: Painel Resolveu? CGU/2023

4.5 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 igual período, para oferecer resposta conclusiva ao registro feito pelo usuário de serviços públicos.

[1] **CHAVES, Renato Soares. 2011.** *Auditoria e Controladoria no Setor Público.* Curitiba: Juruá Editora, 2011. p. 70.

Desconsiderando as manifestações arquivadas, a Ouvidoria utilizou tempo médio de resposta de 20,49 dias, teve 82% das manifestações concluídas dentro do prazo e 18% encerradas fora do prazo, como mostra a figura abaixo.

Figura 2 – Tempo médio de resposta das Manifestações.

Fonte: Painel Resolveu? CGU/2023.

Ao compararmos com o ano anterior e com a média de todas as ouvidorias do governo federal, temos:

Tabela 5 - Comparativo do tempo de resposta das manifestações

	2022			2023		
	Tempo Médio *(dias)*	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Tempo Médio *(dias)*	Dentro do Prazo	Fora do Prazo
UFT	**15,22**	**90%**	**10%**	**20,49**	**82%**	**18%**
Média Ouvidorias Federais	40,12	78%	22%	18,02	92%	8%

Possivelmente a variação se deve às mudanças do quadro de pessoal da Ouvidoria, com a saída do ouvidor-geral em maio, ficando somente uma servidora responsável pelo tratamento das manifestações, em maio, junho e julho, justamente em meses com o maior número de manifestações recebidas, o que ocasionou atrasos nas respostas de algumas manifestações.

A Ouvidoria, na maioria dos casos, tem atendido aos prazos legais, com a concessão de período de cinco dias úteis aos setores para enviarem suas respostas, passível de prorrogação de acordo com a demanda, e com monitoramento do prazo dado através de e-mails de cobrança.

A ativa atuação da Ouvidoria auxilia na sua legitimação como espaço democrático, de participação cidadã, com o alargamento do valor do diálogo e a credibilidade do usuário. O atendimento da maioria dos prazos indica o comprometimento da equipe nesse aspecto, em que pese a existência de espaço para melhoria do indicador.

4.6 Perfil do manifestante

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é convidado a preencher dados de cadastro que ajudam a compreender o público que nos demanda. Esses dados, todavia, não são de preenchimento obrigatório. Em razão do grande percentual de demandantes que não informam tais dados (todos os índices em percentuais acima de 70%), não é possível aplicar estatisticamente os resultados para o total das manifestações, a partir da aplicação da mesma Tabela Philips, já mencionada.

Abaixo são apresentados os **gráficos 5, 6, 7 e 8**, com as informações do perfil dos usuários, com base nos dados disponíveis no *Painel Resolveu? CGU/2023.*

Gráfico 5 - Percentual dos manifestantes por faixa etária

Gráfico 6 - Percentual dos manifestantes por gênero

Gráfico 7 - Percentual dos manifestantes por raça e cor

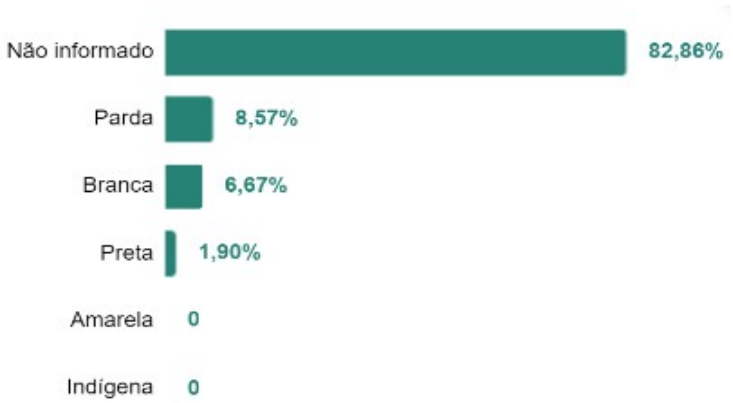
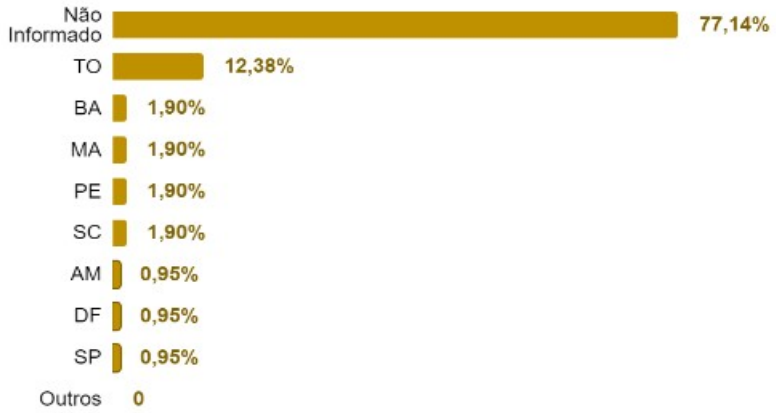


Gráfico 8 - Percentual dos manifestantes por Estado

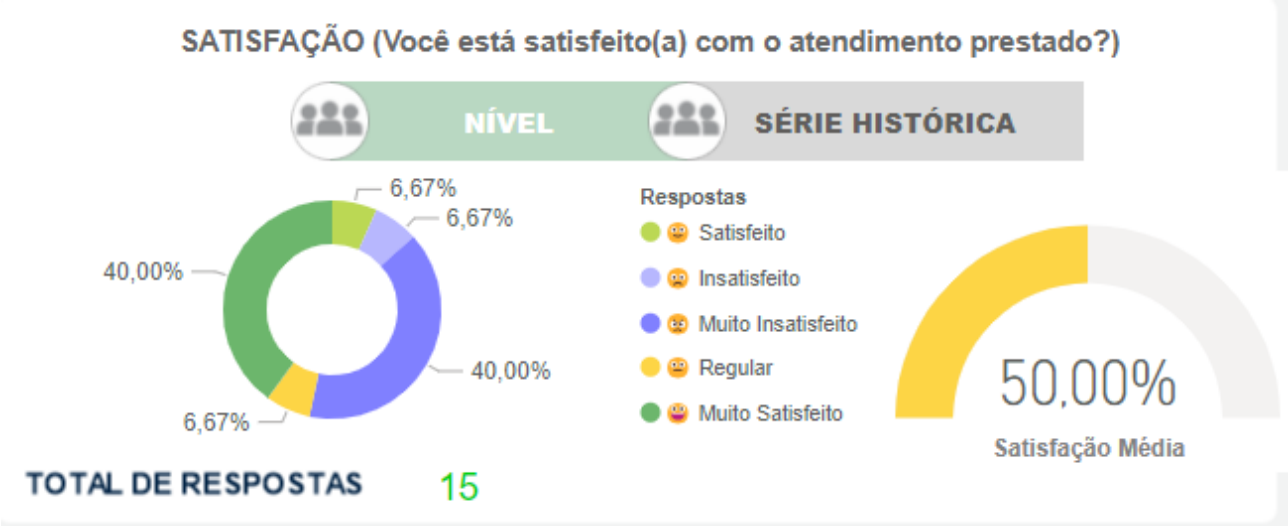


4.7. Pesquisa de Satisfação

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 foi proposto um e-mail automático com a Pesquisa de Satisfação, assim que a resposta é enviada ao usuário. Deve ser levado em consideração que responder à pesquisa é uma ação totalmente optativa. Como já mencionado anteriormente, o quantitativo de respondentes não fora estatisticamente significativo. Entretanto, as respostas podem auxiliar a Ouvidoria e a UFT a promoverem melhorias nos serviços.

Figura 3 - Satisfação do usuário.



Fonte: Painel Resolveu? CGU/2023.

No ano de 2023, houve redução no número de usuários que responderam a pesquisa de satisfação com 15 usuários respondentes e 224 não-respondentes, enquanto que em 2022, os resultados foram 21 e 282, respectivamente.

Também é possível observar a ocorrência de queda no percentual de satisfação média do usuário, de 64,13% em 2022 para 50% em 2023, mais uma vez, provavelmente causado pelo atraso nas respostas de algumas manifestações, devido às mudanças do quadro de pessoal da Ouvidoria, com a saída do ouvidor-geral em maio, ficando somente uma servidora responsável pelo tratamento das manifestações, em maio, junho e julho, justamente em meses com o maior número de manifestações recebidas.

5. DESAFIOS E METAS

A Ouvidoria é um espaço público dedicado à cidadania, representa a voz do cidadão na UFT. Trabalha para instigar mudanças na cultura organizacional e conscientizar todos os níveis da Instituição sobre temas que enfatizam a integridade institucional, a responsabilidade social e o interesse público.

Atualmente, enfrentamos desafios que demandam novas perspectivas e abordagens. A Ouvidoria-Geral da UFT tem sido um ponto de apoio para a Instituição, recebendo insatisfações e conferindo a oportunidade de resolução interna de problemas e conflitos.

Embora as equipes compartilhem objetivos comuns, algumas questões são resolvidas com mais eficiência quando há a colaboração de todos e uma maior troca de experiências e de ideias. Outras requerem decisões desburocratizadas, ou seja, rápidas e simplificadas.

Nossas principais metas para 2024 são:

- Revisão dos fluxos de trabalho e criação de documentos modelos, para uma maior familiaridade e integração da nova equipe com o tratamento das manifestações de ouvidoria, tendo em vista a redução do tempo médio de resposta ao usuário.
- Realização da Ouvidoria Itinerante, em conjunto com a Coordenação de Procedimentos Administrativos Disciplinares (CPAD) e com o Setor de Gestão de Integridade e Transparência (SITAI). Demanda solicitada pela reitoria, com o objetivo de fortalecer laços institucionais com as unidades acadêmicas, abordando os problemas mais demandados nos câmpus, promovendo uma maior conscientização e sensibilização sobre a produção de informação em transparência ativa e sobre o papel e as ações da Ouvidoria.
- Estudo sobre a viabilidade da implantação da Ouvidoria da Mulher. Demanda solicitada pela reitoria, visando benefícios, como o fornecimento de um espaço específico para recebimento de manifestações relativas a violência praticada contra mulher, promovendo acolhimento, orientação, escuta ativa, conscientização e prevenção da violência, contribuindo para a equidade de gênero e fortalecendo a participação feminina na Instituição. Além disso, possibilita identificar problemas recorrentes e colabora para um ambiente institucional mais inclusivo e justo.

Alguns dos nossos principais desafios são:

- Cumprir o PDI Institucional;
- Avançar no cumprimento das metas estabelecidas no plano de metas do MMOUP;
- Aumentar a visibilidade da Ouvidoria e das práticas educativas por ela adotadas.
- Avançar nos controles gerenciais e individuais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo;
- Avançar em treinamentos e capacitações da equipe quanto a atendimento e tratamento de manifestações;

A UFT, como agente de transformação, conta com a Ouvidoria para fortalecer a cidadania, promover e defender direitos humanos, valorizar pessoas vulneráveis e contribuir para o aprimoramento da participação social e consolidação do processo democrático.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria-geral da UFT busca cumprir com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a UFT. Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Acredita-se que por meio deste Relatório e das atividades desenvolvidas e prestadas pela Ouvidoria da UFT, o órgão possa colaborar com a adoção de políticas, diretrizes e planos de ação que resultem na promoção de uma Universidade mais resolutiva, acolhedora, inclusiva e plural para seus membros, bem como a correção de possíveis falhas.

A Ouvidoria da UFT e sua equipe estão à disposição de todos, comunidade universitária e sociedade em geral, para juntos construirmos uma UFT melhor.