UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

PALMAS

2019

Ouvidoria Geral
Av. NS 15, ALCNO 14, 109 Norte – BLOCO 4, REITORIA | 77001-090 | Palmas/TO
(63) 3232.8100 | www.uft.edu.br/ouvidoria | ouvidoria@uft.edu.br

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....3

PAPEL DA OUVIDORIA.....3

BASE LEGAL 4

EQUIPE DA OUVIDORIA..... .6

GESTÃO E DADOS ESTATÍSTICOS 7

PESQUISA DE SATISTAÇÃO 14

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC).....16

CONSIDERAÇÕES FINAIS 22

1. APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de divulgar os serviços prestados no ano de 2019 e atender às exigências dos órgãos de controle interno e externo, o presente relatório da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Tocantins (UFT) evidencia 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.

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; (ESPAÇO)

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

A Ouvidoria 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. Seu novo regimento Interno foi aprovado pela Conselho Universitário, Resolução nº 13/2019, em 23 de Outubro dde 2019 .

Ela cumpre as normas estabelecidas nas Instruçãos Normativas n.º 05, de 18 de junho de 2018 da OGU/CGU, 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.

Instrução Normativa nº 19, de 3 de dezembro de 2018 – Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;

Instrução Normativa nº 18, de 3 de dezembro de 2018 - Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal- e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de Ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Instrução normativa nº 15, de 3 de dezembro de 2018 - Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2016 e dá outras providências.

A Ouvidoria ainda considera atentamente os seus estatutos, regimentos, as Leis Federais e Decretos:

Lei nº 13.726, de 8 de Outubro de 2018 – Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, Distrito Federal e dos Municipios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação (Simplificação de Serviços Públicos).;

Lei nº 13.460, de 26 dejunho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.;

Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em

Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;

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

E o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Administração Pública Federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

4. EQUIPE DA OUVIDORIA

A equipe da ouvidoria é composta pelo Ouvidor-Geral, uma secretária executiva e uma estagiária.

A função do Ouvidor-Geral é facilitar 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.

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 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 e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC.

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

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, 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 foi substituído pelo sistema Fala.BR.

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.

A prática de mediação da Ouvidoria é constante para solucionar os conflitos, que muitas das vezes obtém êxitos e em outras não.

Tivemos muitas demandas resolvidas no ano de 2019, o que tem trazido satisfação aos usuários, mas algumas respostas tem contrariado a expectativa do cidadão. Ainda assim, procuramos atender da melhor forma possível, procurando deixar o manifestante satisfeito com o nosso atendimento, seja presencial, telefone ou *on line,* buscando sempre solucionar o problema em questão .

O presente relatório se refere ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019 e trata de demandas recebidas, encaminhadas e finalizadas a partir dos dados estatísticos extraídos do e-mail da Ouvidoria e do sistema Fala.BR (antigo e-OUV) . Essas manifestações foram minuciosamente analisadas e encaminhadas as suas áreas de competência. Desse montante, a Ouvidoria recebeu e tratou, no ano de 2019, um total de 526 demandas e, no Sistema e-SIC, foram 171 os pedidos de acesso à informação.

A Ouvidoria recebe manifestações classificadas como solicitação de informação, reclamação, denúncias, comunicações anônimas, sugestões e elogios. Das demandas registradas na Ouvidoria, algumas pela natureza do seu conteúdo são respondidas imediatamente aos interessados pela própria Ouvidoria, não havendo necessidade de

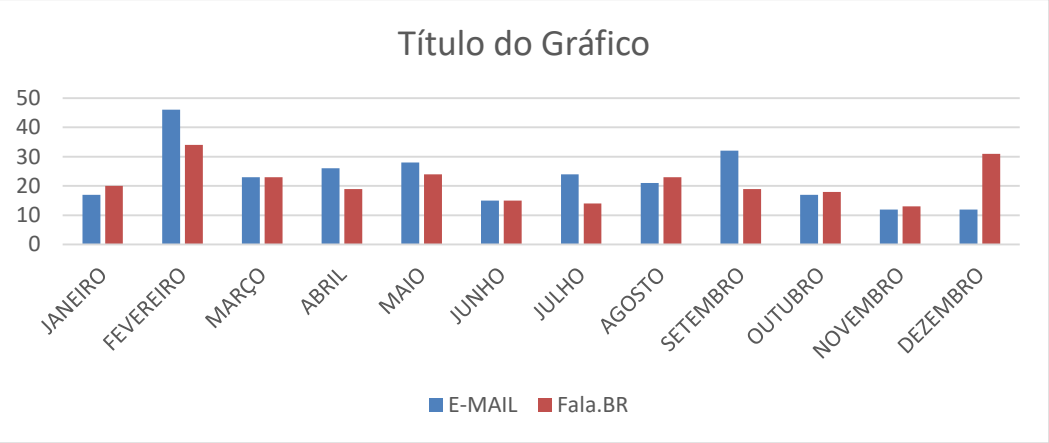
enviar a outros setores, como esclarecimentos, dúvidas, pedidos de informação e orientação.

5.1 Demandas recepcionadas por mês

De janeiro a dezembro de 2019, a Ouvidoria recebeu um total de 526 manifestações. Os meses de fevereiro e maio registraram maior fluxo, com 80 e 52 demandas, respectivamente.

Embora todos esses registros tenham sido recepcionados e tratados adequadamente, o número de demandas é registrado normalmente no fechamento do semestre.

Gráfico 1 - Demandas recepcionadas por mês



Fonte: OUV/UFT, 2020.

5.2 Demandas por tipo de manifestação

Em 2018, foram realizados 520 registros na Ouvidoria-Geral da UFT, sendo que a “solicitação” foi a manifestação que mais se destacou, com aproximadamente 36%. Já nesse ano de 2019, o destaque foi para a reclamação com 168 registros, correspondendo a 32% das manifestações. Seguindo cada classificação ainda tivemos: as comunicações com 28% - 149 manifestações; solicitações 22% - 113 manifestações; denúncias com 17% - 89 manifestações; sugestões 1% - 06 manifestações; e o elogio 0,% - 01 manifestação.

Gráfico 2 – Tipo de manifestações

Fonte: OUV/UFT, 2020.

Conforme Instrução Normativa n.º 05 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, de 18 de junho 2018, no âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria recebe as manifestações, dá tratamento e envia ao setor competente. Alguns setores podem adotar uma política de atendimento ao público mais adequada, considerando cada demanda, avaliando a situação e respondendo dentro do prazo determinado.

Em relação às 89 denúncias e 149 comunicações registradas via e-mail e Sistema e-OUV (hoje Fala.BR), nem todas são realmente denúncias, pois às vezes os cidadãos confundem o real significado do termo e, assim, não reconhecem as suas respectivas manifestações como reclamações.

Segundo a Instrução Normativa acima, o significado do termo “denúncia” corresponde a uma comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. A compreensão do que venha a ser uma denúncia ou comunicação anônima é fundamental para entender as atividades da Ouvidoria e, portanto, podermos 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.

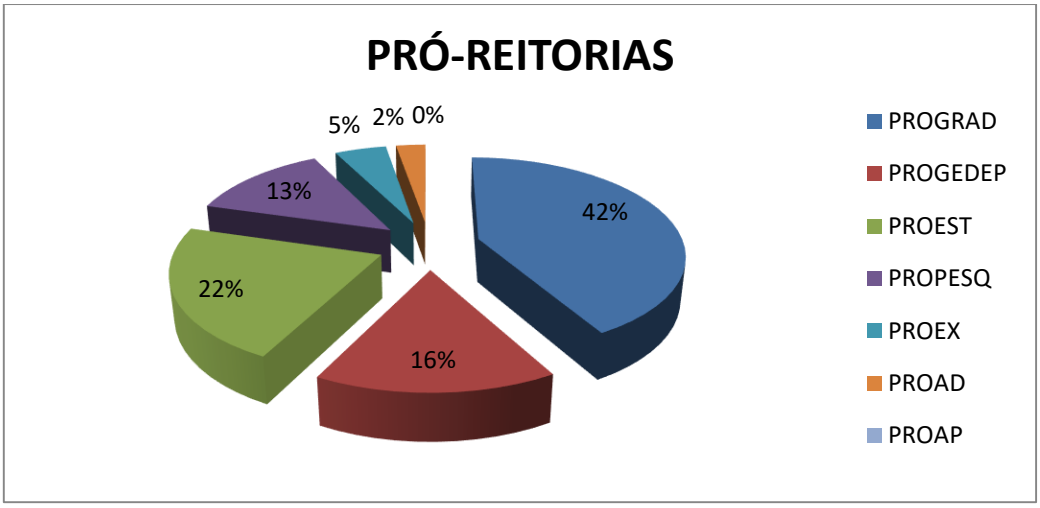
5.3 Demandas por setores

Consecutivamente, a Pró-Reitoria de Graduação (Prograd) é a Pró-reitoria que mais atendeu a manifestações nos anos de 2017, 2018 e 2019, correspondendo 11% de todos os registros realizados. Isso não significa que todas as demandas sejam reclamações, comunicações ou denúncias. A maioria das manifestações dirigidas à Prograd está relacionada à informação sobre assuntos da graduação, como matrículas, aulas, ofertas ou aproveitamento de disciplinas, validação de diplomas e, especialmente, acerca do Sistema de Seleção Unificada (Sisu).

Já a Pró-Reitoria de Avaliação e Planejamento (Proap), foi a única que não registrou nenhuma demanda em 2019.

O número de manifestações das Pró-Reitorias, Direções de câmpus e demais setores incluem os outros espaços ou subdivisões que a eles pertencem, como diretorias, coordenações e demais setores ligados a eles.

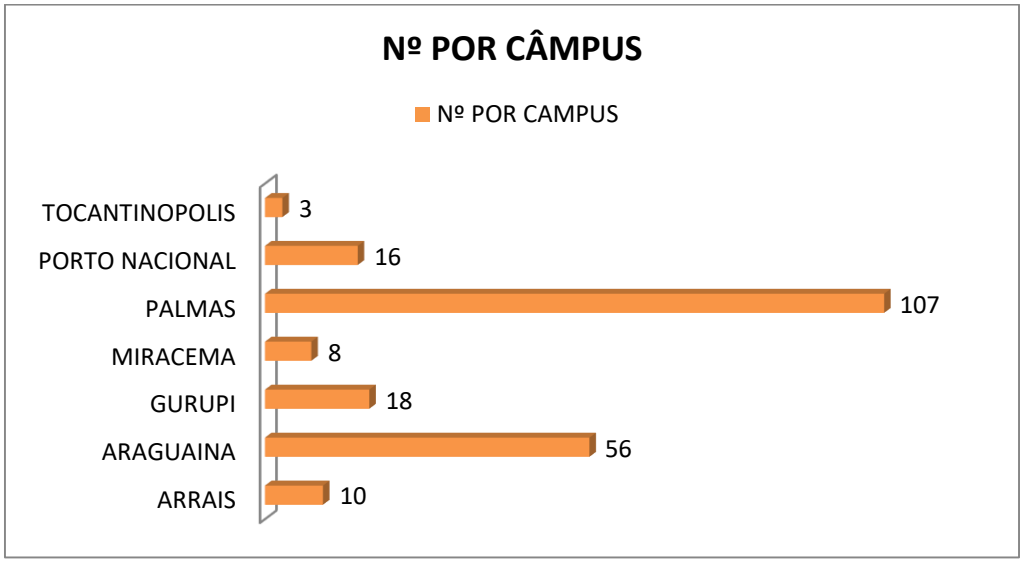
Gráfico 3 – Demandas por Pró-reitorias



Fonte: OUV/UFT, 2020.

Palmas e Araguaína são os dois maiores câmpus da UFT e se destacam, consecutivamente, nos últimos anos (2017, 2018 e 2019), como os câmpus que mais receberam manifestações, tendo, respectivamente, 20,34% e 10,64% de todas as manifestações.

Gráfico 4 – Demandas por Câmpus

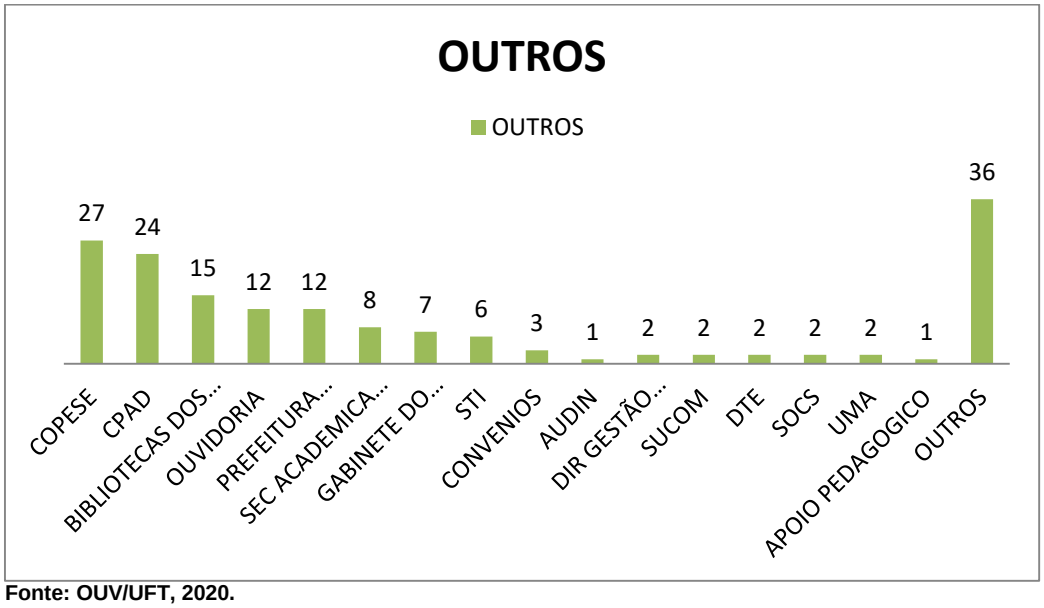


Fonte: OUV/UFT, 2020.

Outros setores da UFT que se destacaram em 2019 com o registro de manifestações foram: *Comissão* Permanente de Seleção - COPESE com 27, Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares - CPAD com 24, Bibliotecas dos câmpus 15, Prefeitura Universitária 12, Ouvidoria-Geral 12, Secretarias Acadêmicas dos câmpus 8, Gabinete do Reitor 7, Superintendência de Tecnologia da Informação – STI 6, Convênios 3, Diretoria de Gestão Documental – DGP 2, Universidade da Maturidade – UMA 2, Secretaria dos Órgãos Colegiados Superiores – SOCS 2, Superintendência de Comunicação - SUCOM 2, Diretoria de Tecnologias Educacionais – DTE 2, Apoio Pedagógico 1, Auditoria Interna 1 e demais unidades da instituição 36. Dessas, nem todas se tratam de reclamação ou denúncia contra o próprio setor, são apenas solicitações de informações sobre questões relacionadas aos diversos setores que, em função da experiência adquirida, às vezes a própria Ouvidoria atende imediatamente.

Já a Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares – CPAD, é o 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.

Gráfico 5 – Demandas de outros setores da UFT



Fonte: OUV/UFT, 2020.

5.4 Assuntos abordados nas demandas

Aqui estão organizados os assuntos mais abordados nas manifestações acolhidas pela Ouvidoria no ano de 2019. As relações interpessoais entre professor e aluno ainda é o assunto mais abordados nas manifestações entre os anos de 2018 e 2019. Foram registradas no e-mail e sistema Fala.Br um total de 81 manifestações nesse último ano.

Conforme registros em emails, plataforma e analises da Ouvidoria, as demandas que tratam de questões entre professor e aluno nem todas são consideradas como denúncias, pois, às vezes, o alundo deseja tanto uma solução para o seu problema, que acha que a atitude do professor configura uma denúncia na Ouvidoria.

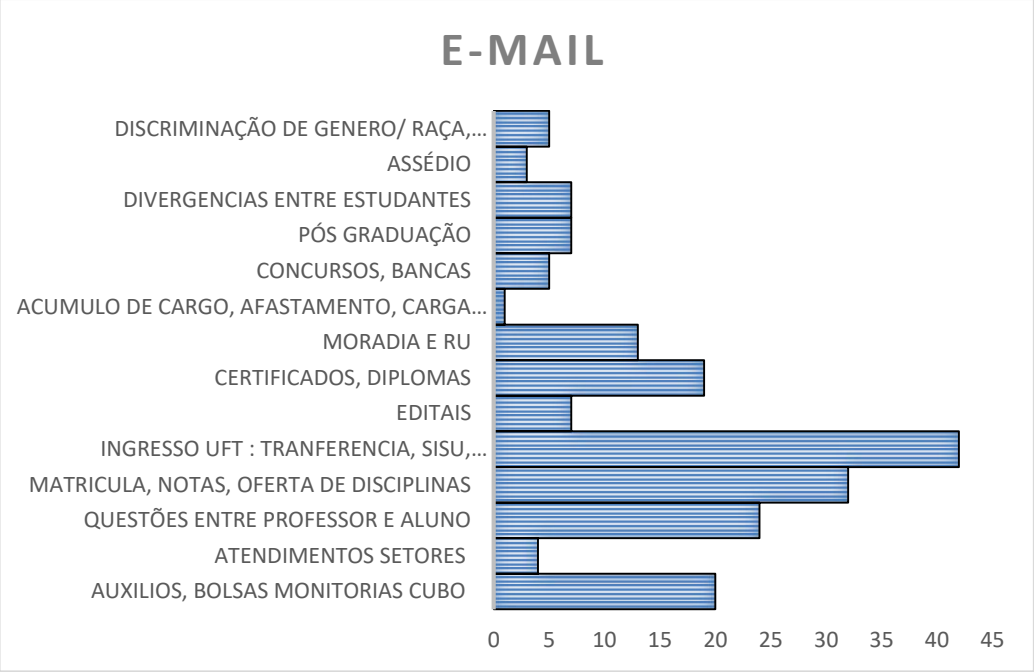
Conforme determinado na Instrução Normativa n.º 05 da OGU/CGU, de 2018, a reclamação é uma demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público, por outro lado, a denúncia é a comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração compentes.

Essas manifestações precisam ser revistas, objetivando maior eficiência na resolução dos diversos contextos, pois muitos desses assuntos não teriam necessidade de chegar até a Ouvidoria se houvesse um melhor diálogo entre as partes e até mesmo se houvesse uma intermediação por parte das coordenações de curso.

Os demais temas estão relacionados aos assuntos da graduação, matrículas, notas Sisu, editais, bolsas, auxílios, programas, vestibular, bancas, concursos e outros.

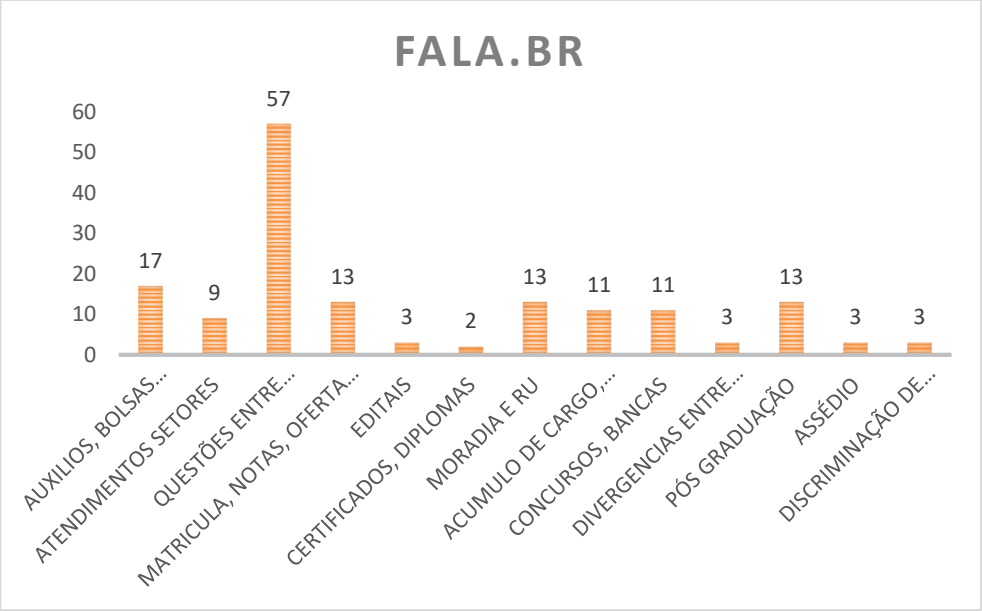
As denúncias, sejam elas anônimas ou não, são averiguadas e, quando necessário, encaminhamos à Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares para adoção de procedimento investigatório (Sindicância ou PAD) ou para a Comissão de Ética Pública .

Gráfico 6 – Principais assuntos abordados nas manifestações por e-mail



Fonte: OUV/UFT, 2020.

Gráfico 7 – Principais assuntos abordados nas manifestações no Fala.Br



Fonte: OUV/UFT, 2020.

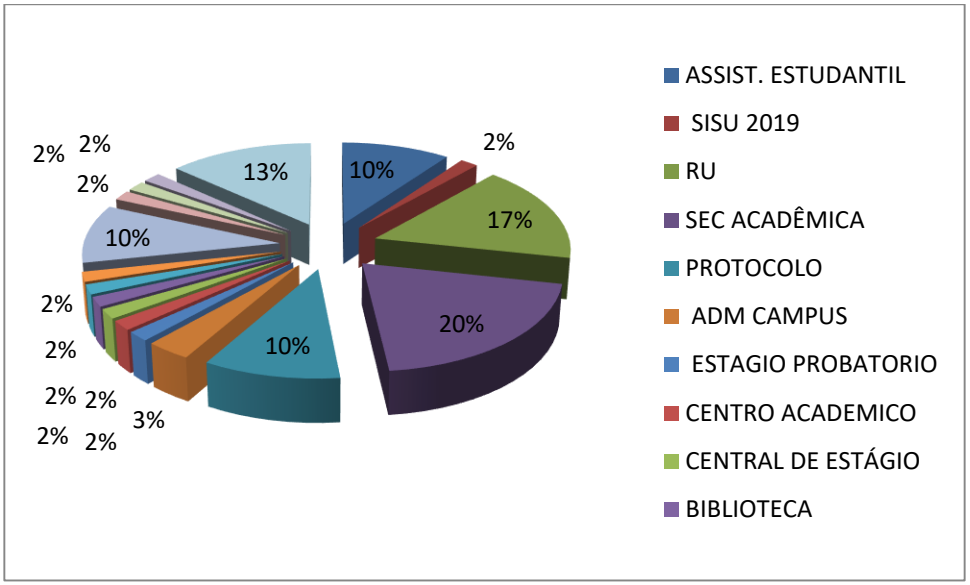
5.5 Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação é amplamente utilizada para indicar e mensurar como o atendimento oferecido por uma instituição satisfaz ou excede a expectativa do cidadão. Com o objetivo de receber um *feedback* dos serviços oferecidos pela Universidade Federal do Tocantins, esta pesquisa é uma estratégia proativa para avaliar a qualidade dos nossos serviços, bem como oportunidade de perceber as expectativas do usuário e assim identificarmos as falhas e oportunidades de melhoria.

Quando o cidadão entra em contato com a Ouvidoria-Geral via e-mail, ele recebe um retorno automático com o *link* que dá acesso ao questionário de satisfação, podendo, assim, avaliar os nossos serviços. A outra maneira de responder à pesquisa de satisfação é quando o cidadão registra uma manifestação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR – Controladoria-Geral da União.

Em 2019, 60 pessoas responderam a esta pesquisa via e-mail, e na Plataforma Fala.BR – CGU apenas 16 usuários responderam, sendo: estudantes, técnicos administrativos, docentes e terceirizados.

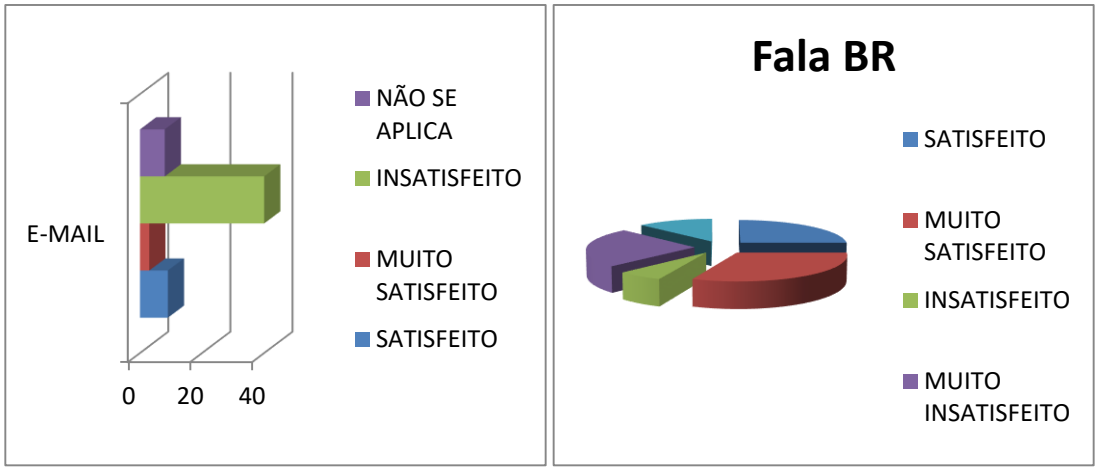
Os assuntos avaliados são os mais diversos como: Assistência Estudantil, Edital SISU 2019, RU, Sec. Acadêmica, Protocolo, Unidade Adm. do Câmpus, Estágio Probatório de /docentes, Centro Acadêmico, Central de Estágio, Biblioteca, STI, Coord. de Curso, Graduação, Recurso de Notas, Reitoria e Pós-Graduação.



Fonte: OUV/UFT, 2020.

De forma geral, tivemos 76 avaliações realizadas pelo cidadão que entrou em contato com a Instituição em busca de algum tipo de atendimento.

Considerando o grau de satisfação desses usuários, podemos observar que, de forma geral, obtivemos um resultado não muito positivo, o que poderia nos levar a refletir em ações que possam mudar esse panorama, mas, é oportuno ressaltar que esse índice de insatisfação é elevado, mas o cidadão às vezes faz uma aparente confusão entre a resposta que recebeu e o efetivo trabalho do setor que o atendeu, já que, ao receber uma negativa, ele tem a percepção de que o setor ou unidade não atuou de forma eficaz, já que recebeu uma resposta divergente ou não aceitável ao que esperava.



Fonte: OUV/UFT, 2020.

Das 526 manifestações apontadas, somente 76 responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo a apenas 14,44%, ou seja, o significado dos resultados obtidos neste levantamento não representa todas as demandas registradas na Ouvidoria e nem o comportamento de todos os usuários, uma vez que o número de participantes do questionário de satisfação não corresponde à metade dos registros de manifestações.

6. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

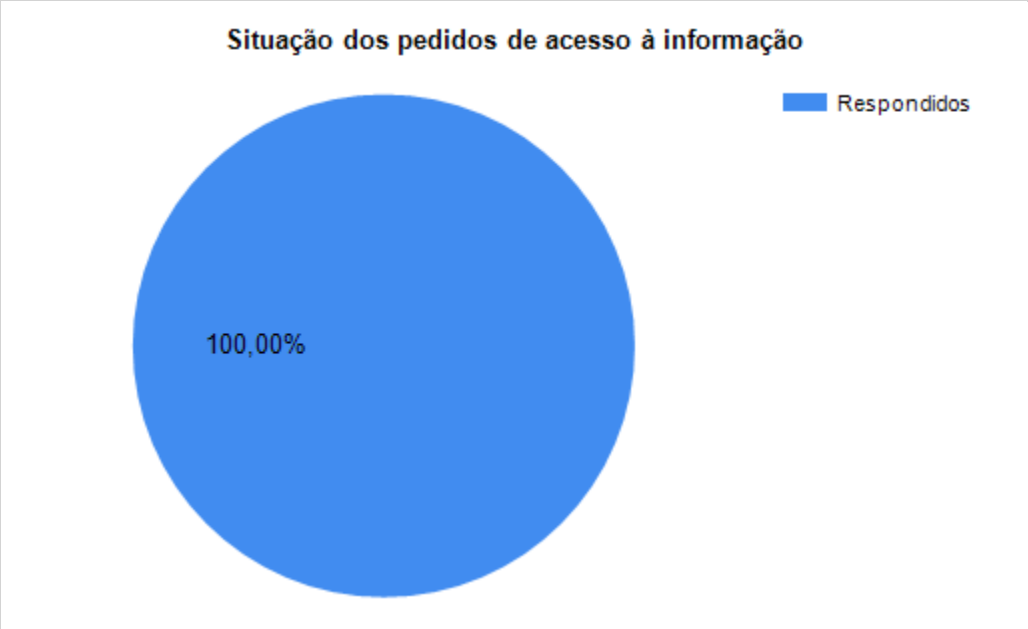
SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Com o objetivo de facilitar o exercício do direito de acesso a informações públicas, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba resposta da solicitação realizada para os órgãos e entidades do Executivo Federal.

A Ouvidoria-Geral da UFT, além das 526 demandas registradas via e-mail e Plataforma Fala.BR, também atua no Sistema Eletrônico de Acesso à Informação (e-SIC) e, no ano de 2019, recebeu a quantidade de 150 pedidos, uma média mensal de 12,50 pedidos.

Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	150



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	363	**Total de solicitantes:**	130
Perguntas por pedido:	2,42	**Solicitantes com um único pedido:**	113

Fonte: e-SIC, 2020.

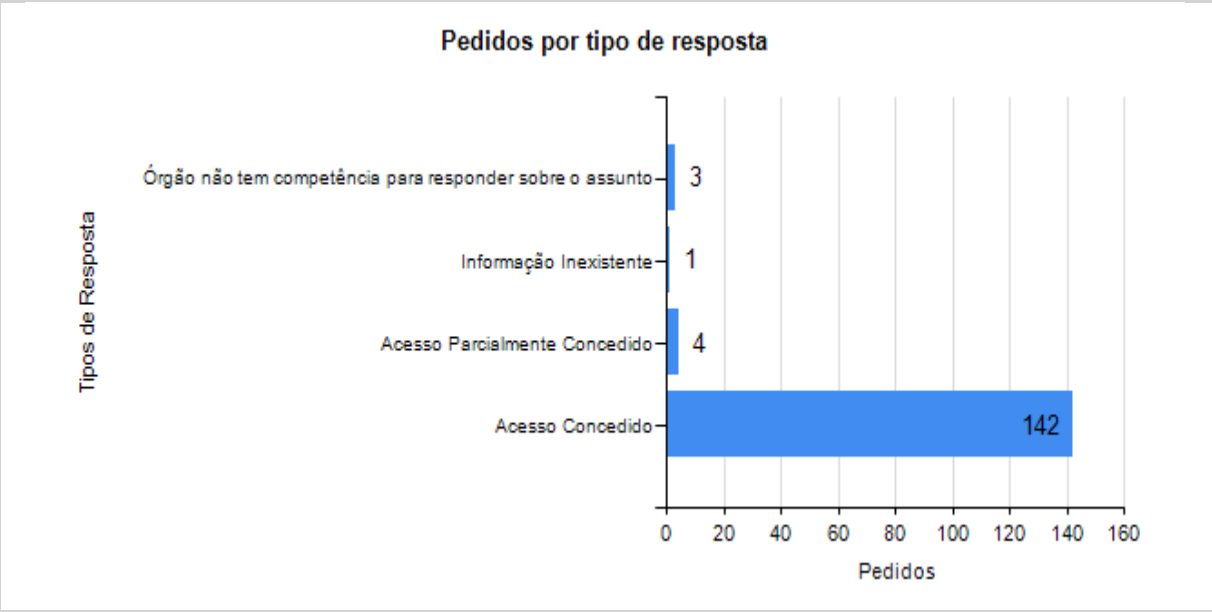
Dos 150 pedidos solicitados para esta Ouvidoria via e-SIC, todos foram atendidos. Tivemos alguns pedidos de recursos em 1ª, 2ª e 3ª instâncias; 7 à chefia hierárquica, 2 à autoridade máxima da Instituição e não tivemos nenhum recurso destinado à CGU.

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	**Quantidade**	**% de Pedidos**
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	84	56,00%
Educação - Educação superior	48	32,00%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	10	6,67%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	6	4,00%
Educação - Educação a distância	2	1,33

Fonte: e-SIC, 2020.

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
Prorrogações:	0	0,00%



Fonte: e-SIC, 2020.

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	51,18%
F	37,80%
Não Informado	11,02%

Escolaridade	
Pós-graduação	29,13%
Ensino Superior	25,98%
Mestrado/Doutorado	24,41%
Não Informado	12,60%
Ensino Médio	7,87%

Profissão	
Servidor público federal	36,22%
Não Informado	14,17%
Estudante	13,39%
Professor	10,24%
Empregado - setor privado	7,87%
Outra	7,09%
Pesquisador	4,72%
Servidor público estadual	2,36%
Profis. Liberal/autônomo	1,57%
Jornalista	1,57%
Servidor público municipal	0,79%

Fonte: e-SIC, 2020.

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de Pessoa Jurídica	
Empresa - PME	100,00%

Fonte: e-SIC, 2020.

RECURSOS E RECLAMAÇÕES

1. Quadro geral dos recursos

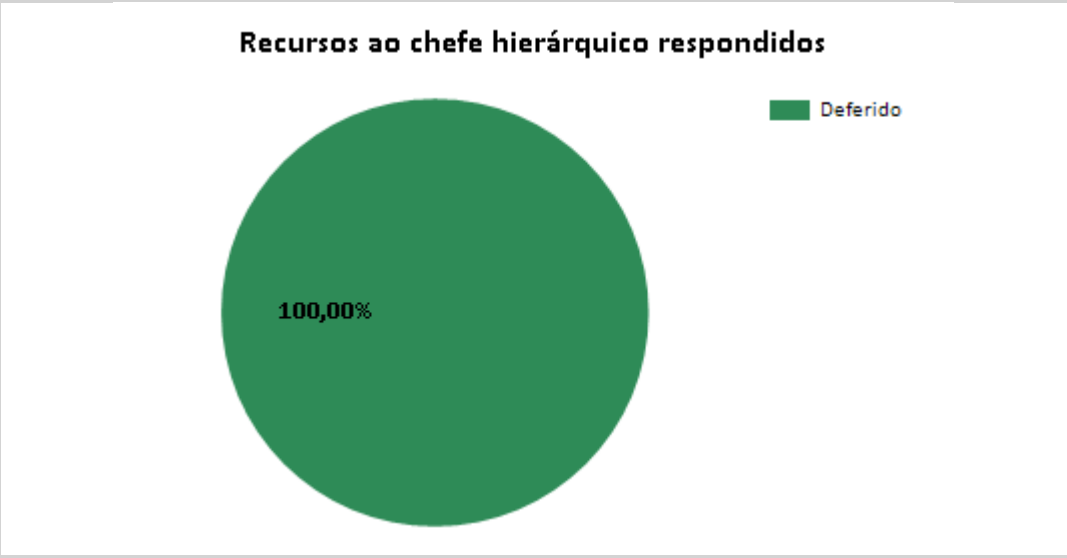
Pedidos	→	Recurso ao chefe hierárquico	→	Recursos à autoridade	→	Recursos à CGU	→	Recursos à CMRI
150		7		2		0		0

Fonte: e-SIC, 2020.

2. Recursos ao chefe hierárquico

% de pedidos respondidos que geraram recursos ao chefe hierárquico:	4,67%
Recursos recebidos no período:	7

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	7	100%
Deferido	7	100%



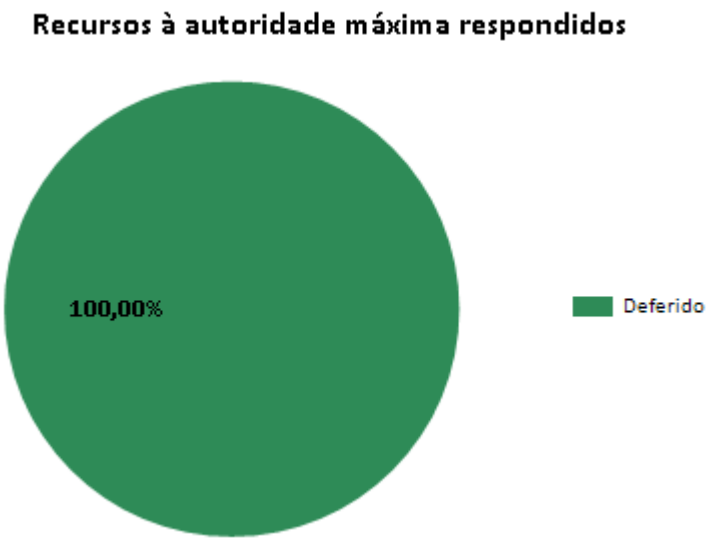
Motivos para interposição de recursos		
Motivo	**Quantidade**	**%**
Informação incompleta	4	57,14%
Informação recebida não corresponde à solicitada	2	28,57%
Outros	1	14,29%
TOTAL	**7**	100%

Fonte: e-SIC, 2020.

3. Recursos â autoridade máxima

% de pedidos respondidos que geraram recursos à autoridade máxima	**1,33%**
% de recursos ao chefe superior que geraram recursos à autoridade máxima	28,57%
Recursos recebidos no período	2

Recursos à autoridade máxima respondidos		
Total Respondidas:	2	100%
Deferido	2	100%



Motivos para interposição de recursos à autoridade máxima		
Motivo	**Quantidade**	**%**
Informação incompleta	2	100%
TOTAL	2	

Fonte: e-SIC, 2020.

4. Recursos à CGU

Recursos recebidos no período:	0
% de pedidos respondidos que geraram recursos à CGU:	0%
% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CGU:	0%
% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CGU:	0%

5. Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Recursos recebidos no período:	0
% de pedidos respondidos que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos à CGU que geraram recursos à CMRI:	0%

6. Reclamações

Reclamações no período:	0
% de pedidos que geraram reclamações	0%
% de reclamações respondidas:	0%
% de reclamações não respondidas ou em tramitação:	0%
% de reclamações que geraram recursos:	0%

7. Pedidos de Revisão

Pedidos de revisão no período:	0
% de pedidos enviados para o e-OUV que geraram pedidos de revisão:	0%
% de pedidos de revisão respondidos:	0%
% de pedidos de revisão em tramitação:	0%

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria-Geral da UFT, desde a sua criação, registrou um total de 6.552 manifestações. Os anos de 2010, 2011 e 2012 foram os anos que mais se destacaram por desconhecimento do real tabalho da Ouvidoria.

Em 2011 foi criado pela *Diretoria de Tecnologia da Informação* - DTI/UFT o sistema "*Com foi sua aula?"* (era disponibilizado no site da UFT*),* que tinha o objetivo de estabelecer um canal de comunicação mais próximo e mais rápido da comunidade estudantil e Ouvidoria, mas na verdade não foi tão positivo como se esperava porque os alunos registravam qualquer acontecimento por menor que fosse.

Naquele período, as manifestações registradas em seu total foram adequadamente tratadas e encaminhadas aos diversos setores da instituição, o que gerou uma insatisfação muito grande por parte principalmente dos docentes, que não podiam ter nenhum atraso, nenhum problema de família ou saúde que era motivo de registro e, com isso, após análise da Ouvidoria, a nova Ouvidora, assim que assumiu a função, achou por bem encerrá-lo, uma vez que estava gerando muita confusão entre os docentes e discentes.

O nosso objetivo é melhorar a qualidade e a efetividade do atendimento desta Ouvidoria. Precisamos buscar instrumentos e meios mais eficientes que consolide o nosso trabalho, como melhor divulgação, qualificação de pessoal e mais servidores.

A Ouvidoria-Geral constantemente repensa suas atividades no sentido de aperfeiçoar o próprio processo de análise, encaminhamento e tomada de decisão em relação às manifestações registradas. Dessa forma, podemos destacar as seguintes providências: **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; **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 responder à manifestação e 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 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.

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 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.

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.