UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
REITORIA – OUVIDORIA GERAL

2021

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

PALMAS

2021

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

1.MISSÃO, VISÃO E VALORES.....3
2. PAPEL DA OUVIDORIA..... 4
3.BASE LEGAL 5
4.EQUIPE DA OUVIDORIA.....6
5.GESTÃO E DADOS ESTATÍSTICOS.....7
6. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....17
8.CONSIDERAÇÕES FINAIS 25

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório trata das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade Federal do Tocantins e das manifestações registradas pelos usuários da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação no ano de 2021.

2. MISSÃO, VISÃO E VALORES

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

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

Nossos **valores** são:

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

3. PAPEL DA OUVIDORIA

Compete à Ouvidoria:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. BASE LEGAL

Regulamentada pela Resolução nº 13, de 23 de outubro de 2019, a Ouvidoria-Geral da UFT foi criada com base na resolução do Conselho Universitário (Consuni) nº 20/2009, e em 22 de outubro de 2010 iniciou seus trabalhos.

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.

A Ouvidoria-Geral da UFT também cumpre as normas estabelecidas na Instrução Normativa nº. 05, de 18 de junho 2018, da OGU/CGU, a qual possui a necessidade de: 1) 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; 2) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal/1988; 3) 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 Ouvidoria ainda observa o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**, que** regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , lei que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração

pública, garantindo as formas de participação e de avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos. Na sequência, temos a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 7/2018, que dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidades, e estabelece as diretrizes para a salvaguarda da identidade do manifestante.

E, para simplificar o atendimento aos usuários do serviço público, ressalta-se ainda o Decreto nº 9.094/2017 que busca desburocratizar a relação com os cidadãos, bem como fornece novos instrumentos para que estes proponham medidas de melhoria e aumento da eficiência.

Por fim, temos ainda o Decreto nº 10.153/2019, 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 9.492/2018, o nº 9.723/2019 e a Portaria nº 581/2021.

5. EQUIPE DA OUVIDORIA

O trabalho da Ouvidoria é realizado por uma equipe composta pelo Ouvidor-Geral, uma Secretária Executiva e uma estagiária.

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

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

Membros da equipe:

Judikael Castelo Branco – Ouvidor-Geral;

Veronice Araújo - Secretária Executiva;

Alaiane dos Santos Sales – Estagiária

6. GESTÃO E DADOS ESTATÍSTICOS

No propósito de cumprir seu papel e ação contínua, a Ouvidoria da Universidade Federal do Tocantins assume um papel de extrema relevância, pois ela é o espaço adequado para defesa e direitos do cidadão quando se depara com serviços públicos oferecidos inadequadamente pela Instituição.

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

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

Por meio da atuação da Ouvidoria, tem-se um importante diagnóstico da Instituição mediante as manifestações registradas na Plaforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br.

A prática de mediação da Ouvidoria é constante para solucionar os conflitos, que muitas das vezes obtêm êxitos e em outras não, mas, ainda assim, o cumprimento dos nossos propósitos tem sido atendido, porque temos atuado exaustivamente na cobrança de respostas às manifestações apresentadas e, consequentemente, na diminuição do prazo médio de respostas.

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 e situações.

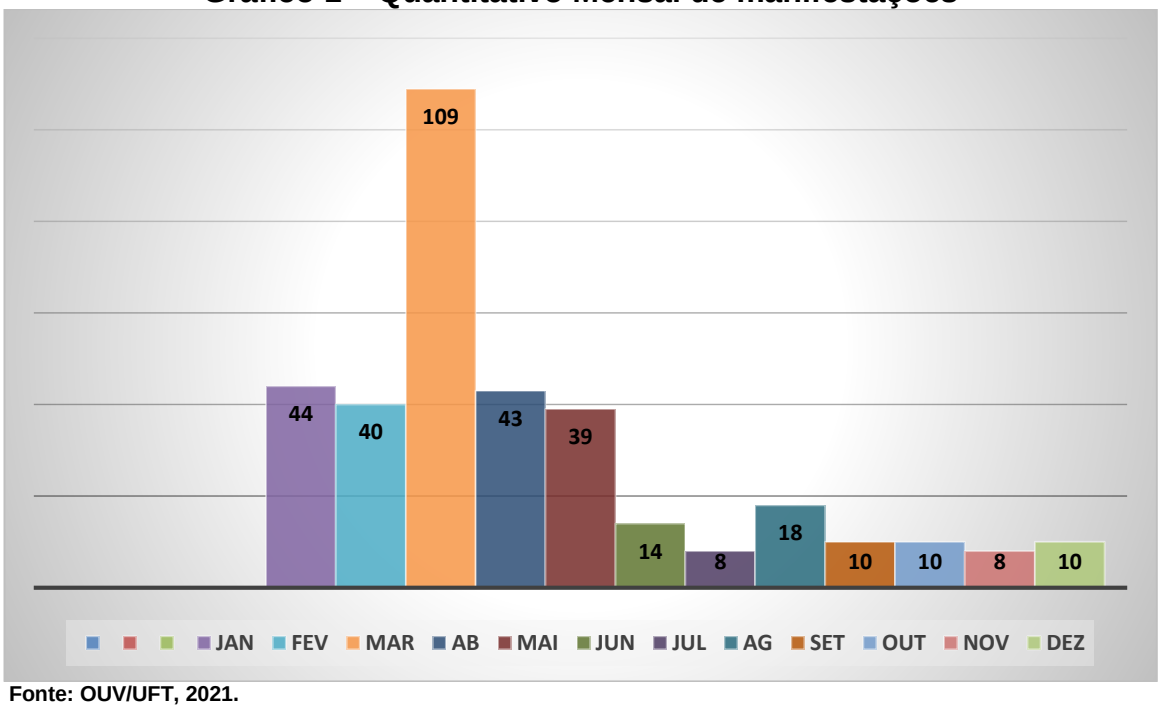
Das demandas registradas na Ouvidoria, algumas pela natureza do seu conteúdo são respondidas imediatamente aos interessados pela própria Ouvidoria, não havendo necessidade de enviar a outros setores, como esclarecimentos, dúvidas, pedidos de informação e orientação.

6.1. Demandas recepcionadas por mês

Com base nos dados estatísticos reproduzidos do sistema Fala.BR, do e-mail e das nossas planilhas do Excel, das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas, a Ouvidoria recebeu e tratou, de janeiro a dezembro de 2021, um total de 353 demandas, que foram cuidadosamente averiguadas e enviadas aos setores competentes.

Até o mês de maio, a Ouvidoria ainda recebia manifestações via e-mail, o que totalizou 209 manifestações. Conforme gráfico, o mês de março apresentou um maior fluxo de demandas registradas no e-mail da Ouvidoria e no sistema Fala.BR, totalizando 109 registros que receberam tratamentos adequados.

Gráfico 1 – Quantitativo Mensal de manifestações



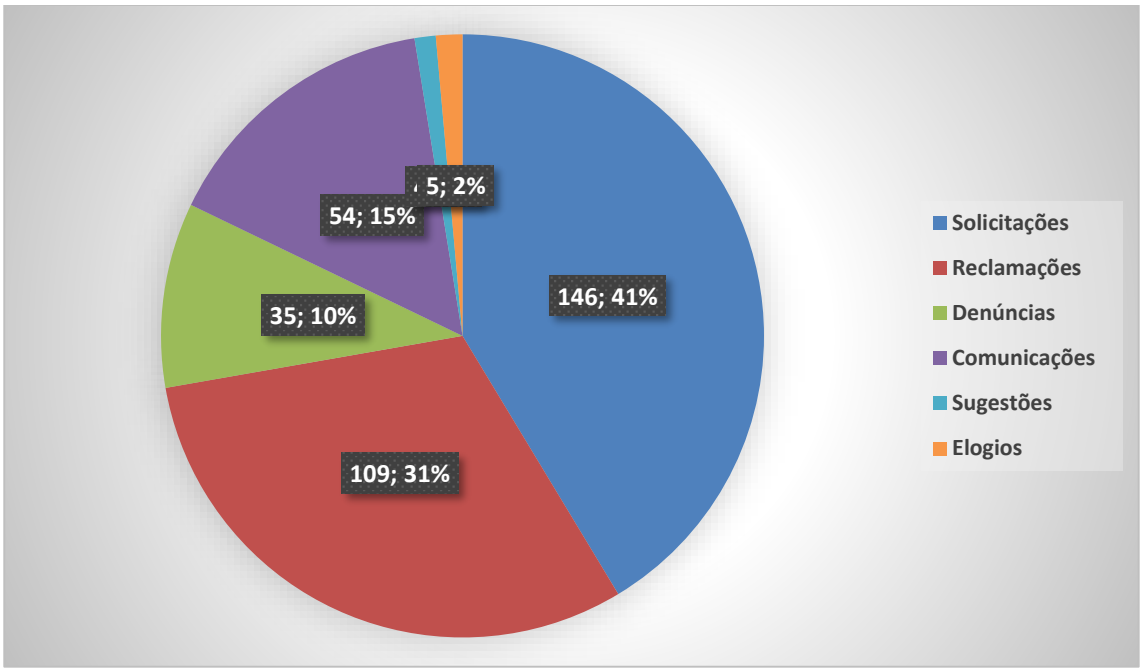
Fonte: OUV/UFT, 2021.

6.2. Demandas por tipo de manifestação

Com base nos dados estatísticos reproduzidos do sistema Fala.BR, e-mails e nas nossas planilhas do Excel, no decorrer do ano de 2021 a Ouvidoria recebeu 353 manifestações.

No mês de maio, a Ouvidoria encerrou o registro de manifestações via e-mails e passou a aceitar apenas pela Plataforma Fala.Br. Assim, foram recebidas 146 Solicitações, 109 Reclamações, 35 Denúncias, 54 Comunicações, 4 Sugestões e 5 Elogios. Conforme gráfico a seguir, os tipos de manifestações mais recorrentes foram a solicitação (41,35 %) e as reclamação (30,87%).

Gráfico 2 – Tipo de manifestações



Fonte: OUV/UFT, 2021.

A Ouvidoria, dentro de suas limitações, tem tentando atender da melhor forma possível, procurando deixar o manifestante satisfeito com o seu atendimento. Apesar de não receber mais registro via e-mail, a Ouvidoria utiliza-se de outros mecanismos como o atendimento presencial, telefônico, e-mail, whatsapp e o sistema Fala.BR– Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação/Controladoria-Geral da União/CGU.

6.3. Assuntos mais demandados

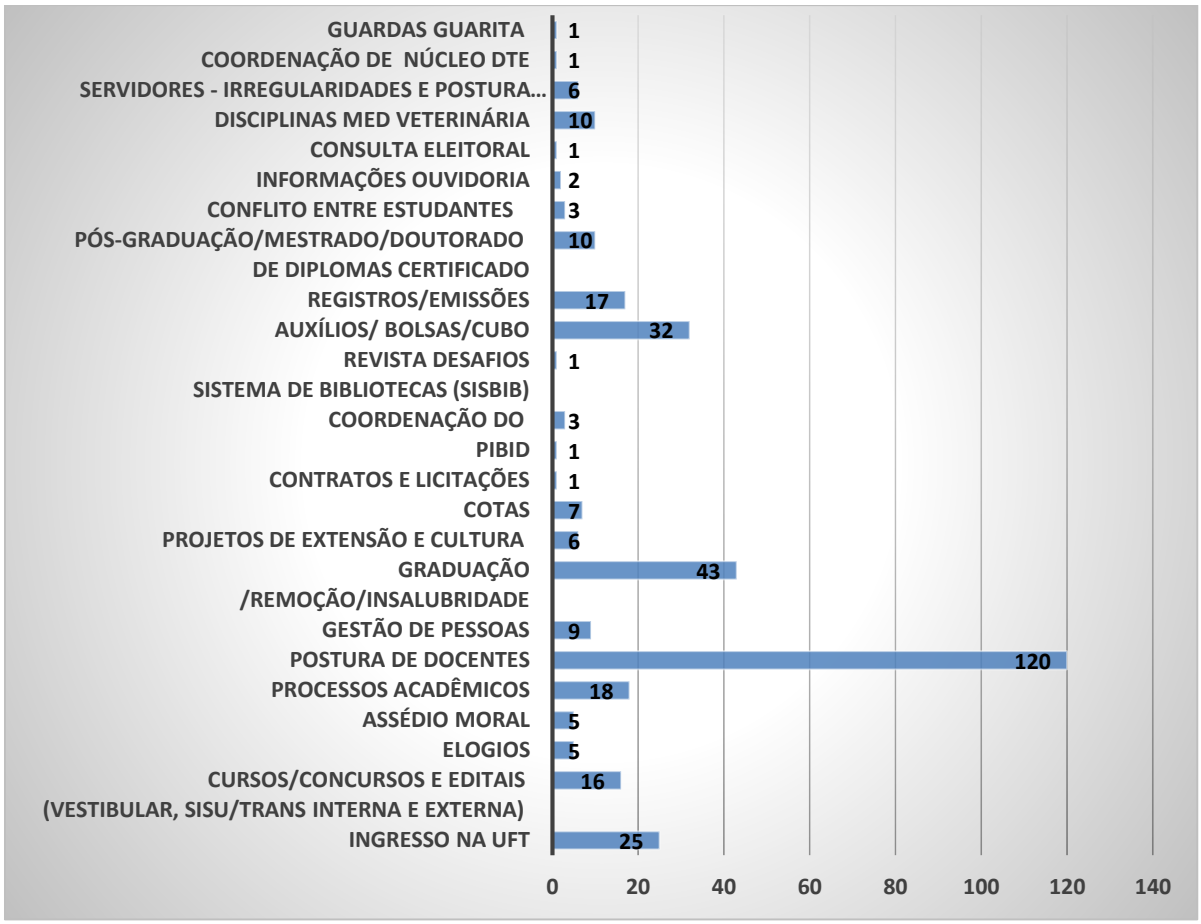
Dos assuntos mais abordados na Ouvidoria no ano de 2021, destacam-se as questões relacionadas à postura inadequada dos docentes com 120 manifestações.

São inúmeros os conflitos causados no ambiente institucional e virtual, tanto pelo comportamento dos docentes, quanto dos discentes. Sejam por questões didáticas, de notas, de disciplinas etc. Situação essa que a Ouvidoria vem aprimorando sua recepção em busca de conhecimento e gerenciamento, momento de aprendizado para lidar com essas questões, cada dia mais frequentes.

Em segundo lugar, com 43 registros está a graduação, que envolve uma série de temas como vestibular, registros, disciplinas, revalidação de diplomas, matrícula e tantos outros que não se trata apenas de reclamação, mas de informação acerca desses temas.

Outro conteúdo que merece ênfase é o elogio, que raramente é recebido, mas que precisa ser mais praticado, pois é uma oportunidade de motivar o servidor a desenvolver suas competências e habilidades, talentos, trabalho em equipe, além do reconhecimento e satisfação de suas qualidades e de seu desempenho no trabalho prestado.

Gráfico 3 – Dos assuntos mais demandados



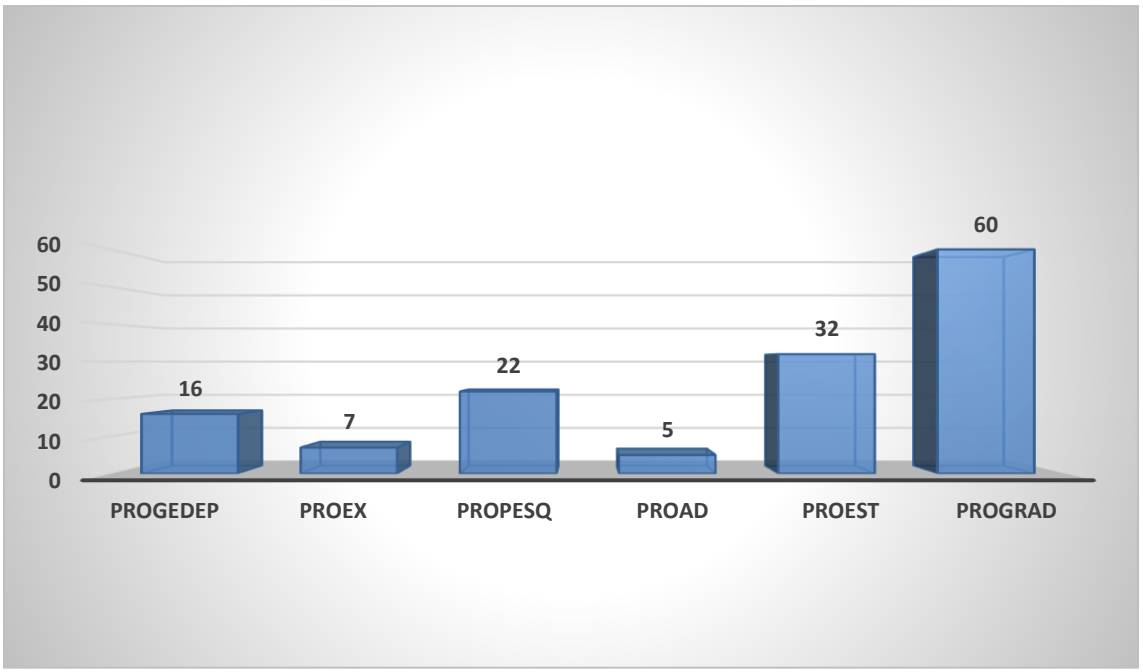
Fonte: OUV/UFT, 2021.

6.4 .Setores demandados

Após receber o registro das manifestações, a Ouvidoria faz uma análise prévia, e, caso necessário, responde logo de imediato e/ou encaminha para as áreas responsáveis pela adoção de providências. Sempre atenta ao cumprimento dos prazos, cobrando agilidade, presteza e imparcialidade por parte dos setores.

No ano de 2021, assim como nos anos de 2018, 2019 e 2020, a Pró-Reitoria de Graduação-Prograd foi o setor da Reitoria que mais recebeu manifestações, totalizando 60 registros; o que não significa que sejam reclamações ou denúncias. A maioria das manifestações dirigidas à Prograd está relacionada aos assuntos da Graduação, por exemplo, matrículas, aulas, ofertas ou aproveitamento de disciplinas, validação de diplomas e, especialmente, informações acerca do Sisu.

Gráfico 4 – Demandas por Pró-reitorias

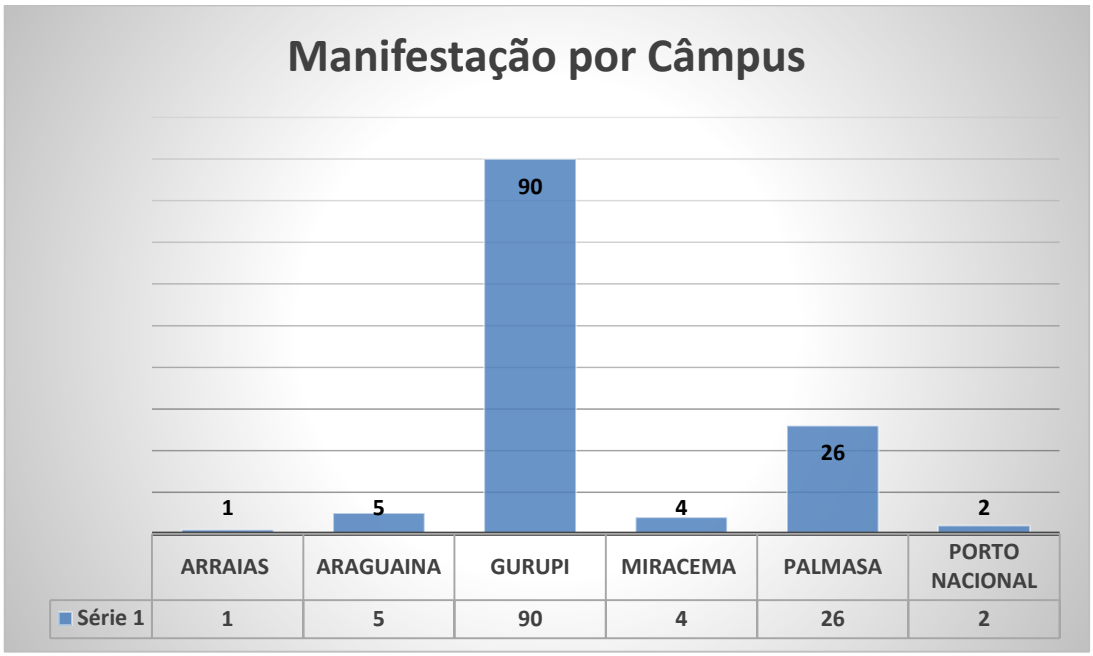


Fonte: OUV/UFT, 2021.

O gráfico 5 mostra as manifestações por câmpus e o destaque vai para Gurupi, com 90 manifestações, que, em sua maioria, estão relacionadas à postura

inadequada do docente, questões de notas e disciplinas. Já em segundo lugar, está o Câmpus de Palmas, com 26.

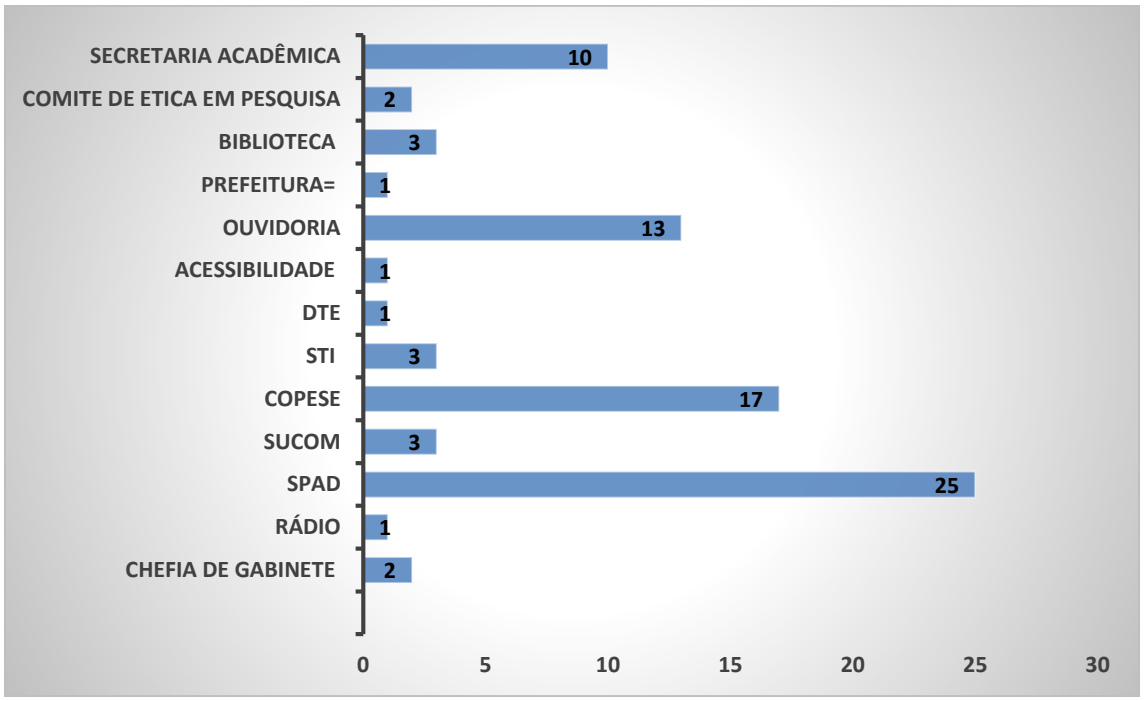
Gráfico 05 – Câmpus mais demandas



Fonte: OUV/UFT, 2021.

Os demais setores, gráfico 6, aponta que a Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares-CPAD, setor da Reitoria que recebe denúncias para uma possível instauração de sindicância ou adoção de procedimento disciplinar, recebeu 25 demandas, o que não quer dizer que todas elas se tornaram PAD ou Sindicância, pois a Ouvidoria, em sintonia com aquele setor, envia a denúncia ou comunicação para uma prévia análise e orientação quanto à adoção de medidas. Em segundo lugar, está a Comissão Permanente de Seleção da Universidade Federal do Tocantins (Copese), com assuntos relacionados ao reembolso da taxa de inscrição em processo seletivo e vestibular.

Gráfico 6 – Outros setores



Fonte: OUV/UFT, 2021.

6.5. Índice de resolutividade – 2020 /UFT

Todos os cidadãos que procuram a Ouvidoria recebem uma resposta de acordo com a área para a qual foi encaminhada a sua manifestação ou da própria Ouvidoria, embora às vezes contrarie a expectativa do usuário. No ano de 2021, a ouvidoria recebeu, via Fala.Br e e-mails (via e-mails até maio), um total de 353 manifestações.

Em relação à resolutividade das demandas, acredita-se que todas foram respondidas e atendidas, como já dito anteriormente, talvez não da forma que agrade ao cidadão, pois alguns setores não procuram clareza nas suas respostas, não buscam uma solução conclusiva apropriada ou a resposta coerente não é o que o usuário quer, e, em outros casos, os setores demandados ainda não concluíram as ações cabíveis como é o caso da Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares – CPAD, que é um setor que trabalha com investigação e que leva mais tempo para concluir seus processos.

Ressalta-se que, para sabermos se os objetivos da Instituição estão sendo alcançados junto aos usuários, o questionário de satisfação é o meio de medir esse nível de contentamento dos cidadãos para com os serviços oferecidos pela UFT.

Como a pesquisa é opcional, a opinião dos que se manifestam sobre a resolutividade pode não representar a satisfação geral dos usuários.

Já em relação à qualidade das respostas, estamos trabalhando para atender melhor de acordo com um Plano de Ação, realizado pela CGU no final do ano de 2021, quando recebemos um Relatório que nos orienta a revisar, ampliar e melhorar os textos dos modelos de resposta utilizados na Ouvidoria. Assim, já estamos buscando mais objetividade, coerência e linguagem mais cidadã de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento em nossas respostas.

A Ouvidoria compreende que, entre seus grandes desafios, encontra-se a premissa de devolver um parecer ou resposta de maneira célere, eficiente e efetiva a todas as manifestações que lhe são dirigidas, conferindo, assim, credibilidade a sua atuação na Instituição.

6.6. Redução no tempo de resposta

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

A Ouvidoria da UFT tem se empenhado para que o cidadão disponha de sua resposta no menor tempo possível, buscando sempre respeitar os prazos estabelecidos.

O prazo médio das respostas desta Ouvidoria aos cidadãos, no ano de 2021, foi de um total de dez a treze dias, como pode ser verificado no painel (http://paineis.cgu.gov.br/) . A ouvidoria tem atendido aos prazos legais, concedendo um período de cinco dias aos setores para enviar suas respostas, podendo ser prorrogado de acordo com a demanda.

Isso mostra como condição importante que a ativa atuação da Ouvidoria vem para alicerçar e se legitimar como espaço democrático, de participação cidadã, e, assim, alargar a competência e o valor do diálogo e a credibilidade do usuário, mostrando o comprometimento da própria equipe em alcançar os propósitos e metas traçados para a Ouvidoria.

Gráfico 7 –Índice de Respostas

Fonte: OUV/UFT, 2021.

6.7. Pesquisa de satisfação dos(as) usuários(as) dos serviços da Ouvidoria

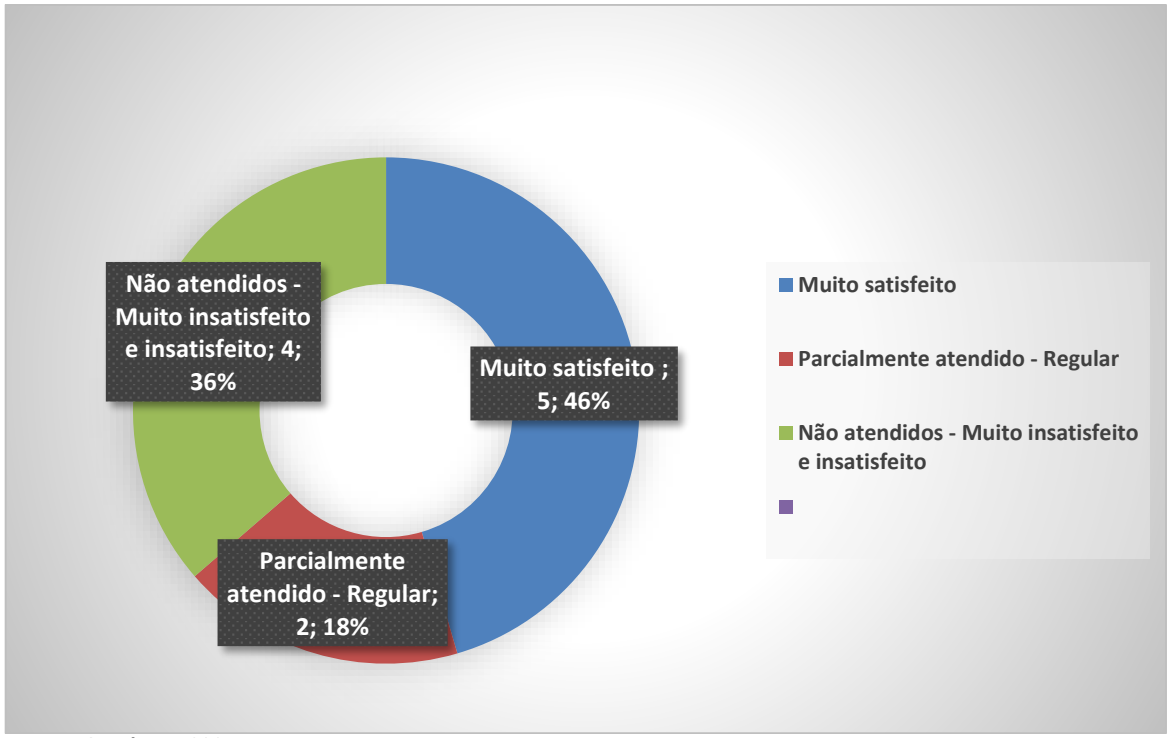
Em busca de manter a qualidade dos serviços prestados pela UFT, verificar, perceber e propor prováveis melhorias de imprecisões que sejam levantadas no processo de trabalho da própria Ouvidoria e demais setores, propomos um e-mail automático com a pesquisa de satisfação. Considerando que responder à pesquisa é uma ação totalmente optativa, a Ouvidoria julga significativo o retorno por parte do cidadão.

O questionário de satisfação, via e-mail, mostrou que 6 pessoas avaliaram o trabalho da Ouvidoria e 19 outros serviços da UFT. Destes, 60% apontaram insatisfação com os serviços avaliados, mas não apontaram sugestões de melhoria.

Já na Plataforma Fala.Br, foram realizadas 11 pesquisas, sendo que 5 delas apontaram que foram atendidas e estavam muito satisfeito; 2 parcialmente atendidas, com um nível regular de satisfação; 4 não atendidas, somando os níveis de muito insatisfeito e insatisfeito.

Embora essa avaliação não seja satisfatória porque não corresponde ao número total de atendimentos demandados, ainda assim mostra que precisamos melhorar o nosso atendimento, pois podemos entender que o aspecto mais importante, do ponto de vista do usuário, é a qualidade da resposta recebida.

Gráfico 08 – Pesquisa de Satisfação e-mails e Fala.Br



Fonte: OUV/UFT, 2021.

Muito satisfeito Regular Muito insatisfeito/ Insatisfeito

7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (**SIC**) é a unidade responsável por atender aos pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação-LAI). De acordo com essa lei, qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode apresentar pedido de acesso a informações a órgãos e entidades públicos, sem necessidade de motivação.

A regra da LAI é a publicidade, e o sigilo a exceção. Existem previsões legais de restrições de acesso, destacando-se o resguardo a dados pessoais sensíveis (relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas).

Com o objetivo de atuar com maior transparência e preservar a identidade, segurança e sigilo do solicitante, a Ouvidoria da UFT recebe suas demandas por meio desse canal de comunicação desde 2015.

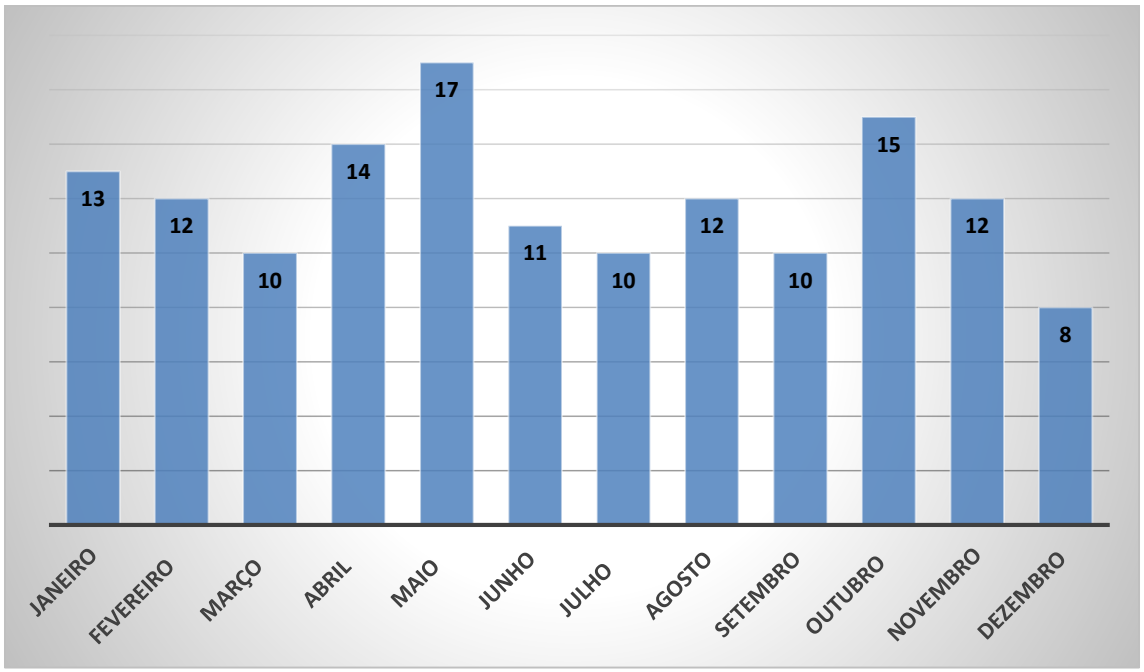
7.1. O SIC em números

No transcurso do ano de 2021, o SIC da Ouvidoria recebeu na sua Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação 144 pedidos, dos quais todos foram respondidos. O tempo médio para o envio das respostas foi de 13,02 dias e a quantidade de pedidos mensais foi em torno de 12 solicitações.

Gráfico 9 – Pedidos de Acesso à Informação

Fonte: OUV/UFT, 2021

Gráfico 10 – Quantitativo dos Pedidos de Acesso à Informação mensal.



Fonte: OUV/UFT, 2021

7.2. Características dos pedidos de acesso à informação

QUADRO 1 – Características dos pedidos de acesso à informação

Conforme o painel da Lei de Acesso à Informação, tivemos um total de 115 solicitantes, 113 são pessoas físicas e 2 jurídicas, com uma média de 1,2 pedidos por pessoa. O perfil desses usuários varia quanto ao gênero, uma vez que 26,09% são femininos, 23,48% masculinos e 50,43% não informaram. E a faixa de idade variando entre 21 a 60 anos de idade.

Total de solicitantes	115
Média de pedidos por solicitantes	1,2

Fonte: Fala.Br, 2021.

Gráfico 11 – Perfil dos solicitantes

Fonte: OUV/UFT, 2021.

7.3.Dos Prazos

O tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à Informação são de 13,02 dias. Dos 306 Órgãos, a UFT está no 153º ranking.

Gráfico 12 – Cumprimento dos Prazos

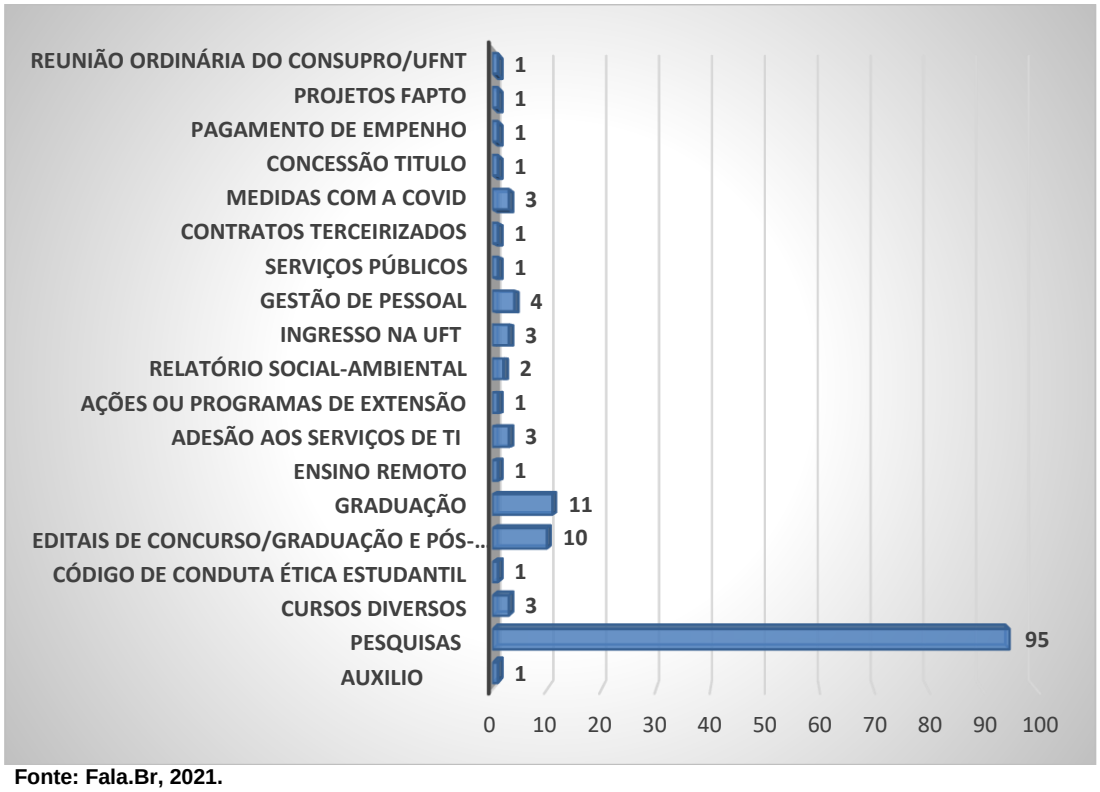
Fonte: Fala.Br, 2021.

7.4. Dos Assuntos

O gráfico 9 apresenta os principais assuntos abarcados nas solicitações de acesso à informação no ano de 2021, com destaque para as 95 pesquisas que abordam os mais variados temas, como: Patrimônio, contabilidade, Auditoria Interna, Normas e

Fiscalização, Orçamento para biblioteca, Composição étnico-racial dos cursos de graduação, sistema financeiro, Compras, Projeto de Pesquisa, Conselho universitário dentre outros.

Gráfico 13 – Dos Assuntos

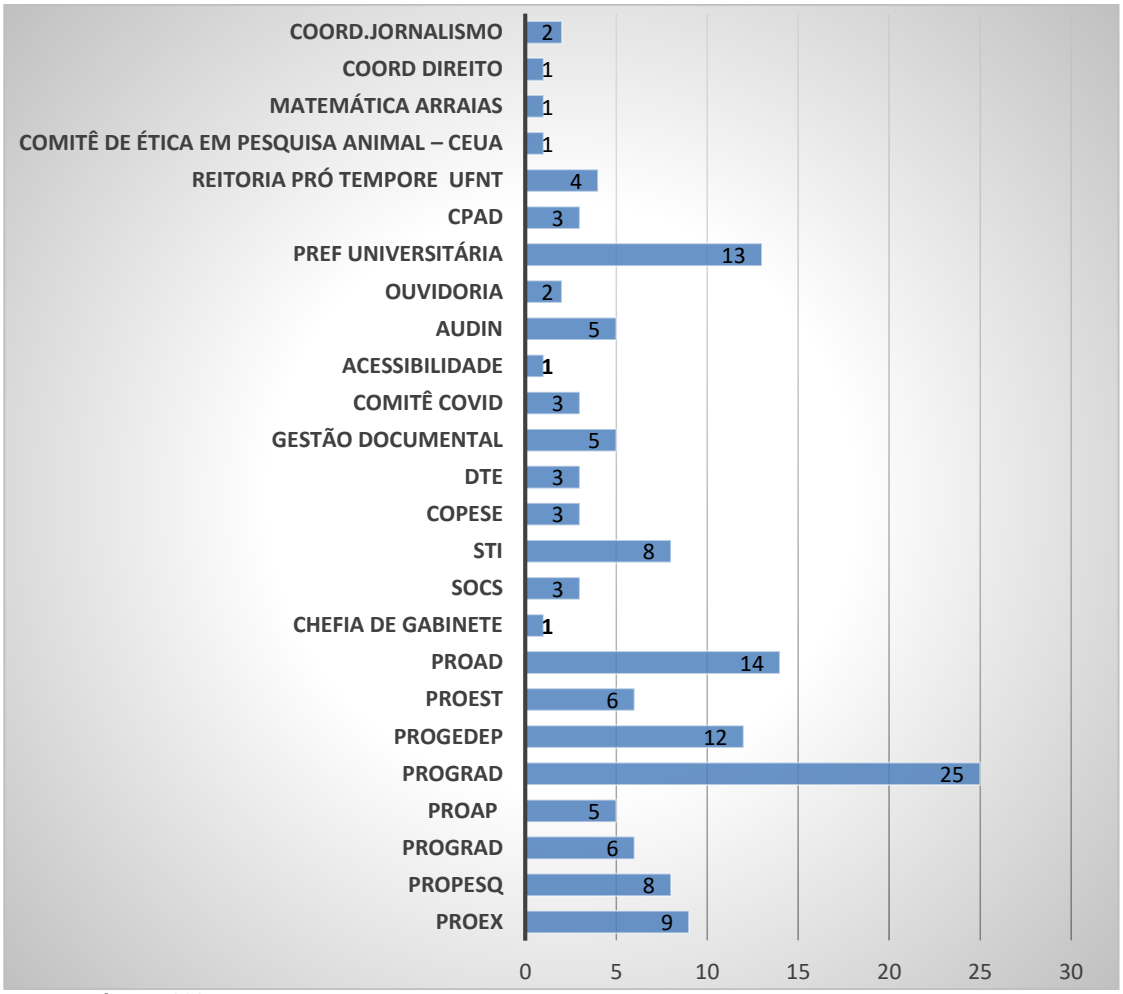


Fonte: Fala.Br, 2021.

7.5. Dos Setores mais Demandados

Os setores mais demandados no Sistema de Acesso à Informação foram a Pró-Reitoria de Graduação com 25 manifestações, todas relacionadas aos assuntos da Graduação, como: processos seletivos, ensino remoto, pesquisa ciências sem fronteiras, revalidação de diploma estrangeiro. Em segundo lugar ficou a Pró-Reitoria de Administração com14 registros de pesquisa sobre pagamentos, empenhos, notas fiscais, contadores e estresse ocupacional, fiscalização de contratos, supervisão e atividades administrativas. E em terceiro lugar está a Prefeitura Universitária com 13 solicitações de informação e a Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas com 12.

Gráfico 14 – Dos Setores



Fonte: Fala.BR, 2021

7.6. Índice de resolutividade dos pedidos de acesso à informação

Dos 144 pedidos de acesso à informação da Universidade Federal do Tocantins, no ano de 2021, todos foram respondidos, podendo assim afirmar que o índice de resolutividade foi de praticamente 100%, já que todos esses pedidos foram encaminhados para as áreas competente da UFT, obtendo, dessa forma, conclusão em todas as demandas, não tendo nenhuma razão para negativas de acesso desses pedidos.

Gráfico 15 - Situação dos Pedidos de Acesso à Informação

Fonte: Fala.BR, 2021

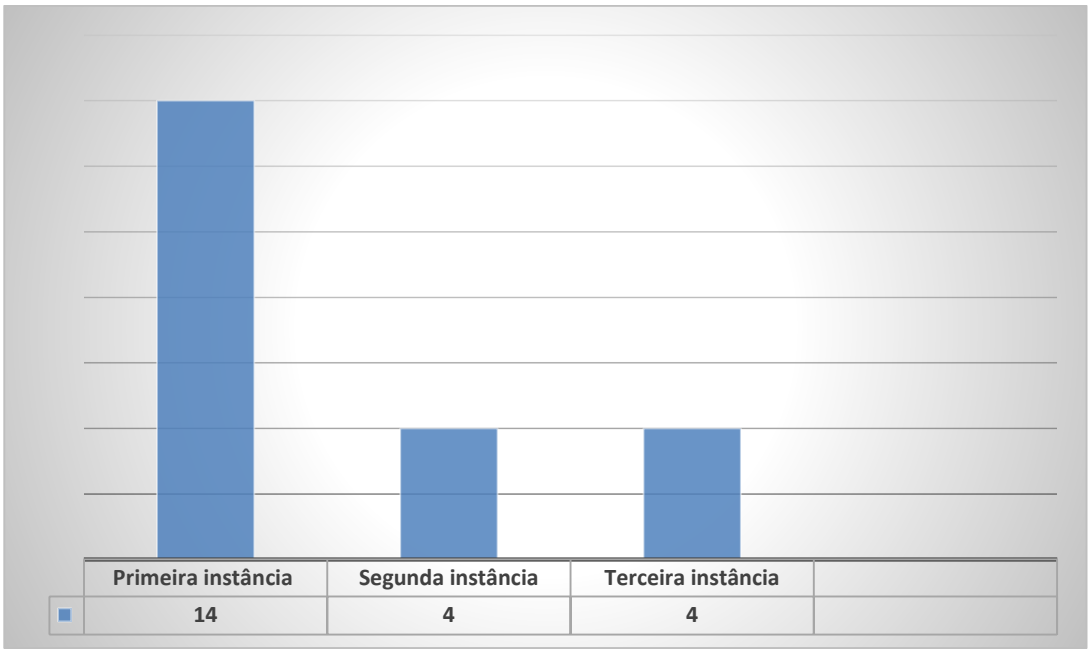
7.7. Dos Recursos

Quando o cidadão entender que o órgão não disponibilizou a informação solicitada ou não apresentou motivos para negar a informação, ele pode entrar com recurso.

Existem três instâncias às quais ele pode apresentar recursos, sucessivamente no prazo de dez dias, contados a partir do momento em que a resposta do órgão foi inserida no e-SIC. São: 1ª instância - a Autoridade imediata superior que forneceu a informação; 2ª a Autoridade máxima do Órgão e 3ª a Controladoria-Geral da União.

Assim, no ano de 2021, tivemos um total de 22 recursos, sendo 63,6% (14) em primeira instância, 18,2% (4) em segunda, e 18,2% (4) em terceira instância.

Gráfico 16 – Total de Recursos

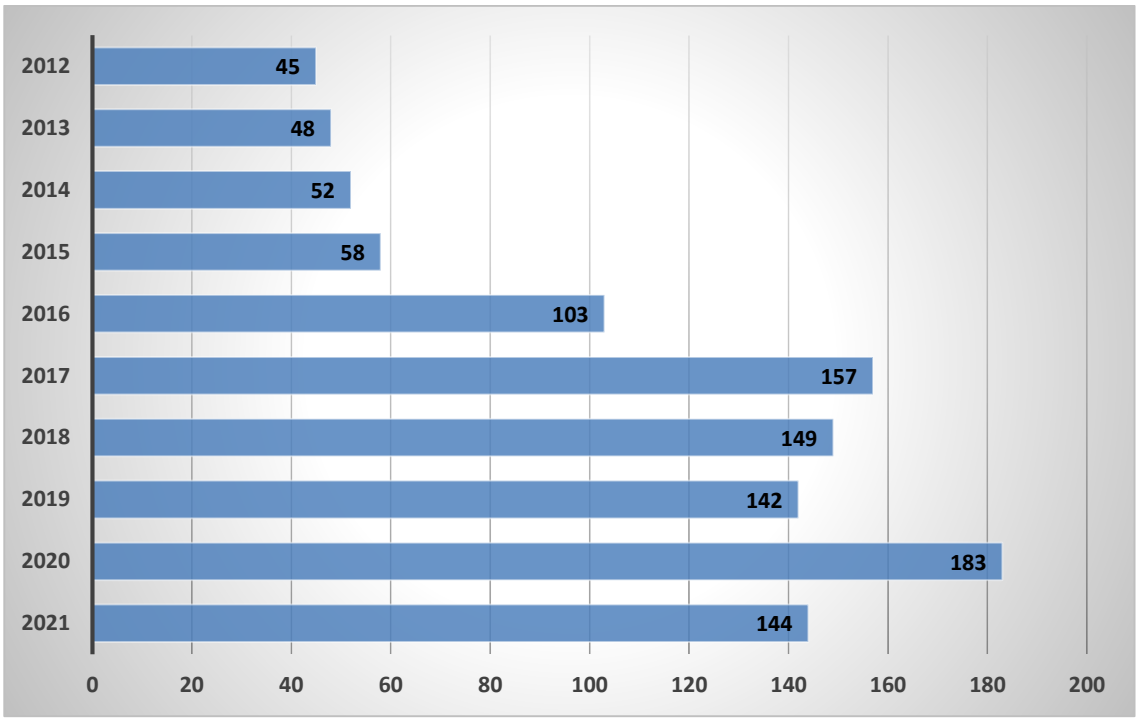


Fonte: Fala.Br, 2021

7.8. Pedidos de Informação em números

Em 2021, foram registrados 144 pedidos de informação dos quais todos foram devidamente respondidos. O gráfico abaixo apresenta em números os pedidos de informações nos períodos de 2012 a 2021. Nos 6 primeiros anos, podemos verificar que houve um aumento de solicitações; nos anos 2018 e 2019, tivemos uma pequena queda; um aumento em 2020; e, novamente, um decrécimo em 2021.

Gráfico 17 – Pedidos de Informação em números



Fonte: Fala.Br, 2021.

7.9. Pesquisa de Satisfação

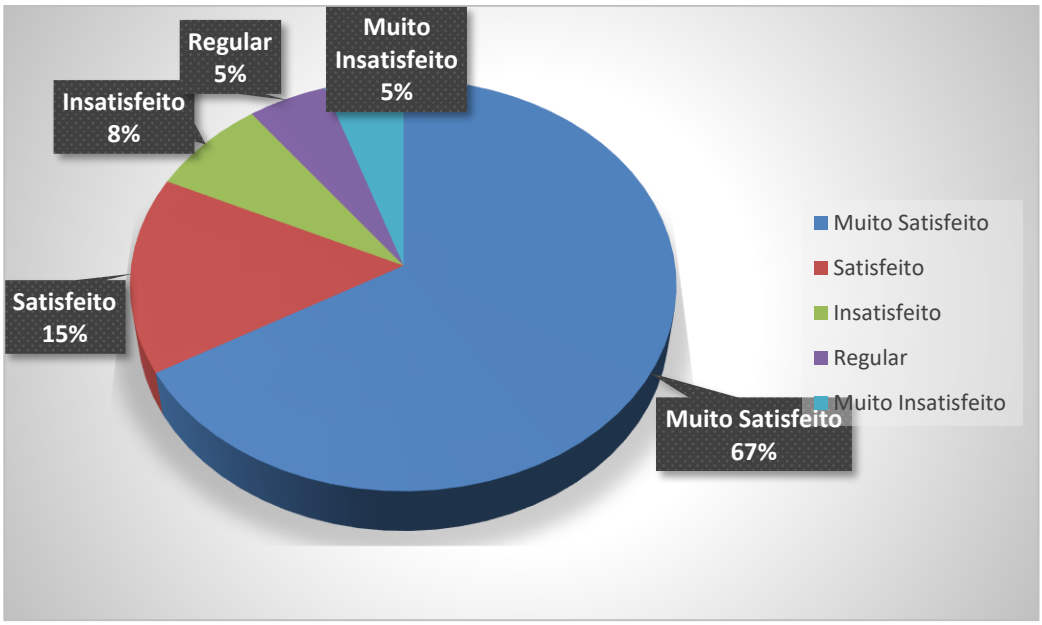
Em relação à Pesquisa de Satisfação do Usuário, tivemos 39 respostas e destas 29 deram nota máxima quanto à resposta ter atendido plenamente ao seu pedido.

Quanto à compreensão da resposta fornecida pela UFT, tivemos um total 28 pessoas que disseram que foi muito fácil compreender, 5 de fácil compreensão, 2 difícil compreensão e 4 regular.

Quanto à satisfação do usuário, tivemos 26 muito satisfeitos, 6 satisfeitos, 3 insatisfeitos, 2 regular e 2 muito insatisfeito.

Apesar de a UFT ter uma boa avaliação por parte dos usuários que responderam à pesquisa, reconhecemos que precisamos melhorar muito a nossa prestação de serviços à comunidade enquanto Instituição de Ensino Superior.

Gráfico 18 – Satisfação do Usuário



Fonte: Fala.Br, 2021.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria, desde a sua criação, tem sido cada vez mais demandada nas mais diversas áreas da Instituição, tanto em relação à própria área quanto às solicitações de acesso à informação via SIC. Nesse sentido, ressaltamos o quanto é de suma importância a participação dos usuários dos serviços da UFT participarem do questionário de satisfação.

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

Dessa forma, os encarregados pelas repartições podem implementar ações para reduzir a recorrência desse tipo de demanda, gerando resultados positivos à Instituição.

No ano de 2021, mesmo num cenário de pandemia, o número de manifestações se manteve estável, e esta Ouvidoria buscou instrumentos mais efetivos para a qualidade do atendimento não cair e, assim, consolidar cada vez mais os serviços do Fala.Br e SIC.

As manifestações e soluções submetidas às análises dos setores, em 2021, apontaram que precisamos continuar com algumas alternativas de anos anteriores que podem colaborar na melhoria dos serviços prestados pela UFT.

Nessa direção, quanto à conduta inadequada de docentes, assunto mais demandado em 2021, a Ouvidoria estará mais atenta às coordenações de curso para apoiá-las na conscientização de mudanças desse tipo de comportamento, colaborando para o desenvolvimento das relações interpessoaias com foco na redução dos conflitos, valorizando o diálogo e o respeito.

Sendo assim, a Ouvidoria continuará também com seu permanente esforço cobrando a 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); Apoiando o desenvolvimento de campanhas educativas que valorizem a diversidade e combatam o preconceito de qualquer natureza; o cuidado com o cumprimento do Código de Conduta e Ética Profissional dos Servidores da UFT, bem como o efetivo cumprimento dos prazos de respostas das manifestações enviadas aos setores.

Por fim, a Ouvidoria, como um espaço educativo, vem desempenhando o seu papel regimental dentro de suas normas legais com o objetivo de construir ações coerentes que estimulem ou encoragem ao exercício e ampliação da cidadania, com vistas à construção de uma UFT mais eficiente, solidária, humana, relevante, autônoma, inclusiva e democrática.