



Relatório do Conselho de Usuários

Ouvidoria-Geral

*Lavras - MG
Setembro - 2023*

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Reitoria

João Chrysostomo de Resende Júnior

Vice-Reitoria

Valter Carvalho de Andrade Júnior

Chefia de Gabinete

Cinthia Divino Bustamante Murad

Superintendência de Governança

Adriano Higino Freire

Unidade Setorial de Correição

Débora Cristina de Carvalho

Serviço de Informação ao Cidadão

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

Ouvidoria-Geral

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Primeira notícia sobre convite para o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.	14
Figura 2 – Banner com destaque para a notícia sobre convite para o Conselho de Usuários.	15
Figura 3 – Destaque para a notícia sobre convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA. ...	16
Figura 4 – Segunda notícia sobre convite para o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.	17
Figura 5 – Primeiro e-mail com convite para o Conselho de Usuários, destinado a alunos(as) e ex-alunos(as).	18
Figura 6 – Segundo e-mail com convite para o Conselho de Usuários, destinado a alunos(as) e ex-alunos(as).	19
Figura 7 – Terceiro e-mail com convite para o Conselho de Usuários, destinado à comunidade acadêmica.	19
Figura 8 – Postagem em rede social, no dia 10 de abril de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.	20
Figura 9 – Postagem em rede social, no dia 10 de abril de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.	21
Figura 10 – Postagem em rede social, no dia 17 de abril de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.	22
Figura 11 – Postagem em rede social, no dia 17 de abril de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.	23
Figura 12 – Postagem em rede social, no dia 17 de abril de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.	24
Figura 13 – Postagem em rede social, no dia 24 de abril de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.	25
Figura 14 – Postagem em rede social, no dia 2 de maio de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.	25
Figura 15 – Postagem em rede social, no dia 2 de maio de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.	26
Figura 16 – Postagem em rede social, no dia 15 de maio de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.	26

Figura 17 – Postagem em rede social, no dia 15 de maio de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.	27
Figura 18 – Postagem em rede social, no dia 15 de maio de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.	28
Tabela 1 – Resumo sobre os tipos de perguntas e de respostas das enquetes.	33
Tabela 2 – Quantidade de perguntas por enquete, considerando o objetivo.	33
Figura 19 – Respostas à Pergunta 1 da Enquete 1.	35
Gráfico 1 – Respostas à Pergunta 2 da Enquete 1.	35
Figura 20 – Respostas à Pergunta 2a da Enquete 1.	36
Gráfico 2 – Respostas à Pergunta 3 da Enquete 1.	36
Gráfico 3 – Respostas à Pergunta 4 da Enquete 1.	37
Gráfico 4 – Respostas à Pergunta 5 da Enquete 1.	38
Gráfico 5 – Respostas à Pergunta 6 da Enquete 1.	38
Gráfico 6 – Respostas à Pergunta 7 da Enquete 1.	39
Gráfico 7 – Respostas à Pergunta 8 da Enquete 1.	40
Gráfico 8 – Respostas à Pergunta 9 da Enquete 1.	40
Gráfico 9 – Respostas à Pergunta 10 da Enquete 1.	41
Gráfico 10 – Respostas à Pergunta 11 da Enquete 1.	42
Gráfico 11 – Respostas à Pergunta 1 da Enquete 2.	43
Gráfico 12 – Respostas à Pergunta 2 da Enquete 2.	43
Figura 21 – Respostas à Pergunta 2b da Enquete 2.	44
Gráfico 13 – Respostas à Pergunta 3 da Enquete 2.	45
Figura 22 – Respostas à Pergunta 3a da Enquete 2.	45
Figura 23 – Página da Cops-UFLA sobre Transferência de Curso Superior.	46
Figura 24 – Busca pelo termo “transferência de curso UFLA” em um buscador de sites.	46
Gráfico 14 – Respostas à Pergunta 4 da Enquete 2.	47
Figura 25 – Respostas à Pergunta 4a da Enquete 2.	47
Gráfico 15 – Respostas à Pergunta 5 da Enquete 2.	48
Gráfico 16 – Respostas à Pergunta 6 da Enquete 2.	49
Gráfico 17 – Respostas à Pergunta 7 da Enquete 2.	49

Gráfico 18 – Respostas à Pergunta 8 da Enquete 2.....	50
Figura 26 – Respostas à Pergunta 9 da Enquete 2.....	51
Figura 27 – Respostas de um(a) usuário(a) à Enquete 2.....	51
Figura 28 – Respostas à Pergunta 1 da Enquete 3.....	52
Gráfico 19 – Respostas à Pergunta 2 da Enquete 3.....	52
Figura 29 – Respostas à Pergunta 2a da Enquete 3.....	53
Figura 30 – Respostas de um(a) usuário(a) à Enquete 2.....	53
Figura 31 – Respostas à Pergunta 3 da Enquete 3.....	54
Gráfico 20 – Respostas à Pergunta 4 da Enquete 3.....	54
Gráfico 21 – Respostas à Pergunta 5 da Enquete 3.....	55
Gráfico 22 – Respostas à Pergunta 6 da Enquete 3.....	56
Gráfico 23 – Respostas à Pergunta 7 da Enquete 3.....	56
Gráfico 24 – Respostas à Pergunta 8 da Enquete 3.....	57
Figura 33 – Respostas à Pergunta 1 da Enquete 5.....	58
Gráfico 25 – Respostas à Pergunta 2 da Enquete 5.....	59
Figura 34 – Respostas à Pergunta 2a da Enquete 5.....	59
Gráfico 26 – Respostas à Pergunta 3 da Enquete 5.....	60
Gráfico 27 – Respostas à Pergunta 3a da Enquete 5.....	60
Gráfico 28 – Respostas à Pergunta 4 da Enquete 5.....	61
Figura 35 – Respostas à Pergunta 4a da Enquete 5.....	62
Gráfico 29 – Respostas à Pergunta 5 da Enquete 5.....	63
Figura 36 – Respostas à Pergunta 5a da Enquete 5.....	63
Gráfico 30 – Respostas à Pergunta 6 da Enquete 1.....	65
Gráfico 31 – Respostas à Pergunta 6a da Enquete 5.....	65
Gráfico 32 – Respostas à Pergunta 6b da Enquete 5.....	66
Figura 37 – Respostas à Pergunta 5a da Enquete 5.....	66
Gráfico 33 – Respostas à Pergunta 7 da Enquete 5.....	67
Figura 38 – Respostas à Pergunta 7a da Enquete 5.....	67
Gráfico 34 – Respostas à Pergunta 8 da Enquete 5.....	68
Figura 39 – Respostas à Pergunta 7a da Enquete 5.....	69

Gráfico 35 – Respostas à Pergunta 9 da Enquete 5.....	69
Gráfico 36 – Respostas à Pergunta 10 da Enquete 5.....	70
Figura 40 – Respostas à Pergunta 11 da Enquete 5.....	71
Gráfico 37 – Respostas à Pergunta 1 da Enquete 5.....	72
Gráfico 38 – Respostas à Pergunta 2 da Enquete 5.....	72
Gráfico 39 – Respostas à Pergunta 3 da Enquete 5.....	73
Gráfico 40 – Respostas à Pergunta 4 da Enquete 5.....	74
Gráfico 41 – Respostas à Pergunta 5 da Enquete 5.....	75
Gráfico 42 – Respostas à Pergunta 6 da Enquete 5.....	76
Gráfico 43 – Respostas à Pergunta 7 da Enquete 5.....	77

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABI-EF	Área Básica de Ingresso - Educação Física
BICT	Bacharelado Interdisciplinar em Inovação, Ciência e Tecnologia
CGU	Controladoria-Geral da União
CCS	Coordenadoria de Comunicação Social
Cops	Coordenadoria Geral de Processos Seletivos
DRCA	Diretoria de Registro e Controle Acadêmico
Ifes	Instituição Federal de Ensino Superior
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
ONT	Obtenção de Novo Título
PAS	Processo Seletivo para curso de graduação
Prograd	Pró-Reitoria de Graduação
SIG	Sistema Integrado de Gestão
TCS	Transferência de Curso
UFLA	Universidade Federal de Lavras

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DO CONSELHO DE USUÁRIOS	10
3. PASSOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS NA UFLA	12
3.1. Primeiro passo: revisando a Carta de Serviços	12
3.2. Segundo Passo: engajando conselheiros.....	13
3.2.1. Campanha institucional: publicação de notícia no portal da UFLA	14
3.2.2. Campanha institucional: envio de e-mail institucional	18
3.2.3. Campanha institucional: publicação de postagens em rede social da UFLA	20
3.2.4. Campanha institucional: resultado	29
3.3. Terceiro passo: entendendo a satisfação, a qualidade percebida e o processo decisório do gestor de serviços	29
3.4. Quarto passo: criando consultas e pesquisas e avaliando serviços públicos.....	30
3.5. Quinto passo: apresentando resultados	34
3.5.1. Enquete 1 - Serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação – PAS?	34
3.5.2. Enquete 2 - Serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Transferência de Curso) - UFLA (TCS)	42
3.5.3. Enquete 3 - Serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título) - UFLA (ONT).....	52
3.5.4. Enquete 4 - Serviço: Matricular-se em curso de graduação	58
3.5.5. Enquete 5 - Serviço: Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação.....	72
4. CONCLUSÃO	78

RELATÓRIO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA UFLA

1. INTRODUÇÃO

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) dos serviços públicos da administração pública. Conforme previsto no capítulo V dessa lei, os **conselhos de usuários são órgãos consultivos**, com a atribuição de: acompanhar a prestação dos serviços; participar na avaliação dos serviços; propor melhorias na prestação dos serviços; contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao(à) usuário(a); e acompanhar e avaliar a atuação do(a) Ouvidor(a).

Com esse objetivo de garantir a melhoria contínua dos serviços prestados pela Administração Pública, o Conselho de Usuários foi regulamentado pelo Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020. E, em 2020, a Controladoria-Geral da União (CGU) lançou a **Plataforma Virtual do Conselho de Usuários**, na qual o(a) cidadão(ã) pode avaliar os serviços que constam nas Cartas de Serviços ao Usuário de cada instituição.

A Universidade Federal de Lavras (UFLA) oferece **11 serviços em sua Carta**. São eles:

1. Emitir certificado de participação em curso ou evento de extensão;
2. Matricular-se em curso de extensão;
3. Matricular-se em curso de graduação;
4. Matricular-se em cursos de pós-graduação *stricto sensu*;
5. Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação;
6. Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação;
7. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - Obtenção de novo título;
8. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (PAS/UFLA);
9. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação da UFLA - Transferência de curso;
10. Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação (*stricto sensu*);
11. Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas.

Há, ainda, **outros normativos legais** relacionados ao Conselho de Usuários: o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017; o Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que institui os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da administração pública; e a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492/2018.

Fundamentando-se nesses documentos, foi instituído na UFLA, em dezembro de 2022, o seu **Conselho de Usuários de Serviços Públicos**, como mais um mecanismo de participação dos(as) cidadãos(ãs) para o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos. Considerando tal contexto, a Ouvidoria da UFLA apresenta este Relatório da avaliação dos serviços públicos realizada por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFLA, contendo os resultados obtidos nas **consultas efetuadas no ano de 2023**.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DO CONSELHO DE USUÁRIOS

A Lei nº 13.460/2017 define, em seu artigo 2º, inciso I, que **usuário** é “pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público” e, em seu inciso II, que serviço público é “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública”.

Considerando esse contexto, com a implementação da referida lei estabeleceu-se a necessidade de criação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, pelos órgãos e entidades públicos. Esse é, segundo o artigo 18 da lei, mais um instrumento de participação direta da sociedade no acompanhamento da prestação, na avaliação e na melhoria dos serviços públicos, uma vez que **os(as) cidadãos(ãs) atuam como instâncias consultivas**.

Regulamentando a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 definiu os **procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do(a) usuário(a) de serviços públicos da administração pública federal**. Posteriormente, o Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, alterou o Decreto nº 9.492/2018 e instituiu os Conselhos de Usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

No que se refere às normativas que tratam do Conselho de Usuários, há, também, a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União (CGU), que estabelece orientações para o exercício das atividades de Ouvidoria; dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades; e, dentre outras determinações, trata do **funcionamento dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos**, definindo que os órgãos do Poder Executivo Federal utilizarão a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Desenvolvida e mantida pela CGU, como canal virtual de comunicação entre a Administração Pública e seus(suas) usuários(as), a **Plataforma Virtual** coleta avaliações sobre os serviços prestados aos(às) cidadãos(ãs), com o objetivo de **analisar a prestação dos serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades**, cumprindo, assim, um dos princípios fundamentais da Administração Pública: a satisfação do(a) usuário(a).

Segundo as normativas apresentadas, a participação dos(as) usuários(as) na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários é feita de forma **voluntária, gratuita e online**. A Portaria CGU nº 581/2021 estabelece, ainda, o número mínimo de 30 conselheiros(as), não havendo limite máximo desse quantitativo. **Qualquer pessoa pode se tornar conselheiro(a) de serviço(s) ou de um órgão, a fim de avaliar as consultas produzidas.**

Os(as) cidadãos(ãs) que desejem assumir a função de conselheiro(a) podem se voluntariar a qualquer tempo, bem como se cadastrar quando for pertinente. E, ao se cadastrar, **o(a) usuário(a) passa a responder a enquetes sobre os serviços públicos**, podendo, também, apresentar propostas de melhorias. Os resultados dessas enquetes servem para subsidiar a elaboração, a avaliação e a modificação de serviços públicos.

O art. 7º, inciso VIII, da Portaria CGU nº 581/2021, estabelece que **são atividades de Ouvidoria**, em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados.

Baseada em tais prerrogativas e buscando atender aos normativos legais, com o objetivo de ampliar a participação e o controle social na avaliação e na melhoria dos serviços públicos, **em 2022, a Ouvidoria da UFLA organizou e estruturou o seu Conselho de Usuários de Serviços**

Públicos. Nesse sentido, o presente relatório evidencia as ações adotadas no âmbito desta Instituição Federal de Ensino Superior (Ifes) para a implementação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Por isso, este documento apresenta a **metodologia** adotada, as **enquetes realizadas** e os principais **resultados** do levantamento realizado.

3. PASSOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS NA UFLA

Com base no **Guia metodológico de avaliação de serviços públicos** por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios/GUIADEAVALIAODESERVIOS.pdf>) elaborado pela CGU, a UFLA realizou a implementação do seu Conselho de Usuários, conforme as etapas descritas a seguir.

Ressalta-se que a implementação foi dividida em duas etapas. Inicialmente, foram **avaliados cinco serviços, durante o primeiro semestre de 2023**. Posteriormente, serão avaliados os outros seis serviços disponíveis na Carta de Serviços ao Usuário da UFLA. Neste relatório, são apresentados os resultados da primeira etapa.

3.1. Primeiro passo: revisando a Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Usuário precisa ser periódica e permanentemente atualizada e divulgada pela Instituição, conforme prevê o § 4º do art. 7º da Lei nº 13.460/2017. Para isso, a **Ouvidoria deve coordenar a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, juntamente com os(as) gestores(as) desses serviços**, conforme previsto no art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021.

Dessa forma, para a implantação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UFLA, a primeira etapa realizada foi a **revisão da Carta de Serviços disponível no Portal Gov.br** (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-de-lavras>). Os 11 serviços que compõem a Carta da UFLA estão disponíveis, também, no site institucional da Universidade (<https://ufla.br/cartadeservicos/>).

Coordenada pela Ouvidoria, a revisão da Carta de Serviços da UFLA foi dividida considerando as etapas anteriormente descritas e, dessa forma, no primeiro momento, em

parceria com a unidade responsável pelos cinco serviços avaliados, realizou-se uma revisão das etapas do atendimento ao(à) cidadão(ã). A unidade em questão é a **Diretoria de Registro e Controle Acadêmico (DRCA)**, subordinada à Pró-Reitoria de Graduação (Prograd).

Assim, a Ouvidoria solicitou, à DRCA, unidade responsável pelos cinco serviços públicos a serem avaliados, que **revisasse os procedimentos realizados para obtenção de cada serviço** e, que apresentasse, caso necessário, revisões desses procedimentos. Os serviços avaliados foram:

- 1. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - PAS/UFLA**
- 2. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - Transferência de Curso**
- 3. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - Obtenção de Novo Título**
- 4. Matricular-se em curso de graduação**
- 5. Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação**

Como não foi identificada necessidade de alterações, passou-se ao segundo passo da implementação.

3.2. Segundo Passo: engajando conselheiros

O engajamento de conselheiros(as) deve ser feito periodicamente, ao menos uma vez por ano, por meio de **campanhas institucionais**, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 e no Guia metodológico da CGU. Por isso, a Ouvidoria, em parceria com a **Coordenadoria de Comunicação Social (CCS)**, desenvolveu ações, com o objetivo de convidar a comunidade para se engajar no Conselho de Usuários da UFLA.

Em abril de 2023, foi iniciada a campanha institucional para mobilização e engajamento de conselheiros(as), com o objetivo de compor o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFLA. Para tanto, foram realizados **chamamentos pela CCS**, por meio de notícia no portal da Instituição, de e-mails informativos e de publicações em redes sociais, conforme apresentado a seguir.

O público-alvo inicial era composto por **alunos(as) e ex-alunos de graduação e de pós-graduação**, a quem foram direcionados os primeiros chamamentos. Como não houve adesão de 30 conselheiros(as) por serviço prestado, o convite passou a ser realizado para a **comunidade uflaniana em geral**.

Por isso, a campanha institucional de engajamento de Conselheiros no Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFLA foi dividida em dois momentos: **entre 10 de abril e 14 de maio**, as peças foram direcionadas para alunos(as) e ex-alunos(as) de graduação e de pós-graduação que tivessem utilizado os serviços em avaliação. Após essa data, caso não houvesse a adesão desejada do quantitativo de conselheiros(as), a campanha seria destinada à toda a comunidade universitária.

Como, até o dia 14 de maio, houve cadastro de 41 conselheiros(as) e não havia, pelo menos, 30 avaliações de cada serviço, iniciou-se a campanha para a comunidade em geral, em 15 de maio, o que motivou a adesão de mais 8 pessoas, **totalizando 49 conselheiros(as)**.

3.2.1. Campanha institucional: publicação de notícia no portal da UFLA

O primeiro convite realizado pela UFLA aconteceu em seu **portal eletrônico**, por meio da publicação de uma **notícia**, em 10 de abril de 2023, conforme ilustra a Figura 1.

Figura 1 – Primeira notícia sobre convite para o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

The screenshot shows the UFLA website's news page. The main headline is "UFLA convida graduandos e egressos para o Conselho de Usuários de Serviços Públicos". The article text explains that the UFLA is part of a platform for the virtual Council of Users of Public Services, aiming to improve service quality through user participation. It lists five steps for becoming a council member: 1. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - PAS/UFLA; 2. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - Transferência de Curso; 3. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - Obtenção de Novo Título; 4. Matricular-se em curso de graduação; 5. Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação. It also provides a step-by-step guide for registration on the platform.

- Perguntas Frequentes
- Dados Abertos
- Transparência e Prestação de Contas
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD
- Relação com as Fundações de Apoio
- Revisão e Consolidação de Atos Normativos
- Boletim Interno (Atos e Portarias)
- Bolsas
- Indicadores
- Painéis

Qual é o diferencial do Conselho de Usuários para as modalidades de participação já existentes?

A principal diferença é a participação direta. Com o Conselho de Usuários, o cidadão não precisa depender de representantes escolhidos(as)/eleitos(as) para que sua voz seja ouvida. Assim, todas as pessoas da comunidade podem ser integrantes do Conselho, participando ativamente e representando a si próprias, ao manifestarem suas opiniões sobre o serviço público em questão.

Como o Conselho funciona?

O Conselho de Usuário se organiza a partir da participação direta dos cidadãos que respondem enquetes na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários. Uma pessoa pode ser conselheira de um ou mais serviços. O Governo Federal mapeou mais de quatro mil serviços públicos diferentes, em todos os órgãos da administração pública. Esses serviços estão reunidos em um documento chamado Carta de Serviços e cada órgão público possui a sua. Por meio da Carta, o cidadão fica sabendo como acessar e como obter cada serviço, além de descobrir quais são os compromissos da instituição com o atendimento e entender um pouco mais sobre os padrões estabelecidos.

Accese a Carta de Serviços da UFLA

De quem é a iniciativa?

O Conselho de Usuários foi pensado pela CGU, que é responsável por criar mecanismos de aperfeiçoamento da gestão pública, como órgão que integra as Ouvidorias do Serviço Público Federal. Assim, em atendimento ao Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que institui os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da administração pública, a CGU lançou, em 2020, a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.

Para outras informações, entre em contato com os canais de atendimento da Ouvidoria: ouvidoria@ufla.br e (35) 3829-1085.

Receba nossas principais notícias diretamente no seu WhatsApp. Assine nosso canal no Telegram e receba nossas principais notícias.

Avalie Discente e Docente - Período de avaliação: 1/7 a 2/8/2023 - Programa de Avaliação Continuada dos Cursos de Graduação 2023/1

ciência - Portal de ciência da Universidade Federal de Lavras

CORONAVIRUS COVID-19 - É importante se informar e prevenir. ufla.br/coronavirus

Fala.BR - Portal de informações públicas e manifestações de cidadãos em um único local. Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) e Ouvidoria

Fonte: Portal eletrônico UFLA – Disponível em: <https://ufla.br/noticias/institucional/15858-ufla-convida-graduandos-e-egressos-para-o-conselho-de-usuarios-de-servicos-publicos>. Acesso em: 11 jul. 2023.

Essa notícia também ficou em destaque no portal eletrônico da UFLA, por meio de um **banner**, conforme Figura 2, e da chamada que aparece na Figura 3.

Figura 2 – Banner com destaque para a notícia sobre convite para o Conselho de Usuários.

Portal UFLA - Universidade Federal de Lavras

Ministério da Educação

Busca Portal UFLA

Sobre a UFLA | Equipe de Gestão | Serviços da UFLA | Contato | Área de imprensa

ESTUDANTE | SERVIDOR | QUERO SER UFLA | INTERNATIONAL VISITOR | EX-ALUNO

Seja um voluntário!

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Faça parte do Conselho de Usuários da UFLA

ACCESSE: conselho@usuarios.cgu.gov.br

Fonte: Ouvidoria UFLA.

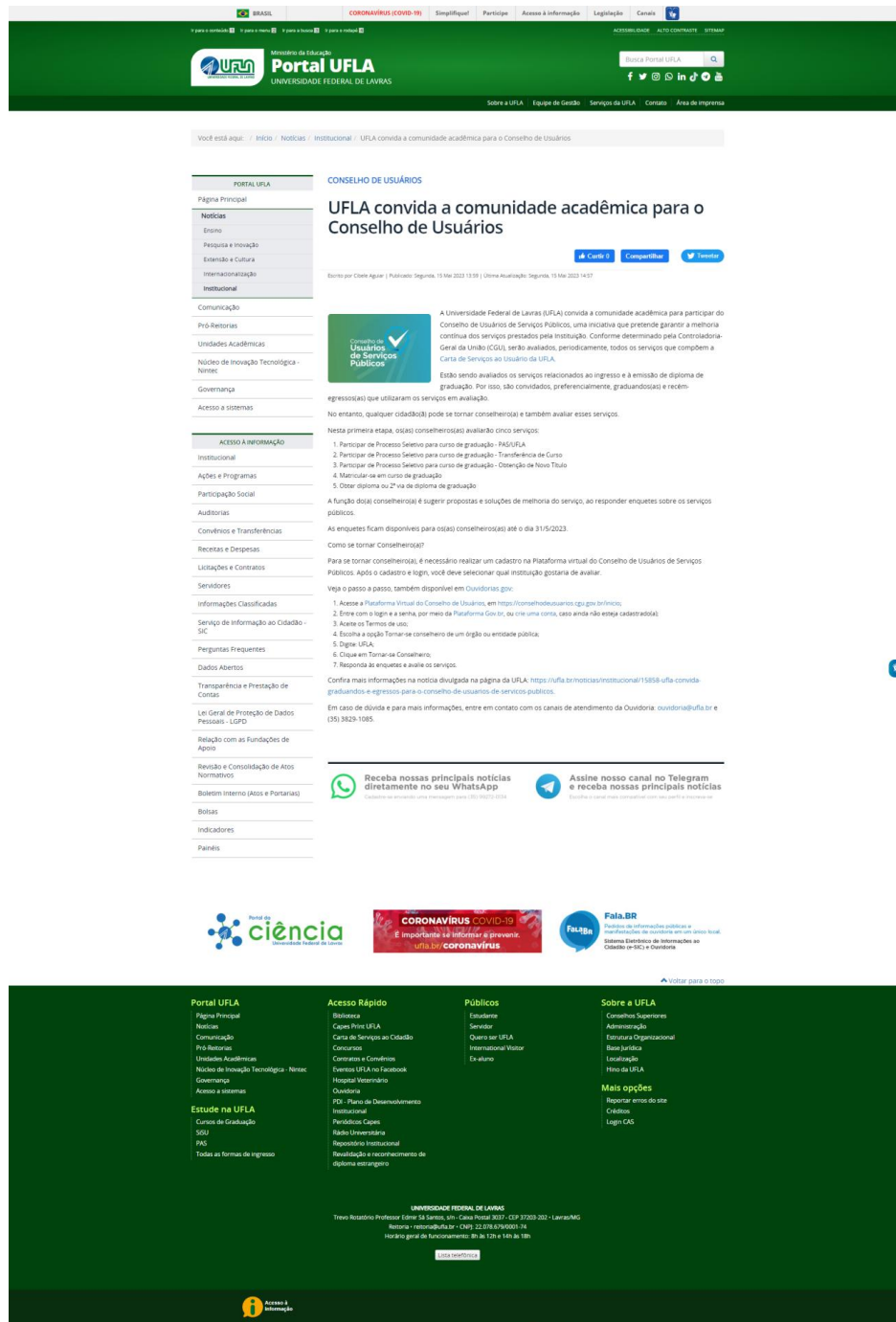
Figura 3 – Destaque para a notícia sobre convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.

<p>ACESSO RÁPIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Capes Print UFLA Carta de Serviços ao Cidadão Concursos Contratos e Convênios Eventos UFLA no Facebook Hospital Veterinário Ouvidoria PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional Periódicos Capes Rádio Universitária Repositório Institucional Revalidação e reconhecimento de diploma estrangeiro 	<p>Institucional</p> <p>RANKING INTERNACIONAL</p> <p>Professores da UFLA se destacam em ranking do Research.com</p>	<p>Ensino</p> <p>MESTRADO PROFISSIONAL</p> <p>Primeira turma de Mestrado Profissional em Educação amplia parceria entre UFLA e SEE-MG</p>	<p>Extensão</p> <p>Núcleo de Prática Jurídica retoma os atendimentos à comunidade de Lavras e região na próxima semana</p>
<p>ESTUDE NA UFLA</p> <ul style="list-style-type: none"> Cursos de Graduação SISU PAS Todas as formas de ingresso 	<p>CONSELHO DE USUÁRIOS</p> <p>UFLA convida graduandos e egressos para o Conselho de Usuários de Serviços Públicos</p> <p>Mais notícias Institucionais >></p>	<p>PROCESSO SELETIVO</p> <p>UFLA divulga chamada extraordinária do SISU e do PAS</p> <p>Mais notícias sobre Ensino >></p>	<p>SOLIDARIEDADE</p> <p>Ação solidária incentiva calouros a doar sangue no dia 13/4 - Participe!</p> <p>Mais notícias sobre Extensão >></p>

Fonte: Ouvidoria UFLA.

Posteriormente, em 15 de maio de 2023, uma nova **notícia** foi divulgada, no portal eletrônico da UFLA, a fim de **reforçar o convite** para a adesão ao Conselho de Usuários da comunidade em geral, conforme apresentado na Figura 4.

Figura 4 – Segunda notícia sobre convite para o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.



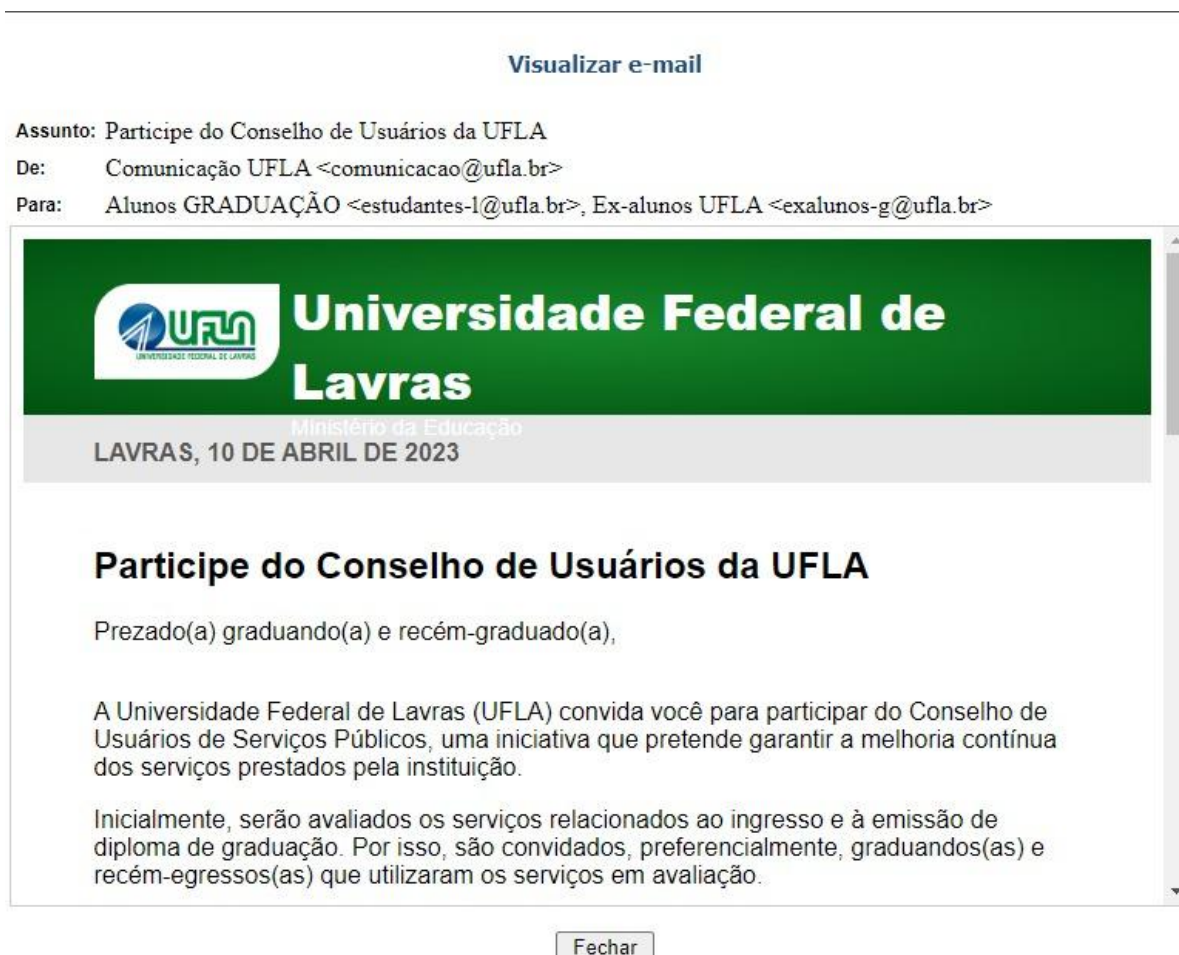
Fonte: Portal eletrônico UFLA – Disponível em: <https://ufla.br/noticias/institucional/15941-ufla-convida-a-comunidade-academica-para-o-conselho-de-usuarios>. Acesso em: 11 jul. 2023.

3.2.2. Campanha institucional: envio de e-mail institucional

A UFLA também realizou o **convite via e-mail**, em 10 de abril, 4 e 17 de maio de 2023, por meio de um sistema gerido pela CCS que envia correspondências eletrônicas para grupos específicos.

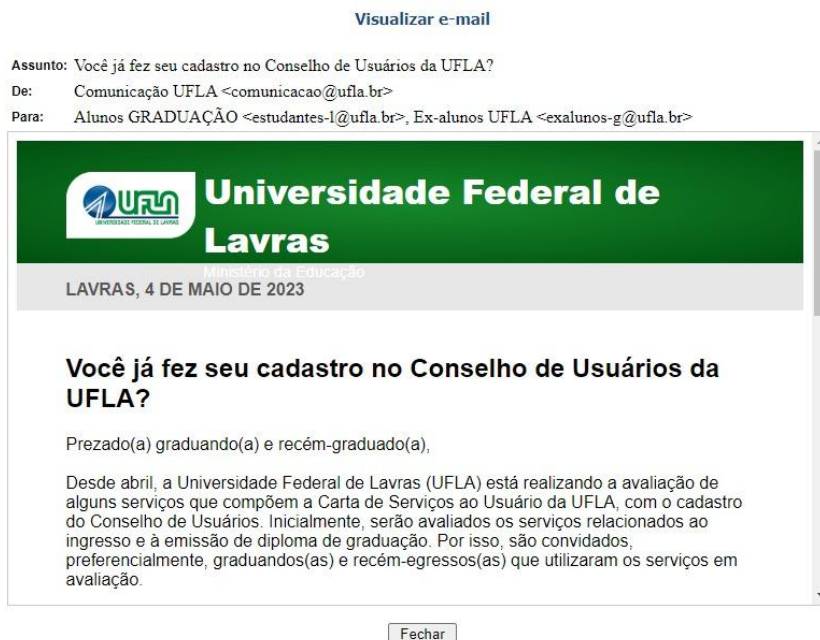
O público-alvo inicial, dos dois primeiros e-mails (Figuras 5 e 6), era composto por **alunos(as) e ex-alunos de graduação e de pós-graduação**. Como não houve adesão de 30 conselheiros(as) por serviço prestado, o terceiro e-mail (Figura 7) foi destinado à **comunidade acadêmica em geral**.

Figura 5 – Primeiro e-mail com convite para o Conselho de Usuários, destinado a alunos(as) e ex-alunos(as).



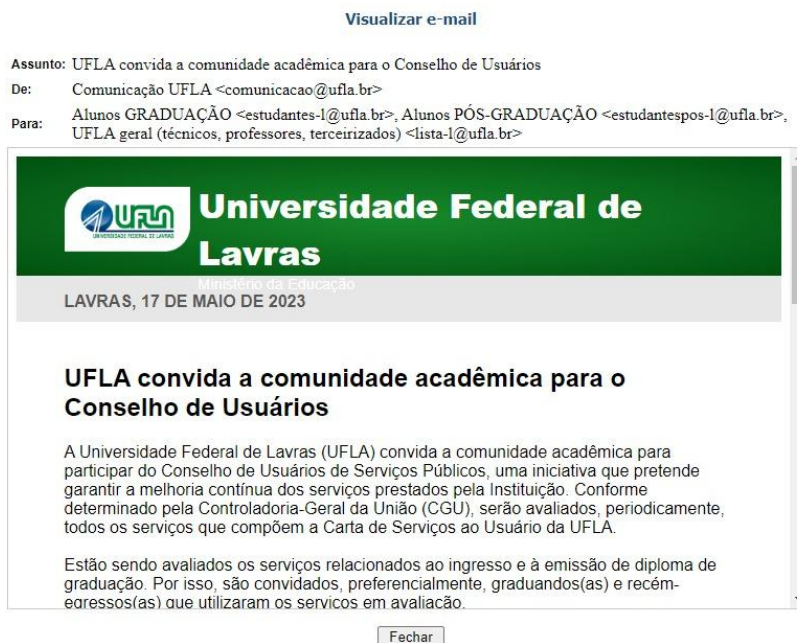
Fonte: Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da UFLA.

Figura 6 – Segundo e-mail com convite para o Conselho de Usuários, destinado a alunos(as) e ex-alunos(as).



Fonte: Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da UFLA.

Figura 7 – Terceiro e-mail com convite para o Conselho de Usuários, destinado à comunidade acadêmica.



Fonte: Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da UFLA.

3.2.3. Campanha institucional: publicação de postagens em rede social da UFLA

Além de buscar o engajamento dos(as) conselheiros(as) por meio das notícias veiculadas no site e via correio eletrônico, a UFLA também realizou o **chamamento por meio de suas redes sociais**, em postagens que aconteceram entre 10 de abril e 15 de maio de 2023, no Facebook e no Instagram, conforme Figuras 8 a 18.

Cabe ressaltar que, em 17 de julho de 2023, a conta oficial da UFLA no Facebook tinha quase 80 mil seguidores(as) e, no Instagram, mais de 60 mil pessoas inscritas.

Figura 8 – Postagem em rede social, no dia 10 de abril de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.



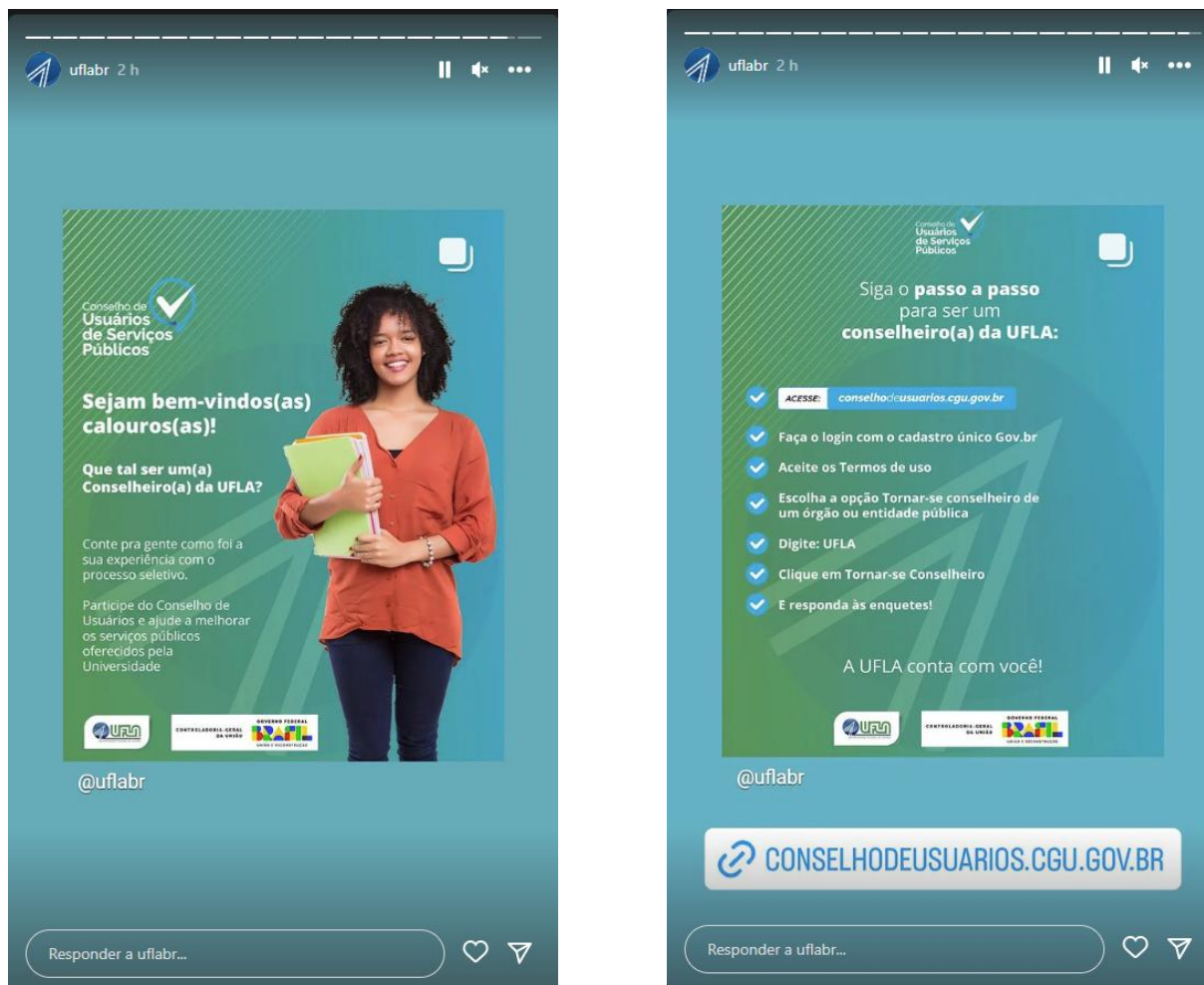
Fonte: Instagram UFLA – Disponível em: <https://www.instagram.com/p/Cq3WoKeS0oR/>. Acesso em: 10 abr. 2023.

Figura 9 – Postagem em rede social, no dia 10 de abril de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.



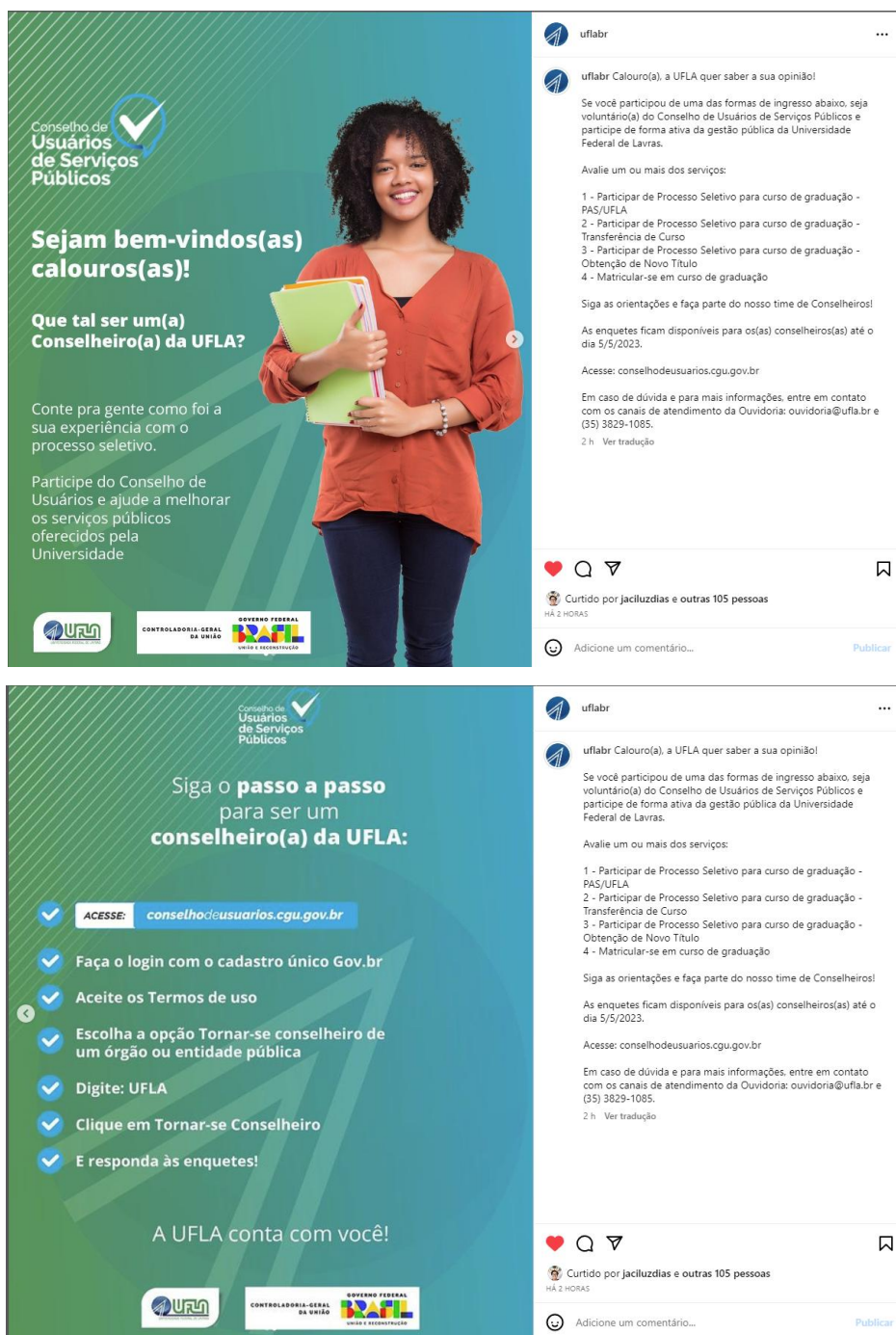
Fonte: Facebook UFLA – Disponível em: <https://www.facebook.com/photo/?fbid=603771615121912&set=pcb.603774311788309>. Acesso em: 10 abr. 2023.

Figura 10 – Postagem em rede social, no dia 17 de abril de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.



Fonte: Instagram UFLA – Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CrJEyTUNV8w/>. Acesso em: 17 abr. 2023.

Figura 11 – Postagem em rede social, no dia 17 de abril de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.



Fonte: Instagram UFLA – Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CrJEyTUNV8w/>. Acesso em: 17 abr. 2023.

Figura 12 – Postagem em rede social, no dia 17 de abril de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.



Fonte: Facebook UFLA – Disponível em:
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=607770164722057&set=pcb.607771714721902>. Acesso em: 17
abr. 2023.

Figura 13 – Postagem em rede social, no dia 24 de abril de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.



Fonte: Instagram UFLA – Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CrdST8BNXsf/>. Acesso em: 24 abr. 2023.

Figura 14 – Postagem em rede social, no dia 2 de maio de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.



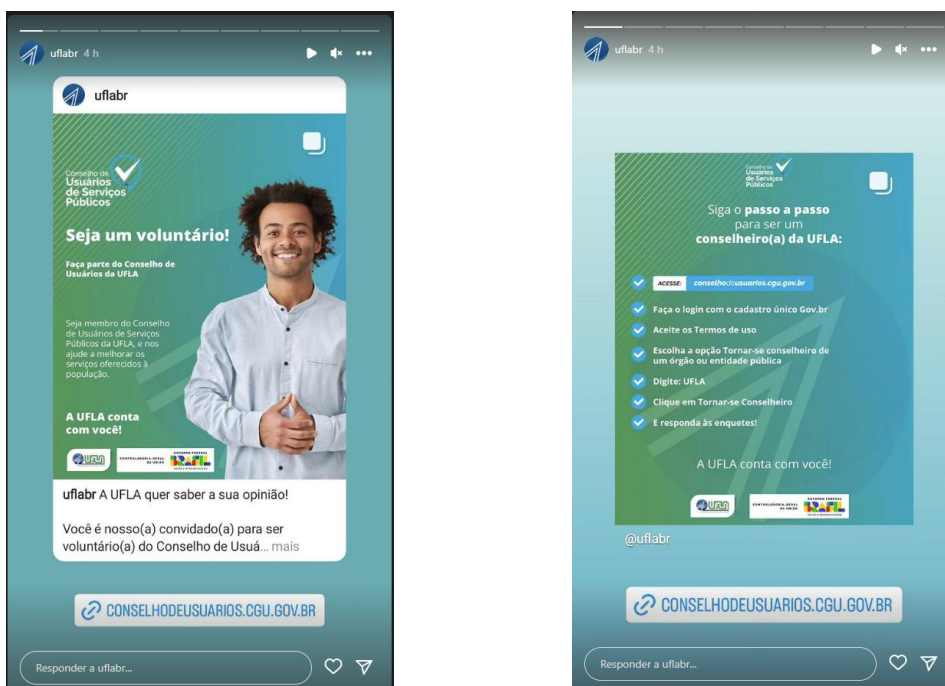
Fonte: Instagram UFLA – Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CrvZJvaNISJ/>. Acesso em: 2 mai. 2023.

Figura 15 – Postagem em rede social, no dia 2 de maio de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.



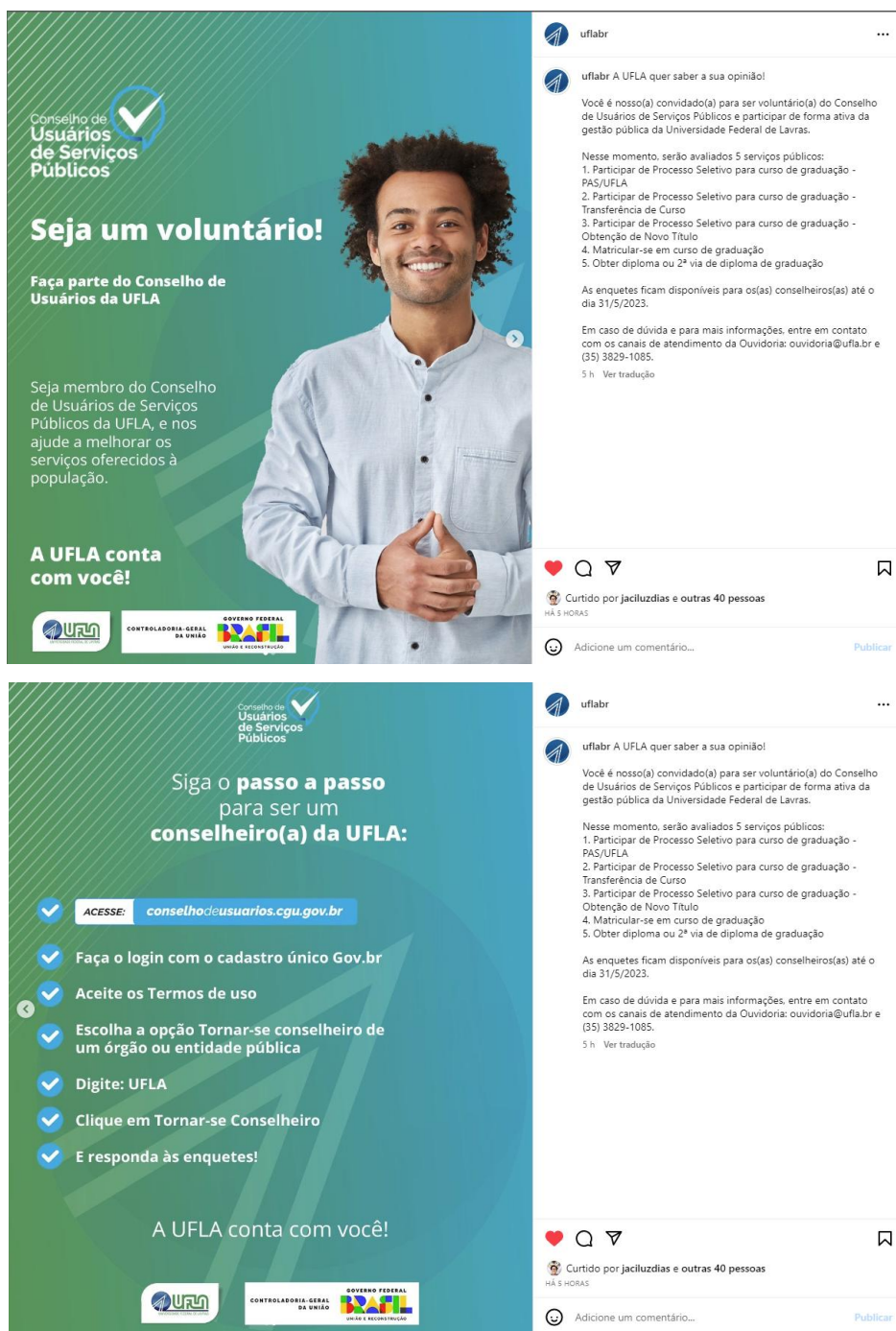
Fonte: Instagram UFLA – Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CrvZJvaNISJ/>. Acesso em: 2 mai. 2023.

Figura 16 – Postagem em rede social, no dia 15 de maio de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.



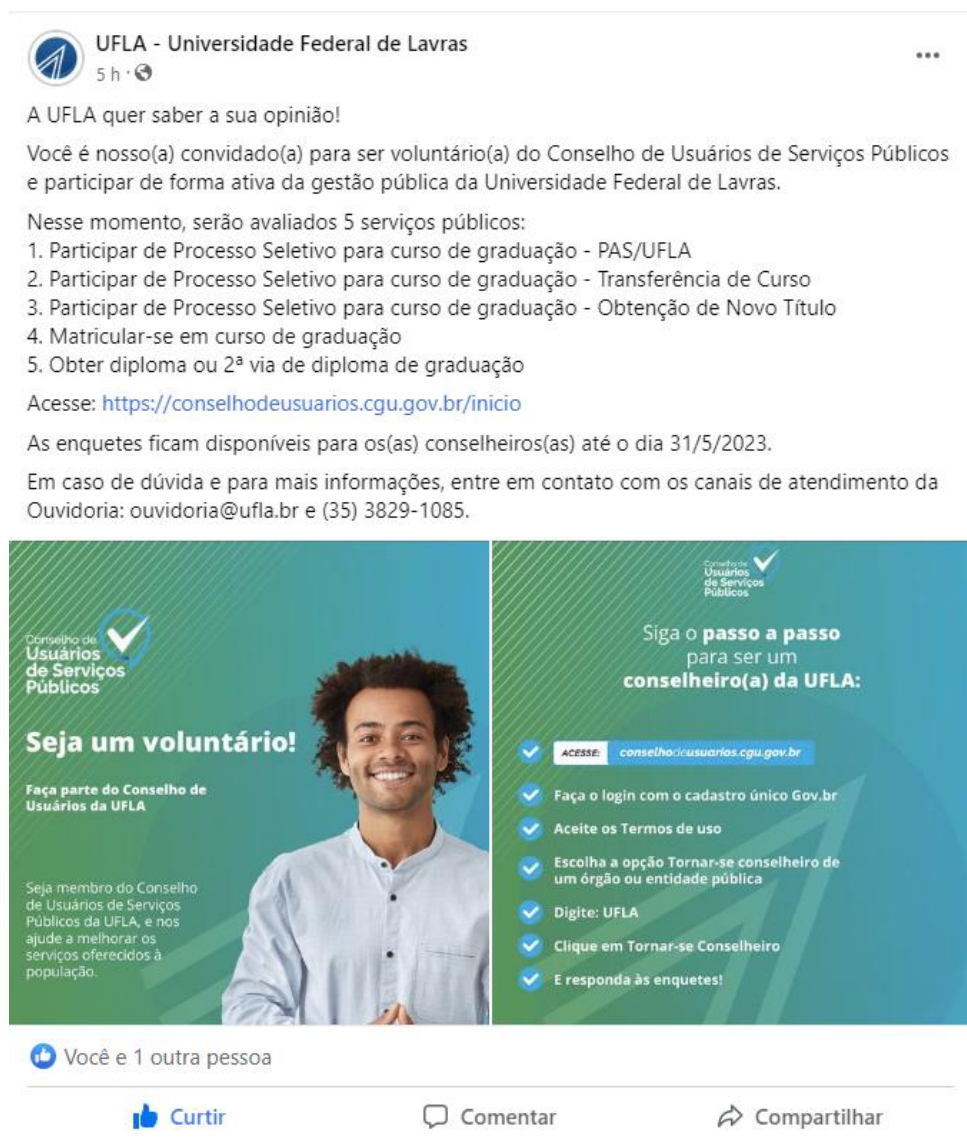
Fonte: Instagram UFLA – Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CsQ0wRktDza/>. Acesso em: 15 mai. 2023.

Figura 17 – Postagem em rede social, no dia 15 de maio de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.



Fonte: Instagram UFLA – Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CsQ0wRktDza/>. Acesso em: 15 mai. 2023.

Figura 18 – Postagem em rede social, no dia 15 de maio de 2023, com convite para o Conselho de Usuários no site da UFLA.



Fonte: Facebook UFLA – Disponível em: <https://www.facebook.com/photo?fbid=624154249750315&set=pcb.624155703083503>. Acesso em: 15 mai. 2023.

3.2.4. Campanha institucional: resultado

Após o término da campanha para engajamento de conselheiros(as), em 31 de maio de 2023, o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UFLA tinha **49 pessoas cadastradas**, das quais: 45 se habilitaram para avaliar todos os serviços; 2 apenas para o serviço Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (PAS) – UFLA; e 2 se voluntariaram como avaliadores(as) somente do serviço Matricular-se em curso de graduação – UFLA.

Ressaltamos que as postagens nas redes sociais tiveram **número de curtidas que variaram entre 60 e 200**, o que permite inferir que o engajamento do público está dentro da média de outras postagens com temáticas semelhantes, nos perfis da UFLA no Instagram ([@uflabr](https://www.instagram.com/uflabr)) e no Facebook (<https://www.facebook.com/uflabr>).

Pontua-se, contudo que, embora o chamamento tenha atingido um público relevante, **houve baixa adesão de conselheiros(as) voluntários(as)**, conforme supramencionado. Além disso, apesar dos 49 conselheiros(as) cadastrados(as), **os serviços tiveram apenas 29 avaliações**, como será descrito posteriormente.

3.3. Terceiro passo: entendendo a satisfação, a qualidade percebida e o processo decisório do gestor de serviços

Depois de, conforme previsto no Guia Metodológico da CGU, ter realizado as ações: (I) primeiro contato com os(as) gestores(as) dos serviços a serem avaliados; (II) revisão da Carta de Serviços, a fim de ajustar, se necessário, as informações nela inseridas; e (III) campanhas de mobilização para a formação de cada um dos Conselhos, em conjunto com a CCS, **a Ouvidoria da UFLA realizou o terceiro passo.**

Nessa etapa, foi realizado um novo contato com a unidade responsável por prestar todos os serviços em avaliação: a Diretoria de Registro e Controle Acadêmico (DRCA), subordinada à Pró-Reitoria de Graduação (Prograd). Dessa forma, a Ouvidoria elaborou **minutas com as enquetes a serem cadastradas na Plataforma do Conselho de Usuários e solicitou à DRCA que revisasse**, antes da disponibilização.

Com perguntas que buscaram avaliar cada uma das etapas da prestação do serviço, tanto a elaboração das enquetes quanto a sua revisão consideraram **as seis dimensões previstas no Modelo de Avaliação de Qualidade de Serviços** para a qualidade percebida:

- 1. Atendimento** – capacidade de os atendentes performarem e prestarem informações necessárias ao serviço de forma urbana, prestativa e cortês;
- 2. Rapidez** – adequabilidade do tempo de espera para obtenção do serviço, observância dos prazos adequados para a conclusão do serviço;
- 3. Usabilidade** – adequação da sinalização acerca do serviço e, no caso de serviços digitais, agradabilidade da interface, tempo e desempenho de carregamento de páginas ou sistemas;
- 4. Confiabilidade** – segurança das informações fornecidas, cumprimento, pelo serviço, do objetivo comunicado;
- 5. Esforço** – adequabilidade do esforço ou dispêndio de recursos do usuário para a obtenção do serviço, relação custo-benefício; e
- 6. Informações** – clareza, objetividade e relevância das informações e conteúdos relacionados e necessários para o uso do serviço. (CGU, 2021, p. 24).¹

Como, para revisar as enquetes, a diretora da DRCA e, portanto, gestora dos serviços, precisou analisar se as perguntas avaliavam adequadamente cada etapa do serviço, foi possível **entender como o questionário conseguiria avaliar a satisfação do usuário com a qualidade do serviço prestado.**

3.4. Quarto passo: criando consultas e pesquisas e avaliando serviços públicos

No que se refere à metodologia de coleta dos dados, a ferramenta utilizada para tal foi a **Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos** (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>), desenvolvida pela CGU, considerando o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A referida plataforma virtual permite a elaboração de enquetes e a consolidação dos dados por elas coletados. Meios eficientes de coleta para a obtenção de dados específicos que

¹ CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos**. Brasília: Controladoria-Geral da União (CGU), 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios/GUIADEAVALIAO/DESERVIOS.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2023.

respondam a indagações também específicas, as enquetes possíveis de serem produzidas na plataforma são dos tipos: **consultas** e **pesquisas**.

Consultas são as enquetes direcionadas a conselheiros(as), para que realizem as avaliações individualizadas dos serviços públicos. A iniciativa das consultas é da instituição executora dos serviços, devendo ser encaminhadas pela Ouvidoria para os(as) conselheiros(as) que se voluntariaram a avaliar um ou mais serviços do órgão.

Já as **pesquisas** são enquetes que não necessitam de um perfil específico para serem produzidas e compartilhadas, podendo ser enviadas a qualquer usuário(a) do serviço, sem a necessidade de este(a) ser conselheiro(a) voluntário(a). As pesquisas podem, também, ser usadas subsidiariamente como forma de complementação dos dados, quando o número de conselheiros(as) for menor que 30 usuários(as).

Dessa forma, como a **UFLA atingiu o número mínimo de 30 (trinta) conselheiros(as) engajados(as)**, a Ouvidoria utilizou somente as consultas como forma de aferir a satisfação dos(as) usuários(as) dos serviços. Além disso, considera-se que **a enquete do tipo pesquisa não é pertinente para a adequada avaliação dos serviços prestados pela Universidade**, uma vez que, ao possibilitar que qualquer cidadão(ã) avalie o serviço, pode não contribuir para o direcionamento correto, já que a avaliação pode ser realizada por pessoas que não conhecem ou que nunca utilizaram o serviço. Logo, **a clareza da averiguação fica prejudicada, uma vez que o(a) cidadão(ã) não terá critérios para uma avaliação crítica e eficaz**.

Para a realização das consultas, buscou-se **adotar a metodologia sugerida pela CGU**, no Guia Metodológico, utilizando a Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. Já, para a elaboração das enquetes, conforme explicado anteriormente, foi solicitado, pela Ouvidoria, o apoio e a revisão à unidade responsável pelos serviços em avaliação, por meio de sua gestora, para definir quais dados seriam levantados em cada consulta referente aos 5 serviços avaliados.

Após a revisão pela gestora, foram elaboradas 5 enquetes, uma para cada serviço a ser avaliado:

- **Enquete 1** - Serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação – PAS
- **Enquete 2** - Serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Transferência de Curso) - UFLA (TCS)

- **Enquete 3** - Serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título) - UFLA (ONT)
- **Enquete 4** - Serviço: Matricular-se em curso de graduação
- **Enquete 5** - Serviço: Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação

Optou-se por adotar **conteúdo semelhante para as perguntas de cada enquete** e por utilizar um número reduzido de questões, a fim de deixar o **questionário mais objetivo e direcionado** às etapas do serviço que pretendia avaliar.

O intuito da avaliação realizada foi buscar saber **quais melhorias os(as) usuários(as) entendem ser necessárias para cada etapa de cada serviço**. Buscou-se, também, com a sistematização das enquetes, possibilitar que todas as pessoas envolvidas no processo de avaliação de serviços compreendam o uso da ferramenta, a fim de incorporá-la, progressivamente, em seu cotidiano, sempre com o objetivo de viabilizar a melhoria contínua dos serviços públicos da UFLA.

A Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos possui um conjunto amplo de tipos de perguntas, dentre os quais, definiu-se adotar, tanto perguntas **obrigatórias** quanto **opcionais**, com respostas, tanto de **múltipla escolha** quanto **dissertativas**. Os três tipos de perguntas utilizados nas enquetes foram os que exigem, como resposta:

- **Escala de Likert (de 1 a 5)**: para a qual se atribui uma valoração quanto ao nível de facilidade do uso do serviço, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil;
- **Escolha Simples**: permite que se escolha uma, dentre várias opções de respostas predefinidas;
- **Texto curto**: permite que se responda à questão por meio de texto livre, limitado a 100 caracteres.

Para cada pergunta objetiva sobre as etapas, havia uma pergunta descritiva em que o(a) usuário(a) poderia deixar sugestões para a melhoria da etapa do serviço. A **Tabela 1 reúne os tipos de pergunta, com os respectivos tipos de resposta**, de acordo com o objetivo do questionamento, além de apresentar um exemplo para cada tipo elencado.

Tabela 1 – Resumo sobre os tipos de perguntas e de respostas das enquetes.

Objetivo da pergunta	Tipo de pergunta	Tipo de resposta	Exemplo de pergunta
Identificar o perfil geral do(a) conselheiro(a)	Texto curto	Dissertativa e obrigatória	<i>Em qual semestre você ingressou na UFLA pelo PAS? (Exemplo de resposta 2020-1)</i>
	Escolha Simples	Múltipla escolha e obrigatória	<i>Para qual curso você se inscreveu?</i>
Avaliar as etapas do serviço	Escolha Simples	Múltipla escolha e obrigatória	<i>Como você avalia o acesso às informações no site da Cops sobre a obtenção de novo título?</i>
	Texto curto	Dissertativa e opcional	<i>Quais sugestões você gostaria de fazer quanto ao serviço oferecido pela UFLA: Matricular-se em curso de graduação?</i>
Avaliar o nível de facilidade do uso do serviço	Escala de Likert	Múltipla escolha e obrigatória	<i>De modo geral, como você avalia o nível de facilidade na utilização do serviço: Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação?</i>

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFLA.

As **5 enquetes** tiveram entre **13 e 20 perguntas**, organizadas a partir de 3 objetivos básicos, já apresentados na Tabela 1:

- **Identificar o perfil geral do(a) conselheiro(a);**
- **Avaliar as etapas do serviço;**
- **Avaliar o nível de facilidade do uso do serviço.**

Considerando esses itens, na Tabela 2, apresenta-se a **quantidade de perguntas por enquete**, de acordo com o objetivo:

Tabela 2 – Quantidade de perguntas por enquete, considerando o objetivo.

Objetivo da pergunta	Enquete 1	Enquete 2	Enquete 3	Enquete 4	Enquete 5
Identificar o perfil geral do(a) conselheiro(a)	4	5	4	8	3
Avaliar as etapas do serviço – Resposta obrigatória	7	4	4	5	4
Avaliar as etapas do serviço – Resposta opcional	7	5	4	6	5
Avaliar o nível de facilidade do uso do serviço	1	1	1	1	1
Total de perguntas	19	15	13	20	13

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFLA.

As consultas foram disponibilizadas aos(as) conselheiros(as) para resposta, por meio da **Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, no período entre 10 de abril e 31 de maio de 2023**. Os(as) conselheiros(as), após se cadastrarem voluntariamente na Plataforma, responderam às consultas acerca desses serviços, bem como puderam apresentar sugestões de melhorias quanto aos serviços oferecidos.

Após encerrado o prazo para o preenchimento das consultas por parte dos(as) conselheiros(as), a **Ouvidoria realizou a análise e interpretação das respostas**, sendo feito, primeiramente, a leitura e compreensão dos dados, bem como realizada a organização das informações coletadas para serem apresentadas neste relatório. Posteriormente, este documento será **disponibilizado na página eletrônica da Ouvidoria** (<https://ouvidoria.ufla.br/>) e **encaminhado à DRCA**, unidade competente pelos serviços avaliados. Dessa forma, o setor poderá analisar as respostas apresentadas pelos(as) conselheiros(as), buscando aprimorar cada um dos serviços avaliados.

3.5. Quinto passo: apresentando resultados

Passa-se à apresentação dos **resultados das 5 enquetes disponibilizadas**, para avaliação de 5 dos serviços que compõem a Carta de Serviços da UFLA, pelo Conselho de Usuários dos Serviços Públicos desta Universidade.

3.5.1. Enquete 1 - Serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação – PAS

Nessa enquete, houve a participação e o preenchimento da consulta por **4 conselheiros(as)**, que avaliaram o serviço conforme descrito a seguir.

1. Em qual semestre você ingressou na UFLA pelo PAS? (Exemplo de resposta 2020-1)

Figura 19 – Respostas à Pergunta 1 da Enquete 1.

1. Em qual semestre você ingressou na UFLA pelo PAS? (Exemplo de resposta 2020-1)

Não ingressei pelo PAS

2018-1

2023-1

2022/1

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar na Figura 19, 3 dos(as) respondentes indicaram 3 semestres diferentes, o que pode denotar diversidade de perspectivas, enquanto 1 disse não ter ingressado pelo PAS. Neste último caso, questiona-se se o(a) conselheiro(a) teve plena condição de avaliar um serviço que não utilizou, considerando que as perguntas da enquete foram desenvolvidas para avaliar cada uma das etapas do Processo de Avaliação Seriada (PAS) da UFLA.

2. Para qual curso você se inscreveu?

Gráfico 1 – Respostas à Pergunta 2 da Enquete 1.

2. Para qual curso você se inscreveu?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 1, os(as) conselheiros(as) provém de 3 cursos diferentes: Agronomia, Nutrição e Sistemas de Informação. A alternativa “OUTRO (preencha a

questão a seguir)” foi escolhida por uma pessoa, que não identificou o curso na questão 2a, conforme solicitado, o que pode ser observado na Figura 20.

2a. Outro (Caso o nome do curso não conste na questão anterior, escreva-o abaixo)

Figura 20 – Respostas à Pergunta 2a da Enquete 1.

2a. Outro (Caso o nome do curso não conste na questão anterior, escreva-o abaixo)

Não ingressei pelo PAS

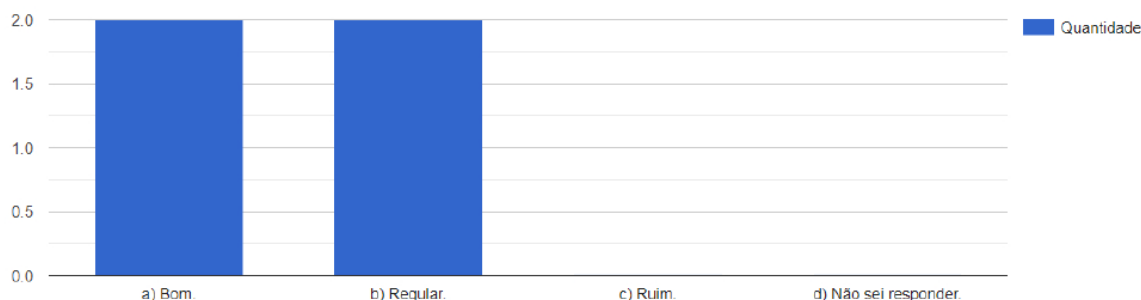
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar na Figura 20, 1 pessoa respondeu não ter ingressado pelo PAS. Ao que parece, esse(a) conselheiro(a) não entendeu a pergunta, que solicitava a indicação de um curso, caso este não constasse na lista das 38 alternativas da pergunta anterior. Conforme já analisado, há que se considerar, ainda, se o(a) conselheiro(a) teve plena condição de avaliar um serviço que não utilizou, considerando que as perguntas da enquete foram desenvolvidas para avaliar cada uma das etapas do Processo de Avaliação Seriada (PAS) da UFLA.

3. Como você avalia o acesso às informações no site da Cops sobre o PAS (<https://pas.ufla.br/>)?

Gráfico 2 – Respostas à Pergunta 3 da Enquete 1.

3. Como você avalia o acesso às informações no site da Cops sobre o PAS (<https://pas.ufla.br/>)?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 2, dos(as) 4 conselheiros(as), 2 consideraram o acesso ao site da Coordenadoria Geral de Processos Seletivos (Cops) “Bom” e 2 consideraram “Regular”. No entanto, ninguém citou problemas encontrados ou apontou sugestões, no questionamento 3a.

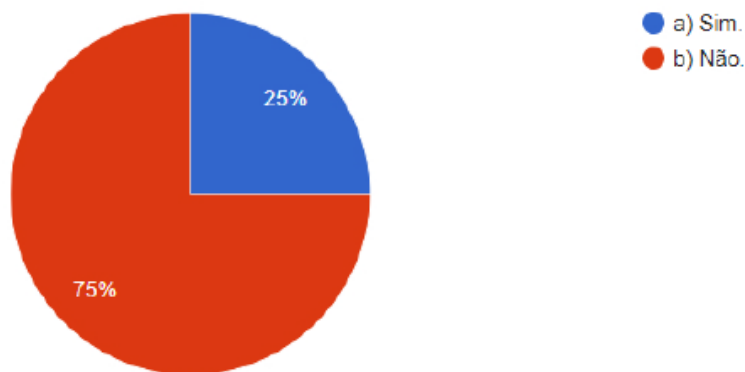
3a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 3a.

4. Você solicitou isenção do pagamento da inscrição?

Gráfico 3 – Respostas à Pergunta 4 da Enquete 1.

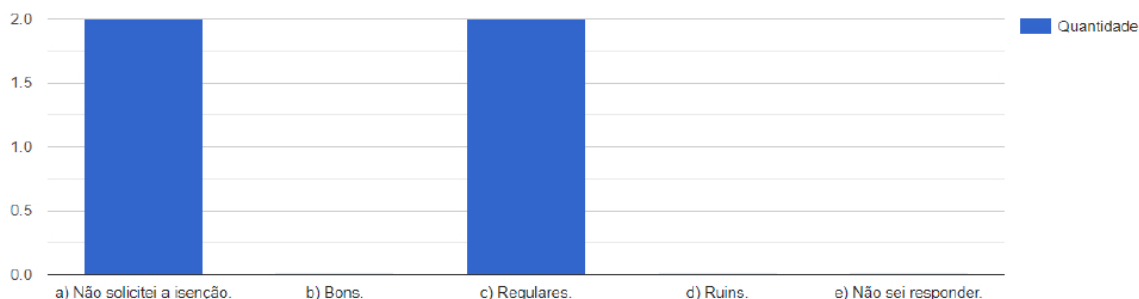
4. Você solicitou isenção do pagamento da inscrição?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O Gráfico 3 mostra que apenas 1 conselheiro(a) solicitou isenção do pagamento da inscrição no PAS.

5. Como você avalia a inscrição e o envio de documentos para a isenção do pagamento da inscrição?

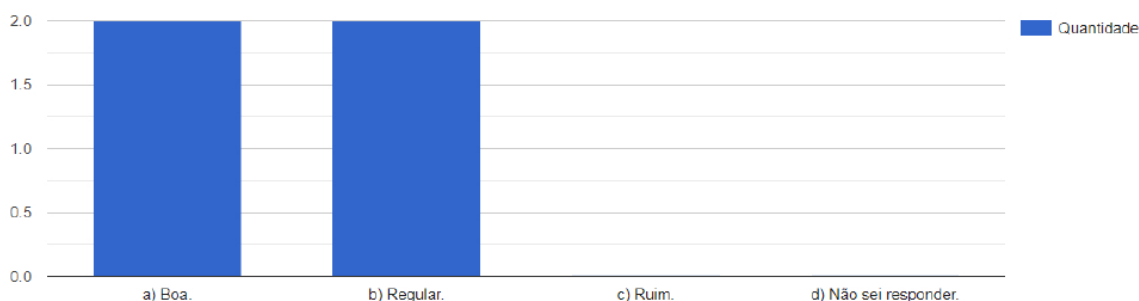
Gráfico 4 – Respostas à Pergunta 5 da Enquete 1.**5. Como você avalia a inscrição e o envio de documentos para a isenção do pagamento da inscrição?**

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

No entanto, o Gráfico 4 mostra que 2 conselheiros(as) não solicitaram isenção e 2 consideram a etapa de envio de documento regular. Assim como na etapa anterior, ninguém citou problemas encontrados ou apontou sugestões sobre esse tema, no questionamento 5a.

5a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 5a.

6. Como você avalia a plataforma de inscrição para a participação no PAS?**Gráfico 5 – Respostas à Pergunta 6 da Enquete 1.****6. Como você avalia a plataforma de inscrição para a participação no PAS?**

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 5, dos(as) 4 conselheiros(as), 2 consideraram a plataforma de inscrição “Boa” e 2 consideraram “Regular”. No entanto, ninguém citou problemas encontrados ou apontou sugestões, no questionamento 6a.

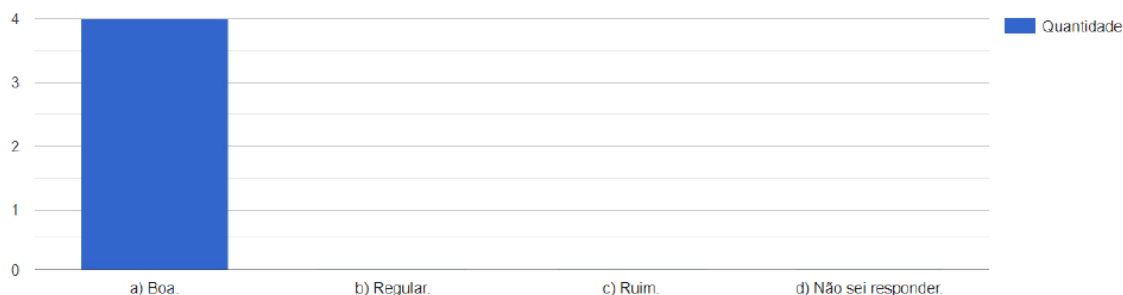
6a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 6a.

7. Como você avalia a realização da prova do PAS?

Gráfico 6 – Respostas à Pergunta 7 da Enquete 1.

7. Como você avalia a realização da prova do PAS?



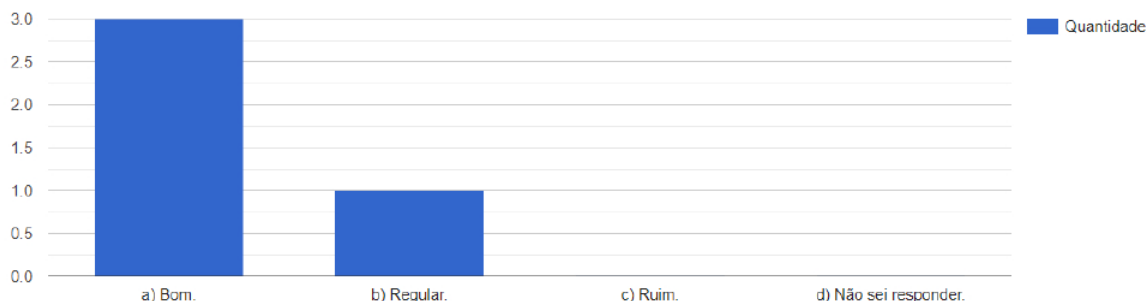
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O Gráfico 6 permite notar que todos(as) os(as) conselheiros(as) consideraram boa a realização da prova do PAS. Uma vez que o serviço avaliado é, justamente, a participação no PAS, as respostas a essa perguntam são o indicativo de que o serviço foi bem avaliado pelos(as) usuários(as).

7a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 7a.

8. Como você avalia o acesso à divulgação dos resultados do PAS?

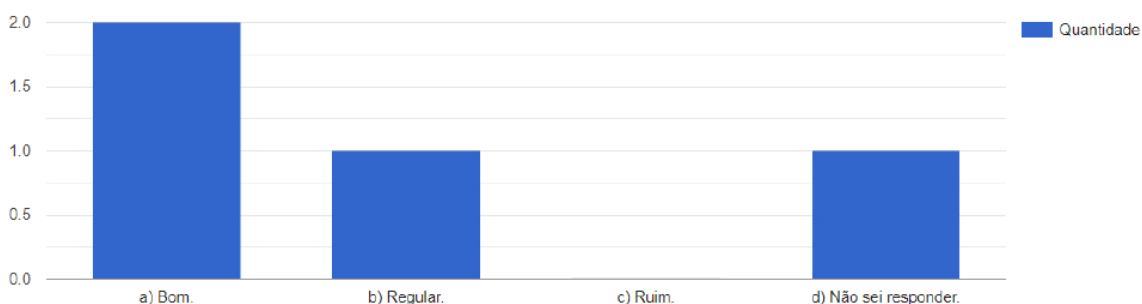
Gráfico 7 – Respostas à Pergunta 8 da Enquete 1.**8. Como você avalia o acesso à divulgação dos resultados do PAS?**

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 7, dos(as) 4 conselheiros(as), 3 consideraram “Bom” o acesso à divulgação dos resultados, enquanto 1 pessoa considerou “Regular”. No entanto, ninguém citou problemas encontrados ou apontou sugestões, no questionamento 8a.

8a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 8a.

9. Como você avalia o atendimento da Cops para apoio e esclarecimento de dúvidas sobre o PAS?**Gráfico 8 – Respostas à Pergunta 9 da Enquete 1.****g. Como você avalia o atendimento da Cops para apoio e esclarecimento de dúvidas sobre o PAS?**

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O Gráfico 8 demonstra que, dos(as) 4 conselheiros(as), 2 consideraram “Bom” o atendimento da Cops para o esclarecimento de dúvidas, enquanto 1 pessoa considerou “Regular” e outra não soube responder. No entanto, ninguém citou problemas encontrados ou apontou sugestões, no questionamento 9a.

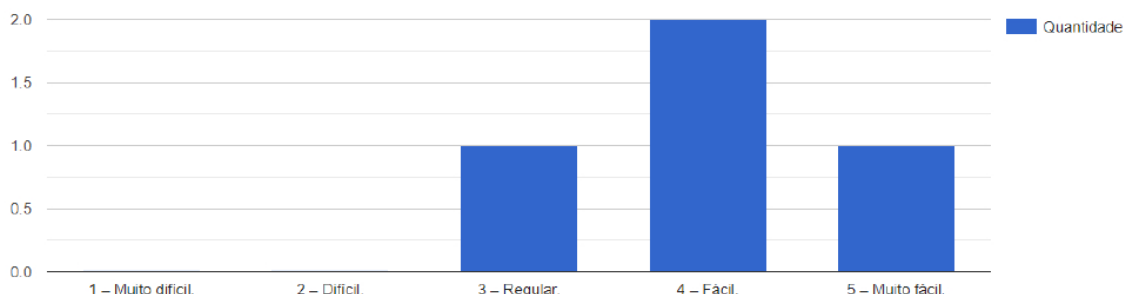
9a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 9a.

10. De modo geral, como você avalia o nível de facilidade na utilização do serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação – PAS? (Considere a escala entre 1 e 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil)

Gráfico 9 – Respostas à Pergunta 10 da Enquete 1.

10. De modo geral, como você avalia o nível de facilidade na utilização do serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação – PAS? (Considere a escala entre 1 e 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil)



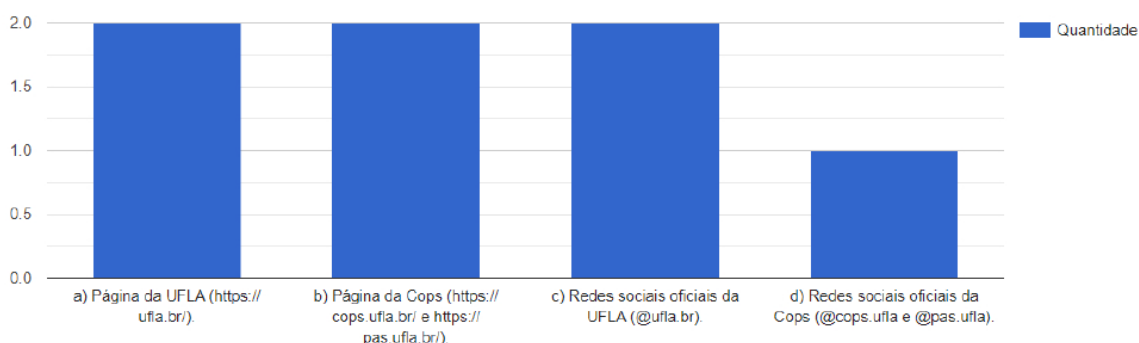
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 9, 2 pessoas consideraram “Fácil” a utilização do serviço em avaliação, 1 conselheiro(a) considerou “Muito fácil” e 1 usuário(a) considerou “Regular”.

11. De modo geral, qual o melhor canal para obter informações a respeito do PAS?

Gráfico 10 – Respostas à Pergunta 11 da Enquete 1.

11. De modo geral, qual o melhor canal para obter informações a respeito do PAS?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Foram avaliados, ainda, os canais de atendimento para obtenção de informações sobre o PAS. Para essa pergunta, os(as) conselheiros(as) poderiam marcar mais de uma resposta, como pode ser observado no Gráfico 10. Por isso, é possível perceber que 1 pessoa indicou a Página da Cops, 1 escolheu as Redes sociais oficiais da Cops, 1 escolheu as Páginas da UFLA, da Cops e as Redes sociais da UFLA e 1 escolheu a Página e as Redes sociais oficiais da UFLA.

12. Quais sugestões você gostaria de fazer quanto ao serviço oferecido pela UFLA: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação – PAS? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 12.

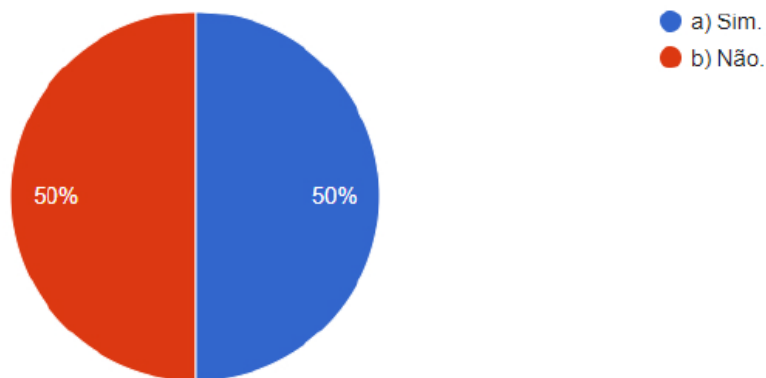
3.5.2. Enquete 2 - Serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Transferência de Curso) - UFLA (TCS)

Nessa enquete, houve a participação e o preenchimento da consulta por 4 conselheiros(as), que avaliaram o serviço conforme descrito a seguir.

1. Você já estava matriculado na UFLA quando participou do processo de TCS?

Gráfico 11 – Respostas à Pergunta 1 da Enquete 2.

1. Você já estava matriculado na UFLA quando participou do processo de TCS?



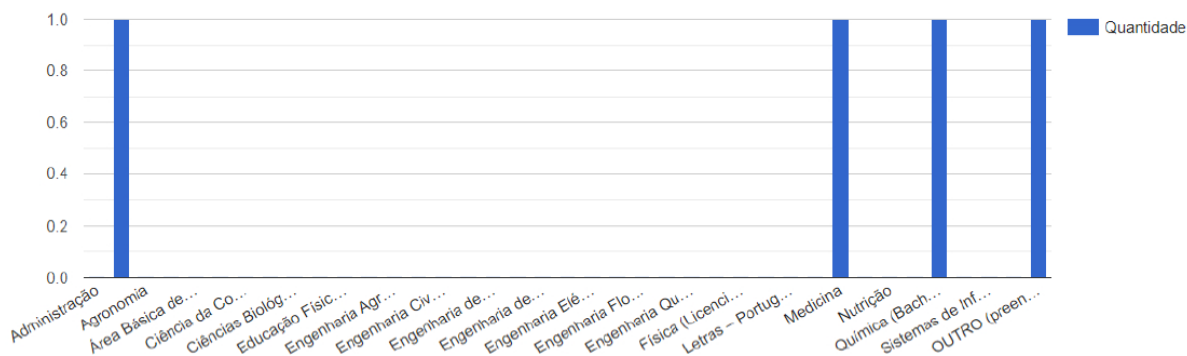
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 11, 2 dos(as) respondentes já estavam matriculados(as) na UFLA quando participaram do processo de TCS, enquanto outros(as) 2 não estavam.

2. Para qual curso você se inscreveu?

Gráfico 12 – Respostas à Pergunta 2 da Enquete 2.

2. Para qual curso você se inscreveu?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O Gráfico 12, mostra que os(as) 4 respondentes se inscreveram em 3 cursos diferentes: Administração Pública, Química (Bacharelado) e Medicina. Já a pessoa que escolheu a opção “OUTRO (preencha a questão a seguir)” nada informou na questão 2a, como pode ser visto a seguir.

2a. Outro (Caso o nome do curso não conste na questão anterior, escreva-o abaixo).

Não houve respostas para a pergunta 2a.

2b. Em qual semestre você ingressou na UFLA pelo processo de TCS? (Exemplo de resposta: 2020-1).

Figura 21 – Respostas à Pergunta 2b da Enquete 2.

2b. Em qual semestre você ingressou na UFLA pelo processo de TCS? (Exemplo de resposta: 2020-1).

2014-1

2013-1

2021-2

-

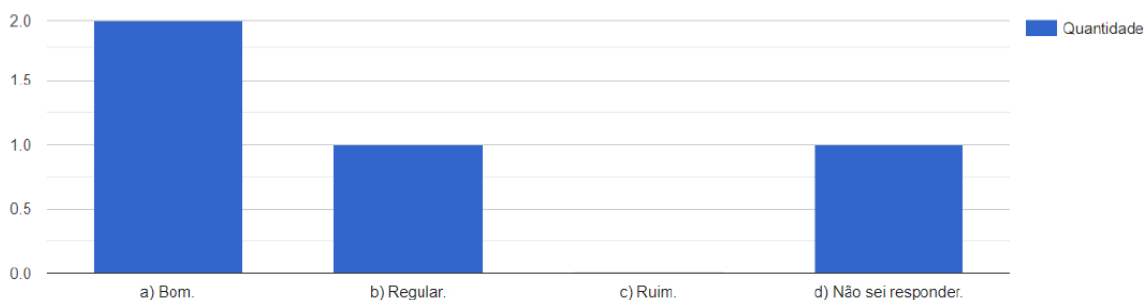
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar na Figura 21, 3 dos(as) respondentes indicaram 3 semestres diferentes, o que pode denotar diversidade de perspectivas, enquanto 1 pessoa não respondeu.

3. Como você avalia o acesso às informações no site da Cops sobre transferência de curso (<https://cops.ufla.br/formas-de-ingresso-da-ufla/transferencias-curso/transferencia-de-curso-superior>)?

Gráfico 13 – Respostas à Pergunta 3 da Enquete 2.

3. Como você avalia o acesso às informações no site da Cops sobre transferência de curso (<https://cops.ufla.br/formas-de-ingresso-da-ufla/transferencias-curso/transferencia-de-curso-superior>)?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 13, dos(as) 4 conselheiros(as), 2 consideraram “Bom” o acesso às informações sobre o serviço, 1 considerou “Regular” e 1 não soube responder. A pessoa que considerou essa etapa regular indicou o problema, no questionamento 3a.

3a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Figura 22 – Respostas à Pergunta 3a da Enquete 2.

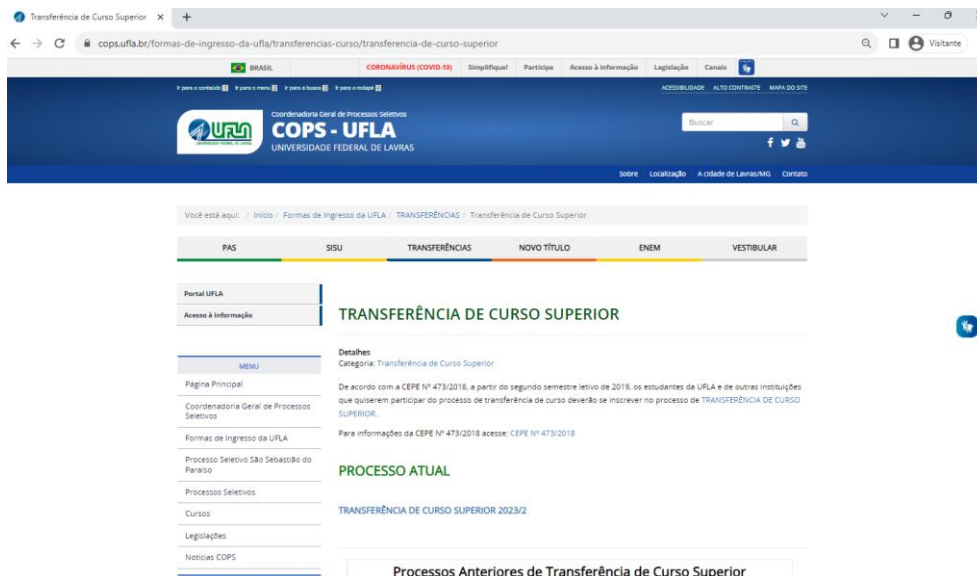
3a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não é tais acessível, muitos(as) estudantes não sabem nem onde consultar.

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Conforme pode ser visto na Figura 22, 1 dos(as) conselheiros(as) informou que considera difícil o acesso às informações, no site da Cops, sobre transferência de curso. Contudo, acessando o link <https://cops.ufla.br/formas-de-ingresso-da-ufla/transferencias-curso/transferencia-de-curso-superior>, que também foi disponibilizado na pergunta, é possível ver, claramente, as informações completas sobre o serviço, conforme demonstrado na Figura 23.

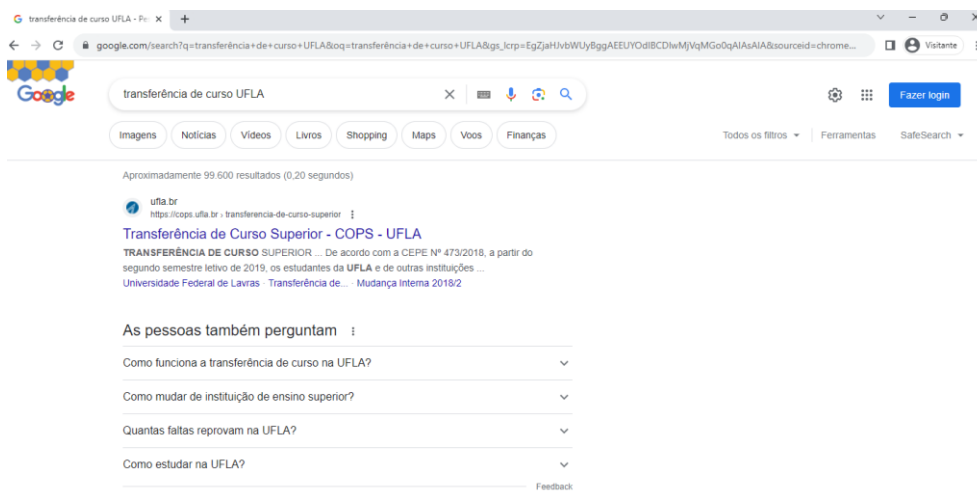
Figura 23 – Página da Cops-UFLA sobre Transferência de Curso Superior.



Fonte: <https://cops.ufla.br/formas-de-ingresso-da-ufla/transferencias-curso/transferencia-de-curso-superior>. Acesso em: 31 jul. 2023.

Além disso, uma consulta rápida em buscadores de site na internet (Figura 24), pelo termo “transferência de curso UFLA”, também faz o direcionamento para o site apresentado na Figura 23.

Figura 24 – Busca pelo termo “transferência de curso UFLA” em um buscador de sites.



Fonte: https://www.google.com/search?q=transfer%C3%Aancia+de+curso+UFLA&aq=transfer%C3%Aancia+de+curso+UFLA&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBCDlwMjVqMGo0qAIAAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8.

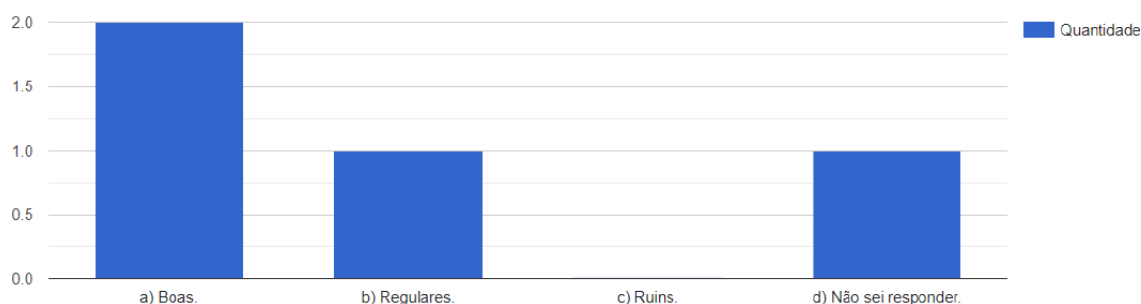
Acesso em: 31 jul. 2023.

Essa perspectiva pode motivar uma dúvida relativa ao fato de as informações sobre transferência de curso serem realmente de difícil acesso ou se o(a) cidadão(ã), ao fazer uso do serviço, não buscou informações sobre ele.

4. Como você avalia a organização e a logística (inscrição, envio de documentos etc.) para a realização da transferência de curso?

Gráfico 14 – Respostas à Pergunta 4 da Enquete 2.

4. Como você avalia a organização e a logística (inscrição, envio de documentos etc.) para a realização da transferência de curso?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 14, dos(as) 4 conselheiros(as), 2 avaliaram como “Boas” a organização e a logística para a realização da transferência de curso, 1 pessoa considerou “Regular”, apontando o problema na questão 4a, e 1 não soube responder.

4a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Figura 25 – Respostas à Pergunta 4a da Enquete 2.

4a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Que o processo possa ser mais automatizado e digital
Muito burocrático

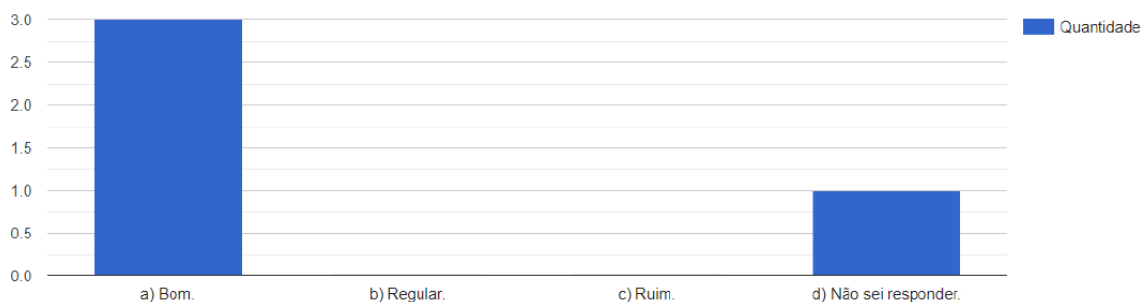
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Para a questão 4a, houve o apontamento de um problema relativo à organização e logística para a realização da transferência de curso: “Muito burocrático”. Além de uma sugestão de melhoria: “Que o processo possa ser mais automatizado e digital”. Essas indicações são fundamentais para o aprimoramento do serviço e serão repassadas à DRCA, juntamente com este relatório completo.

5. Como você avalia o acesso à divulgação dos resultados da transferência de curso?

Gráfico 15 – Respostas à Pergunta 5 da Enquete 2.

5. Como você avalia o acesso à divulgação dos resultados da transferência de curso?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O Gráfico 15 reúne dados indicando que 3 dos(as) conselheiros(as) avaliaram como “Bom” o acesso à divulgação dos resultados da transferência de curso, enquanto 1 usuário(a) não soube responder.

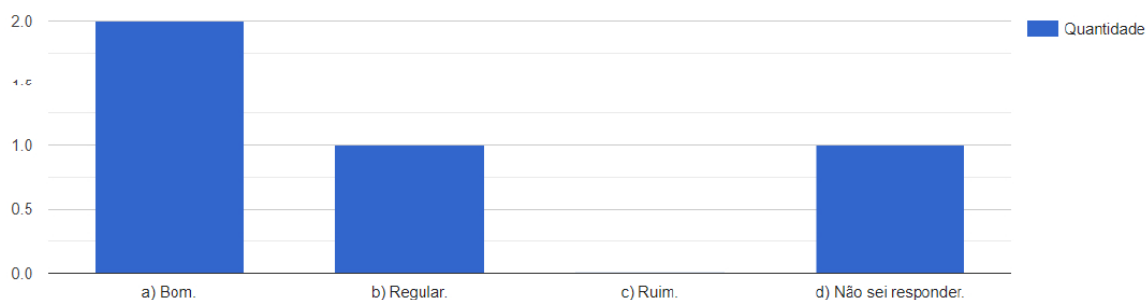
5a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 5a.

6. Como você avalia o atendimento da Cops para apoio e esclarecimento de dúvidas sobre transferência de curso?

Gráfico 16 – Respostas à Pergunta 6 da Enquete 2.

6. Como você avalia o atendimento da Cops para apoio e esclarecimento de dúvidas sobre transferência de curso?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 16, dos(as) 4 conselheiros(as), 2 consideraram o atendimento da Cops “Bom”, 1 considerou “Regular” e 1 pessoa não soube responder. No entanto, ninguém citou problemas encontrados ou apontou sugestões, no questionamento 6a.

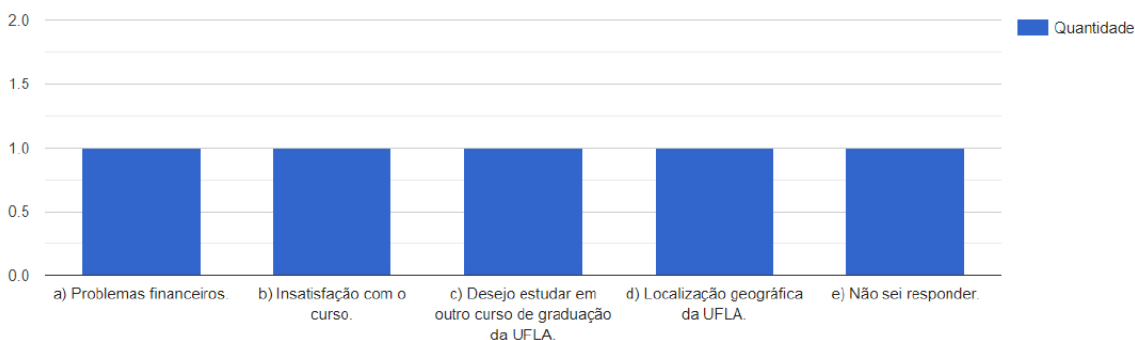
6a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 6a.

7. O que te motivou a participar do processo de TCS?

Gráfico 17 – Respostas à Pergunta 7 da Enquete 2.

7. O que te motivou a participar do processo de TCS?



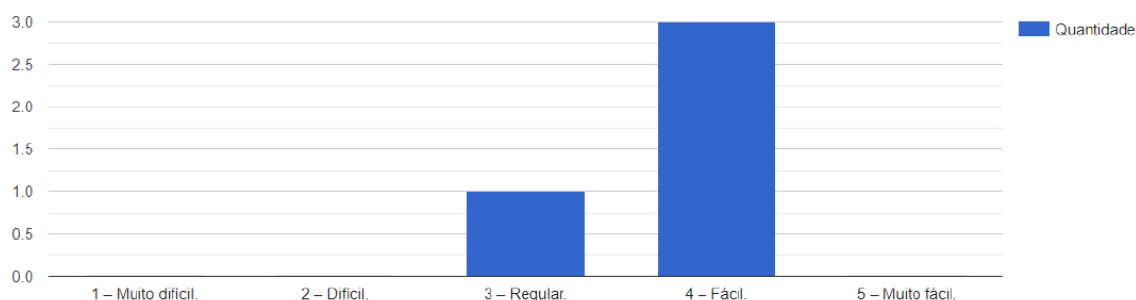
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Conforme pode ser visto no Gráfico 17, foram 4 as respostas ao questionamento: “7. O que te motivou a participar do processo de TCS?”, em que se podia escolher mais de uma alternativa. Dessa forma, 1 pessoa escolheu a opção “Insatisfação com o curso”; 1 pessoa respondeu “Desejo estudar em outro curso de graduação da UFLA” e 1 pessoa indicou as alternativas “Problemas financeiros” e “Localização geográfica da UFLA”. E 1 usuário(a) não soube responder.

8. De modo geral, como você avalia o nível de facilidade na utilização do serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Transferência de Curso) - UFLA (TCS)? (Considere a escala entre 1 e 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil).

Gráfico 18 – Respostas à Pergunta 8 da Enquete 2.

8. De modo geral, como você avalia o nível de facilidade na utilização do serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Transferência de Curso) - UFLA (TCS)? (Considere a escala entre 1 e 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil)



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 18, 3 pessoas consideraram “Fácil” a utilização do serviço em avaliação e 1 usuário(a) considerou “Regular”, o(a) qual apontou o problema na questão 9: “Não acho nada interessante a transferência ter que ser de áreas correlatas”.

9. Quais sugestões você gostaria de fazer quanto ao serviço oferecido pela UFLA: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Transferência de Curso) - UFLA (TCS)?

Figura 26 – Respostas à Pergunta 9 da Enquete 2.

9. Quais sugestões você gostaria de fazer quanto ao serviço oferecido pela UFLA: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Transferência de Curso) - UFLA (TCS)?

Não acho nada interessante a transferência ter que ser de áreas correlatas

O processo seletivo de transferência foi muito bem organizado, todas as informações a respeito do processo estavam bem explicadas no site.

Serei eternamente grata por essa oportunidade.

-

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Para a pergunta 9, houve dois comentários: "Não acho nada interessante a transferência ter que ser de áreas correlatas" e "O processo seletivo de transferência foi muito bem organizado, todas as informações a respeito do processo estavam bem explicadas no site. Serei eternamente grata por essa oportunidade". Esses apontamentos são fundamentais para a melhoria do serviço e serão repassadas à DRCA, juntamente com este relatório completo.

No entanto, faz-se necessário comentar, ainda, outro ponto sobre as respostas à Enquete 2: um(a) conselheiro(a) respondeu com um "-" ao questionamento sobre sugestões. Essa mesma pessoa, conforme pode ser visto na Figura 27, disse não estar matriculada na UFLA quando participou do processo de transferência de curso (Pergunta 1), mas não indicou em qual curso se inscreveu (Perguntas 2 e 2a).

Figura 27 – Respostas de um(a) usuário(a) à Enquete 2.

Data de Preenchimento	1. Você já estava matriculada na UFLA quando participou	2. Para qual curso você se inscreveu?	2a. Outro (Caso o nome do curso não conste na questão	2b. Em qual semestre você ingressou na UFLA	3. Como você avalia o acesso às informações no site	3a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria	4. Como você avalia a organização e a logística	4a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria	5. Como você avalia o acesso à divulgação dos	5a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria	6. Como você avalia o atendimento da Cops para	6a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria	7. O que te motivou a participar do processo	8. De modo geral, como você avalia o	9. Quais sugestões você gostaria de fazer quanto ao
02/05/2023 09:29:52	b) Não.	OUTRO (preencha a questão a seguir)	-	-	d) Não sei responder.	-	d) Não sei responder.	-	d) Não sei responder.	-	d) Não sei responder.	-	e) Não sei responder.	4 - Fácil.	-

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

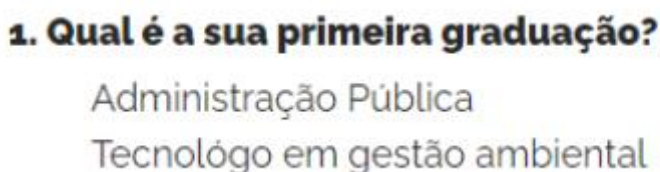
Além disso, ele(a) não soube responder a nenhuma das perguntas (3, 4, 5, 6 e 7) e não apontou sugestões de melhoria em nenhuma dos questionamentos que permitiam essa possibilidade (3a, 4a, 5a, 6a e 9). Esse contexto pode suscitar a dúvida sobre a legitimidade da resposta à pergunta 8 ou mesmo sobre o fato de o(a) cidadão(ã) ter realmente utilizado o serviço.

3.5.3. Enquete 3 - Serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título) - UFLA (ONT)

Nessa enquete, houve a participação e o preenchimento da consulta por 2 conselheiros(as), que avaliaram o serviço conforme descrito a seguir.

1. Qual é a sua primeira graduação?

Figura 28 – Respostas à Pergunta 1 da Enquete 3.



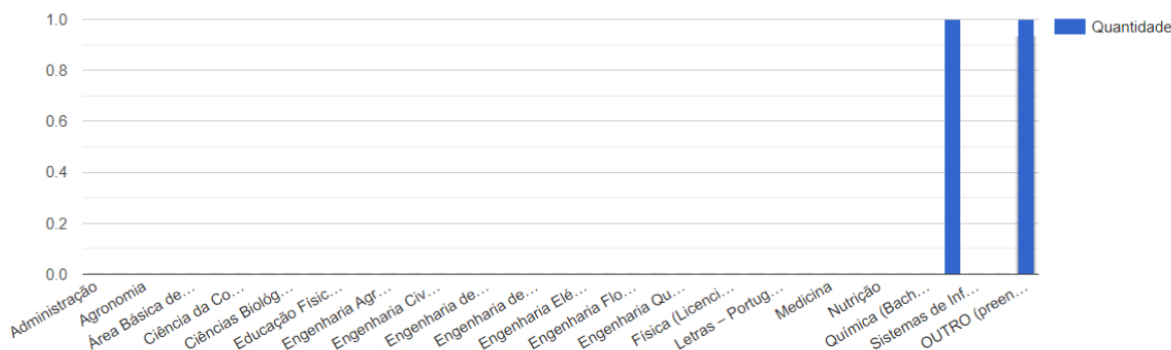
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar na Figura 28, os(as) conselheiros(as) indicaram como primeira graduação: “Administração Pública” e “Tecnólogo em gestão ambiental”.

2. Para qual curso você se inscreveu no processo de ONT da UFLA?

Gráfico 19 – Respostas à Pergunta 2 da Enquete 3.

2. Para qual curso você se inscreveu no processo de ONT da UFLA?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O Gráfico 19 mostra que 1 conselheiro(a) solicitou a obtenção de novo título (ONT) para o curso de “Química (Licenciatura)”. A alternativa “OUTRO (preencha a questão a seguir)” foi escolhida por uma pessoa que, na questão 2a, informou não ter feito ONT, o que pode ser observado na Figura 29.

2a. Outro (Caso o nome do curso não conste na questão anterior, escreva-o abaixo)

Figura 29 – Respostas à Pergunta 2a da Enquete 3.

2a. Outro (Caso o nome do curso não conste na questão anterior, escreva-o abaixo)

Não fiz ONT

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar na Figura 29, ao ser perguntado(a), na questão 2a, sobre o outro curso realizado, o(a) usuário(a) que escolheu “OUTRO” não indicou o curso, informando, apenas “Não fiz ONT”, resposta que se repetiu para a pergunta 3, conforme Figura 30.

Figura 30 – Respostas de um(a) usuário(a) à Enquete 2.

Data de Preenchimento	1. Qual é a sua primeira graduação?	2. Para qual curso você se inscreveu no	2a. Outro (Caso o nome do curso não conste na	3. Em qual semestre você ingressou na UFLA	4. Como você avalia o acesso às informações	4a. Gostaria de deixar sugestões para a	5. Como você avalia a organização e a	5a. Gostaria de deixar sugestões para a	6. Como você avalia o acesso à divulgação	7. Como você avalia o atendimento da	7a. Gostaria de deixar sugestões para a	8. De modo geral, como você	9. Quais sugestões você gostaria de fazer
10/04/2023 21:55:45	Administração Pública	OUTRO (preencha a questão a seguir)	Não fiz ONT	Não fiz ONT	d) Não sei responder.		d) Não sei responder.		d) Não sei responder.	d) Não sei responder.		2 - Difícil.	

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Além disso, ele(a) não soube responder a nenhuma das outras perguntas (4, 5, 6 e 7) e não apontou sugestões de melhoria em nenhum dos questionamentos que permitiam essa possibilidade (4a, 5a, 7a e 9). Esse contexto pode suscitar a dúvida sobre a legitimidade da resposta à pergunta 8, já que o(a) cidadão(ã) não utilizou o serviço.

3. Em qual semestre você ingressou na UFLA por ONT? (Exemplo de resposta: 2020-1)

Figura 31 – Respostas à Pergunta 3 da Enquete 3.

3. Em qual semestre você ingressou na UFLA por ONT? (Exemplo de resposta: 2020-1)

Não fiz ONT
2012-2

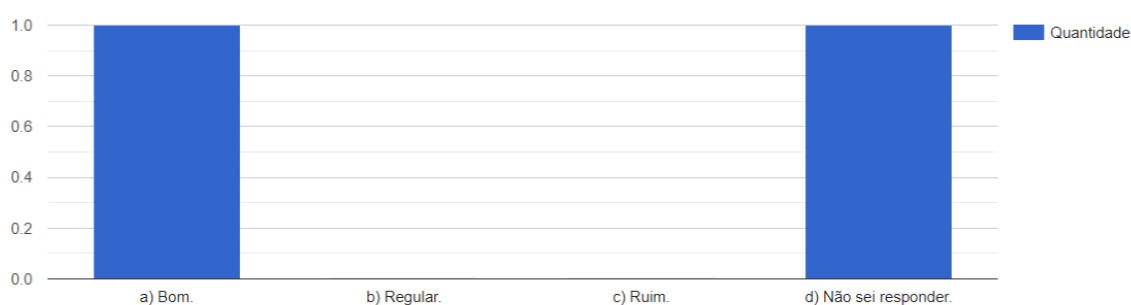
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar na Figura 31, 1 respondente indicou o semestre de ingresso e 1 informou que não fez ONT. Neste último caso, conforme já mencionado, questiona-se se o(a) conselheiro(a) teve plena condição de avaliar um serviço que não utilizou, considerando que as perguntas da enquete foram desenvolvidas para avaliar cada uma das etapas do processo de obtenção de novo título da UFLA.

4. Como você avalia o acesso às informações no site da Cops sobre a obtenção de novo título (<https://cops.ufla.br/formas-de-ingresso-da-ufla/novo-titulo>)?

Gráfico 20 – Respostas à Pergunta 4 da Enquete 3.

4. Como você avalia o acesso às informações no site da Cops sobre a obtenção de novo título (<https://cops.ufla.br/formas-de-ingresso-da-ufla/novo-titulo>)?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 20, 1 conselheiro(a) considerou “Bom” o acesso às informações no site da Cops e 1 não soube responder. Para além disso, não houve resposta à pergunta 4a, que solicitava sugestão de melhoria para essa etapa do serviço.

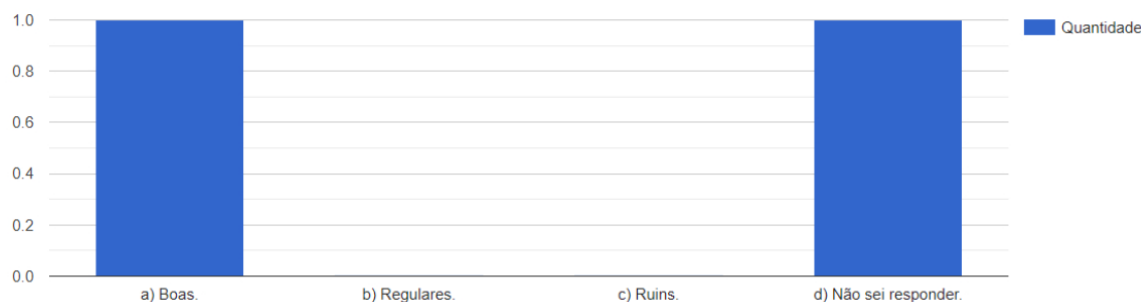
4a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 4a.

5. Como você avalia a organização e a logística (inscrição, envio de documentos etc.) para a realização da obtenção do novo título?

Gráfico 21 – Respostas à Pergunta 5 da Enquete 3.

5. Como você avalia a organização e a logística (inscrição, envio de documentos etc.) para a realização da obtenção do novo título?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 21, 1 conselheiro(a) considerou “Boas” a organização e a logística para a realização da ONT, tendo informado uma sugestão na pergunta 5a, e 1 não soube responder.

5a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Figura 32 – Respostas à Pergunta 5a da Enquete 3.

5a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço?

documento possam ser encaminhado via digital

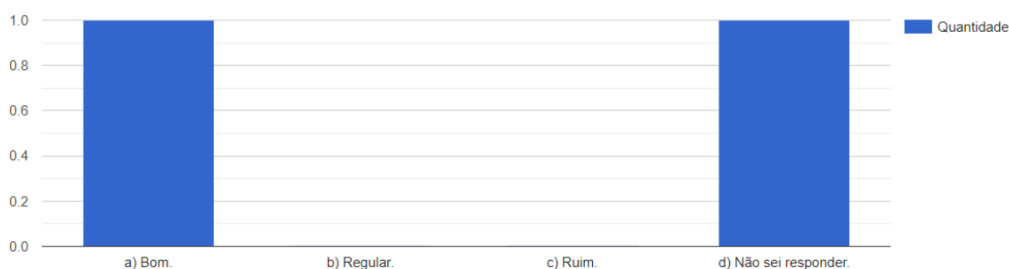
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

A Figura 32 mostra que a sugestão oferecida para a melhoria da etapa organização e logística para realização da ONT foi “documento possam ser encaminhado via digital”. Essa informação será destacada para a DRCA, quando do envio deste relatório.

6. Como você avalia o acesso à divulgação dos resultados do processo seletivo de obtenção de novo título?

Gráfico 22 – Respostas à Pergunta 6 da Enquete 3.

6. Como você avalia o acesso à divulgação dos resultados do processo seletivo de obtenção de novo título?



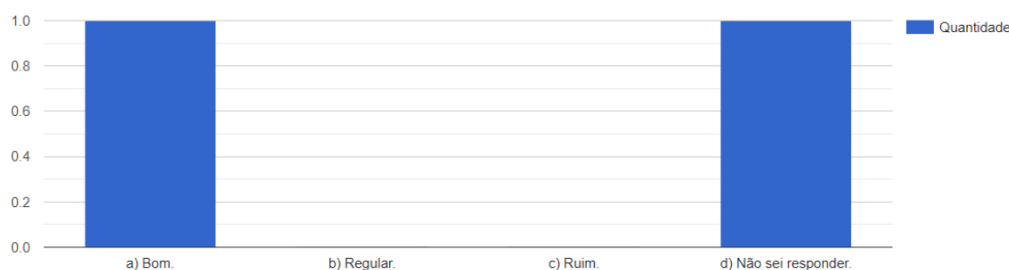
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 22, 1 conselheiro(a) considerou “Bom” o acesso à divulgação dos resultados do processo seletivo de ONT e 1 não soube responder.

7. Como você avalia o atendimento da Cops para apoio e esclarecimento de dúvidas sobre obtenção de novo título?

Gráfico 23 – Respostas à Pergunta 7 da Enquete 3.

7. Como você avalia o atendimento da Cops para apoio e esclarecimento de dúvidas sobre obtenção de novo título?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 23, 1 conselheiro(a) considerou “Bom” o atendimento da Cops e 1 não soube responder. No entanto, ninguém citou problemas encontrados ou apontou sugestões, no questionamento 7a.

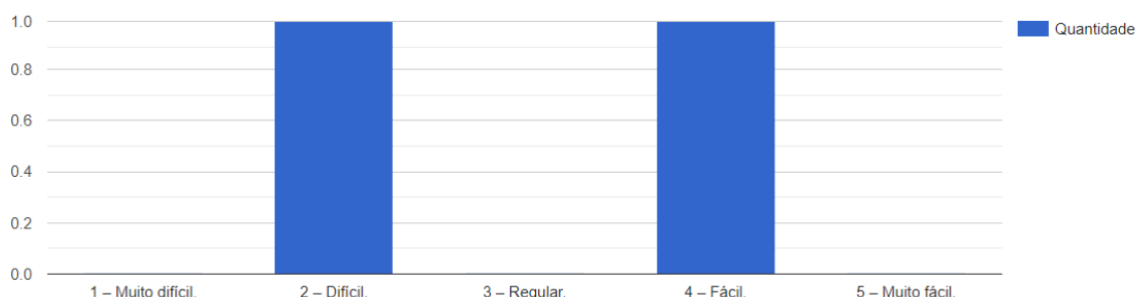
7a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 7a.

8. De modo geral, como você avalia o nível de facilidade na utilização do serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título) - UFLA (ONT)? (Considere a escala entre 1 e 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil)

Gráfico 24 – Respostas à Pergunta 8 da Enquete 3.

8. De modo geral, como você avalia o nível de facilidade na utilização do serviço: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título) - UFLA (ONT)? (Considere a escala entre 1 e 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil)



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 24, 1 pessoa considerou “Fácil” a utilização do serviço em avaliação e 1 conselheiro(a) considerou “Difícil”. No entanto, conforme já explicado, esta última informou não ter utilizado o serviço, o que pode motivar a dúvida sobre a validade da resposta como avaliação adequada do serviço.

9. Quais sugestões você gostaria de fazer quanto ao serviço oferecido pela UFLA: Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título) - UFLA (ONT)?

Não houve respostas para a pergunta 9.


3.5.4. Enquete 4 - Serviço: Matricular-se em curso de graduação

Nessa enquete, houve a participação e o preenchimento da consulta por 17 conselheiros(as), que avaliaram o serviço conforme descrito a seguir.

1. Em qual semestre você ingressou na UFLA? (Exemplo de resposta: 2020-1)

Figura 33 – Respostas à Pergunta 1 da Enquete 5.

1. Em qual semestre você ingressou na UFLA? (Exemplo de resposta: 2020-1)



2018-1
Direito
2019-2
2018-2
2022-2
2023-1
2021/2
2022/1
2012-1
2021-1

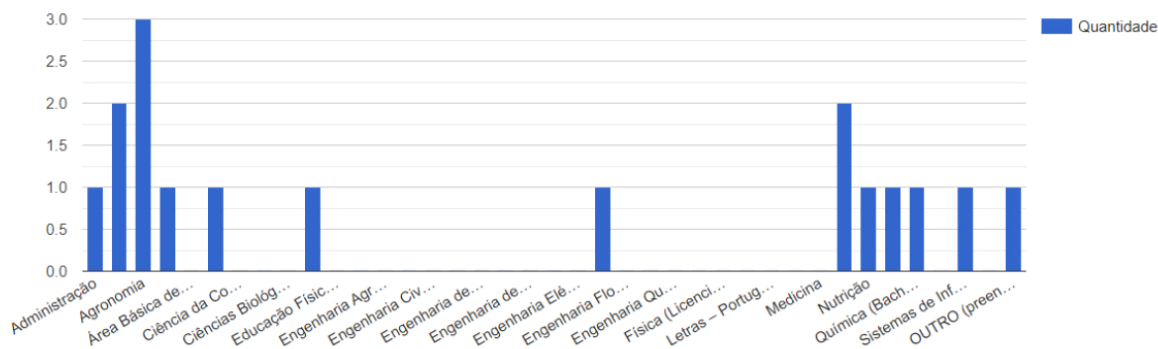
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Os dados ilustrados pela Figura 33 foram compilados cronologicamente: 1 conselheiro(a) respondeu 2012-1; 1 conselheiro(a) respondeu 2018-1; 1 conselheiro(a) respondeu 2018-2; 1 conselheiro(a) respondeu 2019-2; 1 conselheiro(a) respondeu 2021-1; 1 conselheiro(a) respondeu 2021-2; 2 conselheiros(as) responderam 2022-1; 3 conselheiros(as) responderam 2022-2; e 5 conselheiros(as) responderam 2023-1. O quantitativo maior de respondentes cursando o semestre mais atual (quando da mobilização para o cadastro de conselheiros(as)) pode ser justificado pela campanha de divulgação, que incluiu peças especialmente voltadas aos(às) calouros(as), conforme Figuras 10, 11 e 12. Houve, ainda, uma resposta “Direito”. Nesse caso, questiona-se se o(a) conselheiro(a) compreendeu a pergunta, o que desqualifica a resposta para a compilação de dados deste relatório.

2. Qual graduação está cursando?

Gráfico 25 – Respostas à Pergunta 2 da Enquete 5.

2. Qual graduação está cursando?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 25, os(as) conselheiros(as) provém de 12 cursos diferentes: Administração; Administração Pública; Agronomia; Área Básica de Ingresso - Educação Física (ABI-EF); Bacharelado Interdisciplinar em Inovação, Ciência e Tecnologia (BICT); Direito; Engenharia Física [entrada pelo BICT e ingresso direto]; Medicina Veterinária; Nutrição; Pedagogia (Licenciatura); Química (Bacharelado); e Sistemas de Informação. A alternativa “OUTRO (preencha a questão a seguir)” foi escolhida por uma pessoa, que identificou o curso na questão 2a: “Ingressei em Filosofia e transferi depois para Administração Pública”, o que pode ser observado na Figura 34.

2a. Outro (Caso o nome do curso não conste na questão anterior, escreva-o abaixo)

Figura 34 – Respostas à Pergunta 2a da Enquete 5.

2a. Outro (Caso o nome do curso não conste na questão anterior, escreva-o abaixo)

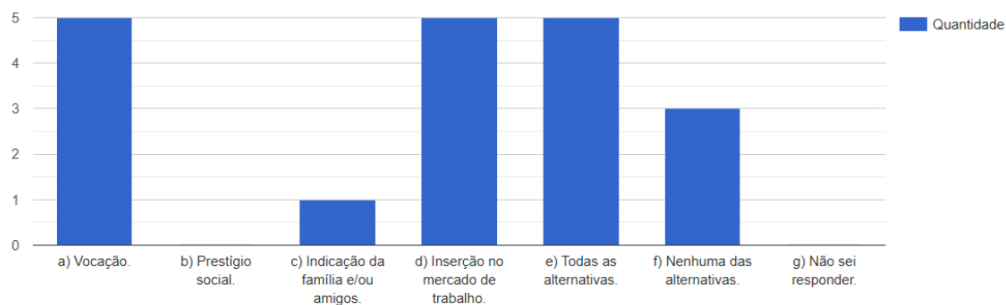
Ingressei em Filosofia e transferi depois para Administração Pública

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

3. O que motivou a escolha deste curso?

Gráfico 26 – Respostas à Pergunta 3 da Enquete 5.

3. O que motivou a escolha deste curso?



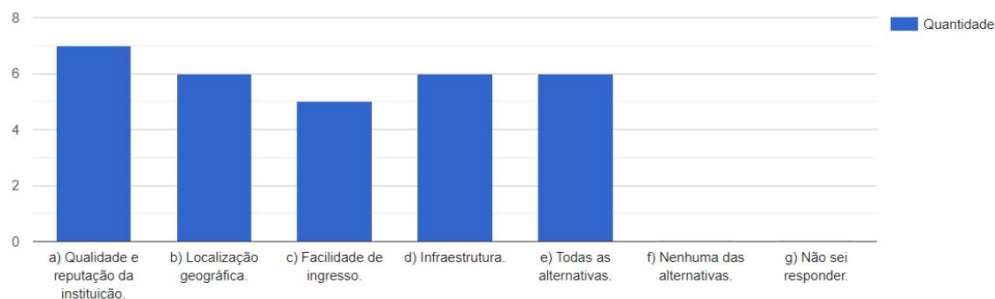
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 26, para a pergunta 3, que permitia múltiplas respostas, as alternativas com maior número de respostas, em um total de 5 cada, foram: a) Vocação; d) Inserção no mercado de trabalho; e e) Todas as alternativas. A alternativa b) Prestígio social não foi marcada como resposta, sendo incluída em e) Todas as alternativas. A alternativa c) Indicação da família e/ou amigos teve 1 resposta e a alternativa f) Nenhuma das alternativas foi marcada por 3 usuários(as). Já a alternativa g) Não sei responder não foi marcada por nenhum(a) conselheiro(a).

3a. O que motivou a escolha pela UFLA?

Gráfico 27 – Respostas à Pergunta 3a da Enquete 5.

3a. O que motivou a escolha da UFLA?



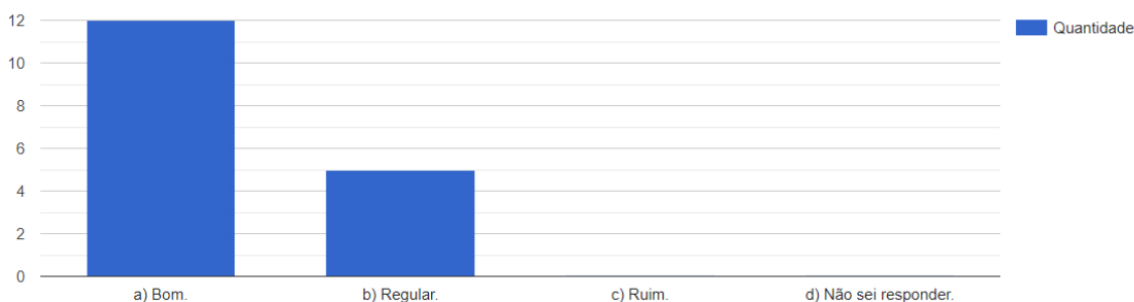
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O Gráfico 27, que reúne as respostas para a pergunta 3a, a qual permitia múltiplas respostas, mostra que as alternativas com maior número de respostas foram: a) Qualidade e reputação da instituição (7 respostas); b) Localização geográfica (6 respostas); d) Infraestrutura (6 respostas) e e) Todas as alternativas (6 respostas). Já alternativa c) Facilidade de ingresso teve 5 escolhas. Ninguém escolheu f) Nenhuma das alternativas e g) Não sei responder.

4. Como você avalia o acesso às informações no site da DRCA sobre matrícula inicial de graduação (<https://drca.ufla.br/graduacao/matriculas>)?

Gráfico 28 – Respostas à Pergunta 4 da Enquete 5.

4. Como você avalia o acesso às informações no site da DRCA sobre matrícula inicial de graduação (<https://drca.ufla.br/graduacao/matriculas>)?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 28, dos(as) 17 conselheiros(as), 12 consideraram o acesso às informações no site da DRCA sobre matrícula inicial de graduação como “Bom” e 5 consideraram “Regular”.

4a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Figura 35 – Respostas à Pergunta 4a da Enquete 5.

4a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço?

Não, de fato foi de fácil navegação.

Melhorias quanto ao processo seletivo na modalidade de 2ª chamada: muitos alunos foram chamados além da quantidade de vagas remanescentes em 1ª chamada e não houve indicação de quem havia sido contemplado pelas vagas oficiais e quem não. Por isso, todos os chamados ficaram sem saber a própria real situação na chamada. Para ocorrer a melhoria (e respeitar melhor os ingressantes), seria interessante convocar nas chamadas subsequentes apenas a quantidade de vagas remanescentes, evitando a insegurança e o cancelamento da aprovação desses alunos.

Deixar as informações, sites, links de forma mais clara no site, assim como outras informações como horários de atendimento e serviços prestados.

O site é completo e com um bom acesso às informações.

manter o uso do sistema online de inserção de documentos pois facilita muito

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar na Figura 35, 5 conselheiros(as) deixaram comentários sobre essa etapa e sugestões de melhoria, quais sejam:

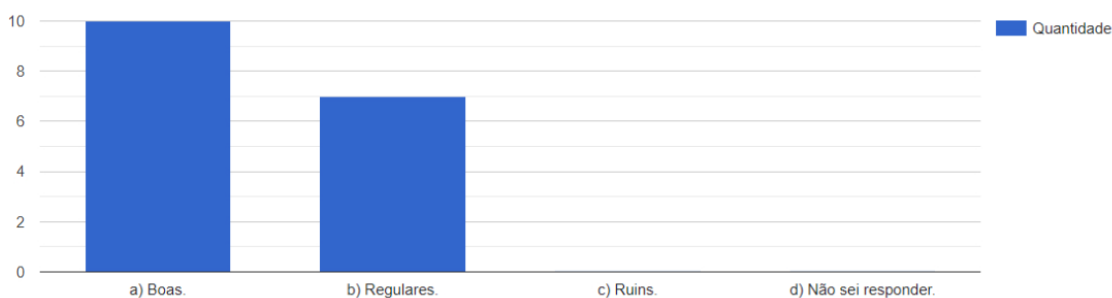
- "Melhorias quanto ao processo seletivo na modalidade de 2ª chamada: muitos alunos foram chamados além da quantidade de vagas remanescentes em 1ª chamada e não houve indicação de quem havia sido contemplado pelas vagas oficiais e quem não. Por isso, todos os chamados ficaram sem saber a própria real situação na chamada. Para ocorrer a melhoria (e respeitar melhor os ingressantes), seria interessante convocar nas chamadas subsequentes apenas a quantidade de vagas remanescentes, evitando a insegurança e o cancelamento da aprovação desses alunos.";
- "Não, de fato foi de fácil navegação.";
- "O site é completo e com um bom acesso às informações.";
- "Deixar as informações, sites, links de forma mais clara no site, assim como outras informações como horários de atendimento e serviços prestados.";
- "manter o uso do sistema online de inserção de documentos pois facilita muito".

Essas sugestões serão repassadas à DRCA, por meio deste relatório.

5. Como você avalia a organização e a logística (inscrição, envio de documentos etc.) para a realização da matrícula no Sistema Integrado de Gestão (SIG)?

Gráfico 29 – Respostas à Pergunta 5 da Enquete 5.

5. Como você avalia a organização e a logística (inscrição, envio de documentos etc.) para a realização da matrícula no Sistema Integrado de Gestão (SIG)?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 29, dos(as) 17 conselheiros(as), 10 consideraram “Boas” a organização e a logística para a realização da matrícula no SIG e 7 consideraram “Regulares”.

5a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Figura 36 – Respostas à Pergunta 5a da Enquete 5.

5a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço?

Mesmo tópico anterior: a inscrição inicial não garante que você será contemplado com uma vaga remanescente (quanto à 2ª chamada), o que abre uma grande burocracia para o envio dos documentos e você ainda corre o risco de não ser matriculado. No mais, o site (SIG) é intuitivo, rápido, eficiente e objetivo para o envio de documentos e para encontrar informações necessárias. Além disso, o processo de matrícula, desde a inicial no SIG até a sua concretização quando verificados os documentos, é rápida e intuitiva.

Um imprevisto que aconteceu foram alguns atrasos, portanto, é um ponto a ser analisado.

o sistema requer etapas repetitivas que poderiam ser abrangidas em poucas, como no envio de documentos

Também achei muito eficiente... O único momento "difícil" foi o deslocamento para o envio da documentação física via correios e a necessidade de pagar u valor razoável para que seja por Sedex e registrada.

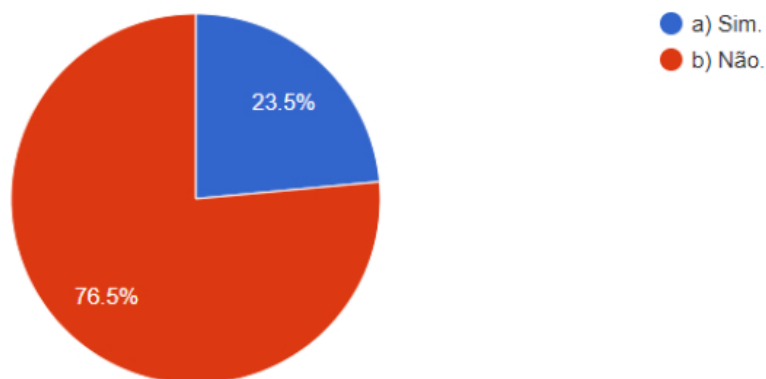
Não utilizar muitos e-mails para passar uma informação, pois assim quando entramos temos o contato com vários e-mails, tanto de serviço quanto de vagas para estágio de outros cursos., que acabam deixando a caixa de entrada já no inicio cheia e caótica.

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar na Figura 36, 7 conselheiros(as) deixaram comentários sobre essa etapa e sugestões de melhoria, quais sejam:

- "Um imprevisto que aconteceu foram alguns atrasos, portanto, é um ponto a ser analisado."
- "Mesmo tópico anterior: a inscrição inicial não garante que você será contemplado com uma vaga remanescente (quanto à 2ª chamada), o que abre uma grande burocracia para o envio dos documentos e você ainda corre o risco de não ser matriculado. No mais, o site (SIG) é intuitivo, rápido, eficiente e objetivo para o envio de documentos e para encontrar informações necessárias. Além disso, o processo de matrícula, desde a inicial no SIG até a sua concretização quando verificados os documentos, é rápida e intuitiva.";
- "O prazo para avaliação dos documentos poderia ser menor, assim teria um preparo maior em caso de algum erro.";
- "Também achei muito eficiente... O único momento "difícil" foi o deslocamento para o envio da documentação física via correios e a necessidade de pagar u valor razoável para que seja por Sedex e registrada.";
- "o sistema requer etapas repetitivas que poderiam ser abrangidas em poucas, como no envio de documentos";
- "Não utilizar muitos e-mails para passar uma informação, pois assim quando entramos temos o contato com vários e-mails, tanto de serviço quanto de vagas para estágio de outros cursos., que acabam deixando a caixa de entrada já no inicio cheia e caótica.";
- "sempre ter maiores prazo para encaminhamento de documento mais complicados de levantamento como certidões e registros solicitados".

Essas sugestões serão repassadas à DRCA, por meio deste relatório.

6. Você teve alguma pendência para fazer sua matrícula inicial?**Gráfico 30** – Respostas à Pergunta 6 da Enquete 1.**6. Você teve alguma pendência para fazer sua matrícula inicial?**

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 30, 13 conselheiros(as) não tiveram pendência para realizar a matrícula, enquanto 4 pessoas tiveram, as quais responderam, na questão 6a, conforme Gráfico 31, que a pendência foi solucionada.

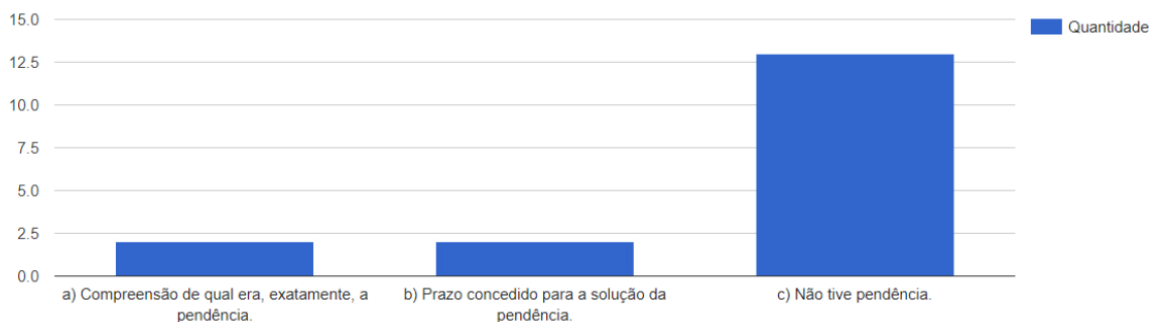
6a. A pendência foi solucionada?**Gráfico 31** – Respostas à Pergunta 6a da Enquete 5.**6a. A pendência foi solucionada?**

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

6b. Qual a maior dificuldade encontrada para solucionar a pendência?

Gráfico 32 – Respostas à Pergunta 6b da Enquete 5.

6b. Qual a maior dificuldade encontrada para solucionar a pendência?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Conforme Gráfico 32, quando perguntados(as) sobre a maior dificuldade encontrada para solucionar a pendência, 2 conselheiros(as) responderam a) Compreensão de qual era, exatamente, a pendência e outros(as) 2 responderam b) Prazo concedido para a solução da pendência. As outras 13 respostas foram de conselheiros(as) que não tiveram pendências, conforme já demonstrado nos gráficos anteriores.

6c. Gostaria de acrescentar alguma informação sobre o procedimento para o tratamento da pendência?

Figura 37 – Respostas à Pergunta 5a da Enquete 5.

6c. Gostaria de acrescentar alguma informação sobre o procedimento para o tratamento da pendência?

dar maior prazo e informações de como proceder para sua resolução

Não.

Tive que me deslocar da minha cidade para entregar um documento, o procedimento poderia ser feito pelos Correios, mas acredito que seria ainda mais demorado.

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

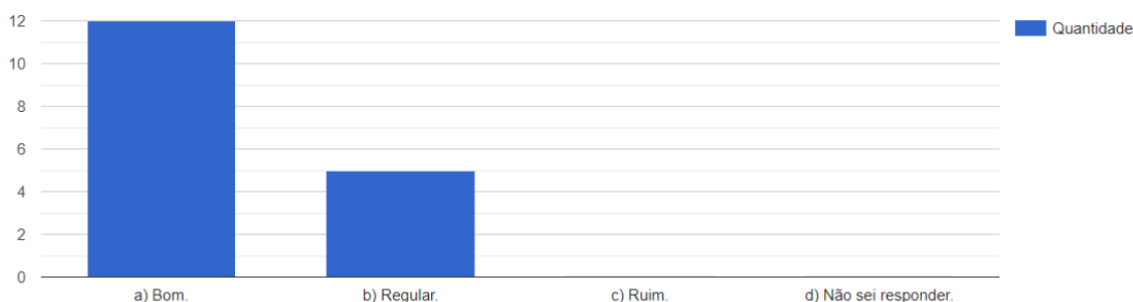
Para a pergunta 6c, que complementa a avaliação sobre as pendências, 3 pessoas comentaram o que segue:

- "Tive que me deslocar da minha cidade para entregar um documento, o procedimento poderia ser feito pelos Correios, mas acredito que seria ainda mais demorado.";
 - "Não.";
 - "dar maior prazo e informações de como proceder para sua resolução".
- Essas sugestões serão repassadas à DRCA, por meio deste relatório.

7. Como você avalia o acesso à divulgação dos resultados da matrícula inicial?

Gráfico 33 – Respostas à Pergunta 7 da Enquete 5.

7. Como você avalia o acesso à divulgação dos resultados da matrícula inicial?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 7, dos(as) 17 conselheiros(as), 12 consideraram “Bom” o acesso à divulgação dos resultados, enquanto 5 pessoas consideraram “Regular”, das quais 3 deixaram sugestões na pergunta 7a.

7a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Figura 38 – Respostas à Pergunta 7a da Enquete 5.

7a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço?

Não.

Conforme mencionado anteriormente, a avaliação da documentação bem como a confirmação de que está tudo válido poderia ser mais rápido, querendo ou não isso causa um estresse.
colocar sempre em destaque

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Para a pergunta 7a, conforme Figura 38, 3 pessoas comentaram o que segue:

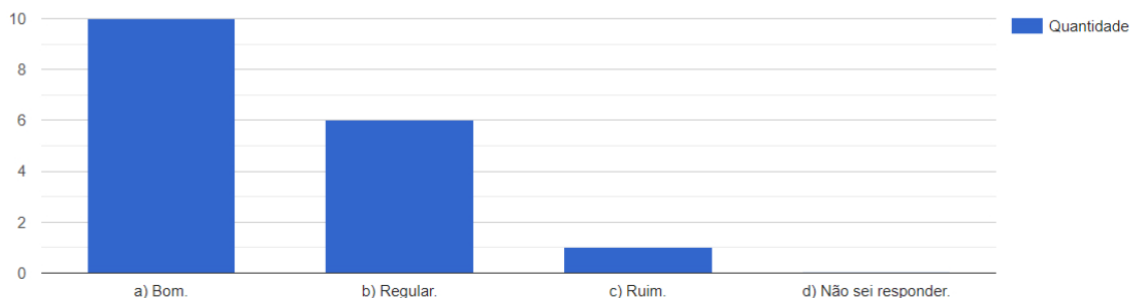
- "Conforme mencionado anteriormente, a avaliação da documentação bem como a confirmação de que está tudo válido poderia ser mais rápido, querendo ou não isso causa um estresse.";
- "Não.";
- "colocar sempre em destaque".

Essas sugestões serão repassadas à DRCA, por meio deste relatório.

8. Como você avalia o atendimento da DRCA para apoio e esclarecimento de dúvidas sobre matrícula na graduação?

Gráfico 34 – Respostas à Pergunta 8 da Enquete 5.

8. Como você avalia o atendimento da DRCA para apoio e esclarecimento de dúvidas sobre matrícula na graduação?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O Gráfico 34 demonstra que, dos(as) 17 conselheiros(as), 10 consideraram “Bom” o atendimento da DRCA para o esclarecimento de dúvidas; enquanto 6 pessoas consideraram “Regular”; e 1 julgou ser “Ruim”. Essas respostas são complementadas pelos comentários da pergunta 8a, apresentados na Figura 38.

8a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Figura 39 – Respostas à Pergunta 7a da Enquete 5.

8a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Fui bem atendida e sanaram todas as minhas dúvidas.
deixar o serviço mais claro e acessível no site
manter um linha de WhatsApp para ajudar no serviço
Tentei algumas vezes atendimento por telefone, e me recordo que não foi simples e nem eficiente, ouve dificuldade em ser atendido... porém, após ser atendido foi rápido em tiras as dúvidas.

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Para a pergunta 8a, conforme Figura 39, 4 pessoas comentaram o que segue:

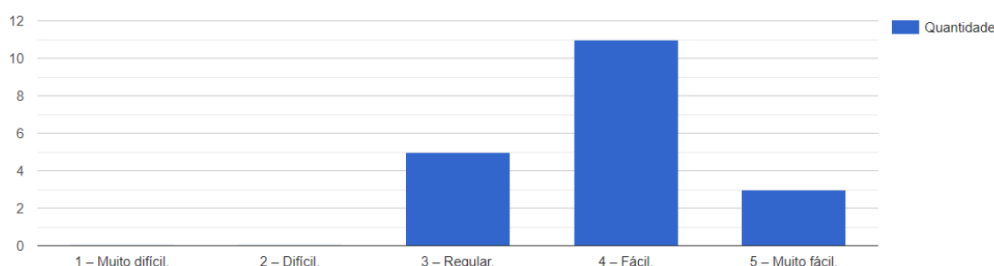
- "Tentei algumas vezes atendimento por telefone, e me recordo que não foi simples e nem eficiente, ouve dificuldade em ser atendido... porém, após ser atendido foi rápido em tiras as dúvidas.";
- "deixar o serviço mais claro e acessível no site";
- "Fui bem atendida e sanaram todas as minhas dúvidas.";
- "manter um linha de WhatsApp para ajudar no serviço".

Essas sugestões serão repassadas à DRCA, por meio deste relatório. No caso da sugestão "manter um linha de WhatsApp para ajudar no serviço", a DRCA já possui atendimento via WhatsApp, divulgado em sua página eletrônica por meio do link <https://drca.ufla.br/contato>.

9. De modo geral, como você avalia o nível de facilidade na utilização do serviço: Matricular-se em curso de graduação na UFLA? (Considere a escala entre 1 e 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil)

Gráfico 35 – Respostas à Pergunta 9 da Enquete 5.

9. De modo geral, como você avalia o nível de facilidade na utilização do serviço: Matricular-se em curso de graduação na UFLA? (Considere a escala entre 1 e 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil)



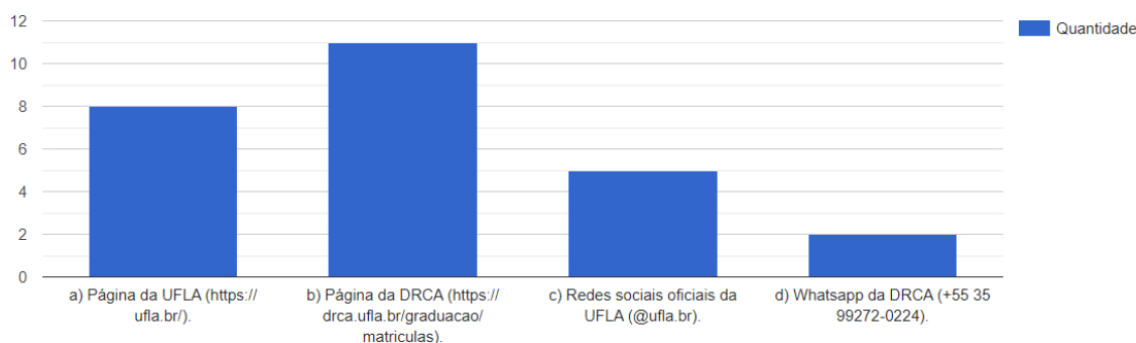
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 35, 5 pessoas consideraram “Regular” a utilização do serviço em avaliação; 11 conselheiros(as) consideraram “Fácil” e 3 usuários(as) consideraram “Muito fácil”.

10. De modo geral, qual o melhor canal para obter informações a respeito da matrícula inicial?

Gráfico 36 – Respostas à Pergunta 10 da Enquete 5.

10. De modo geral, qual o melhor canal para obter informações a respeito da matrícula inicial?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Foram avaliados, ainda, os canais de atendimento para obtenção de informações sobre matrícula inicial. Para essa pergunta, os(as) conselheiros(as) poderiam marcar mais de uma resposta, como pode ser observado no Gráfico 36. Por isso, é possível perceber que: 8 pessoas indicaram a Página da UFLA; 11 escolheram a Página da DRCA; 5 apontaram as Redes sociais oficiais da UFLA; e 2 escolheram o WhatsApp da DRCA.

11. Quais sugestões você gostaria de fazer quanto ao serviço oferecido pela UFLA: Matricular-se em curso de graduação?

Figura 40 – Respostas à Pergunta 11 da Enquete 5.

11. Quais sugestões você gostaria de fazer quanto ao serviço oferecido pela UFLA: Matricular-se em curso de graduação?

Só agora fiquei sabendo que tem o canal de atendimento via WhatsApp... em momento algum de minha matrícula me foi informado a possibilidade de atendimento via WhatsApp, o que agilizaria bastante o tira duvida. E no meu caso, achei fácil todo o processo e eu tinha disponibilidade de impressora e escâner o que também facilitou muito... mas nem todos tem disponibilidade ou dinheiro para pagar em uma lan house, então, tenho como sugestão, durante o período de matrícula a UFLA em parceria com as prefeituras, disponibilizar ambientes com computador, impressoras e escanear aos egressos para que possam fazer todo processo burocrático de envio de documentação. apresentar horário e prazo respostas do meios utilizados

Seria bom fazer a matrícula pessoalmente também, porque às vezes eu fiquei sem internet e atrasei para enviar documentos. Quando entrei no curso não vi essa facilidade que poderia ter caso tivesse um WhatsApp disponível, acredito que já facilitaria bastante, um contato mais direto ajuda.

Whats é excelente para dúvidas rápidas, desde que respondido. Criar um canal de dúvidas, vídeos curtos explicando sobre a realização (a

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

E, para a pergunta 11, conforme Figura 40, 6 pessoas comentaram o que segue:

- "Seria bom fazer a matrícula pessoalmente também, porque às vezes eu fiquei sem internet e atrasei para enviar documentos.";
- "Whats é excelente para dúvidas rápidas, desde que respondido. Criar um canal de dúvidas, vídeos curtos explicando sobre a realização (a Comunicação pode ajudar na produção desses vídeos)";
- "Quando entrei no curso não vi essa facilidade que poderia ter caso tivesse um WhatsApp disponível, acredito que já facilitaria bastante, um contato mais direto ajuda.";
- "Só agora fiquei sabendo que tem o canal de atendimento via WhatsApp... em momento algum de minha matrícula me foi informado a possibilidade de atendimento via WhatsApp, o que agilizaria bastante o tira duvida. E no meu caso, achei fácil todo o processo e eu tinha disponibilidade de impressora e escâner o que também facilitou muito... mas nem todos tem disponibilidade ou dinheiro para pagar em uma lan house, então, tenho como sugestão, durante o período de matrícula a UFLA em parceria com as prefeituras, disponibilizar ambientes com computador, impressoras e escanear aos egressos para que possam fazer todo processo burocrático de envio de documentação.";
- "Ter algo no site que indique como conseguir certos documentos.";
- "apresentar horário e prazo respostas do meios utilizados".

Esses comentários serão repassados à DRCA, por meio deste relatório.

3.5.5. Enquete 5 - Serviço: Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação

Nessa enquete, houve a participação e o preenchimento da consulta por 2 conselheiros(as), que avaliaram o serviço conforme descrito a seguir.

1. Há quanto tempo você se graduou na UFLA?

Gráfico 37 – Respostas à Pergunta 1 da Enquete 5.

1. Há quanto tempo você se graduou na UFLA?



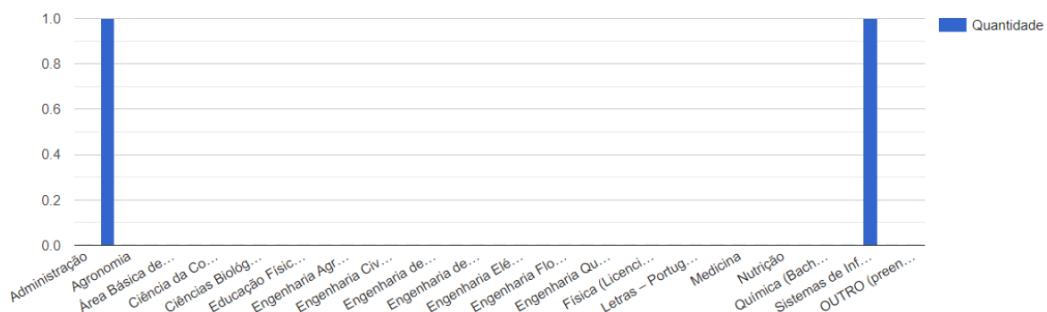
Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 38, 1 conselheiro(a) indicou ter se graduado há menos de 1 ano e 1 conselheiro(a) indicou ter se graduado há mais de 3 anos.

2. Qual graduação cursou?

Gráfico 38 – Respostas à Pergunta 2 da Enquete 5.

2. Qual graduação cursou?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O Gráfico 38 mostra que 1 conselheiro(a) se graduou em Administração Pública e outro em Sistemas de Informação.

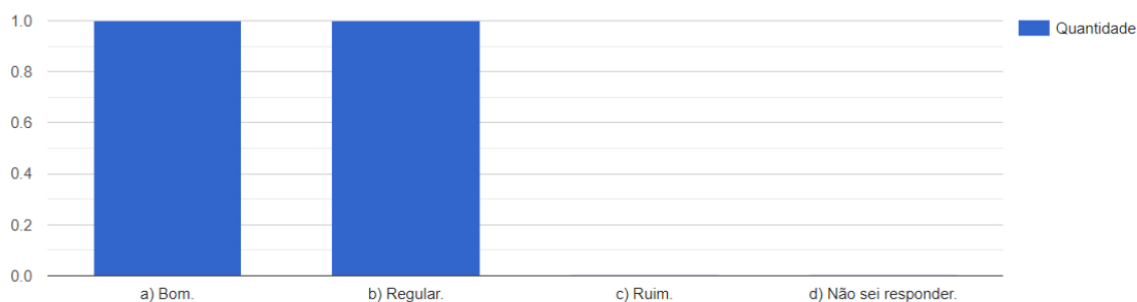
2a. Outro (Caso o nome do curso não conste na questão anterior, escreva-o abaixo)

Não houve respostas para a pergunta 2a.

3. Como você avalia o acesso às informações no site da DRCA sobre obtenção de diploma (<https://drca.ufla.br/graduacao/formularios>)?

Gráfico 39 – Respostas à Pergunta 3 da Enquete 5.

3. Como você avalia o acesso às informações no site da DRCA sobre obtenção de diploma (<https://drca.ufla.br/graduacao/formularios>)?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 39, 1 conselheiro(a) considerou “Bom” o acesso às informações no site da Cops e 1 considerou “Regular”. Para além disso, não houve resposta à pergunta 3a, que solicitava sugestão de melhoria para essa etapa do serviço.

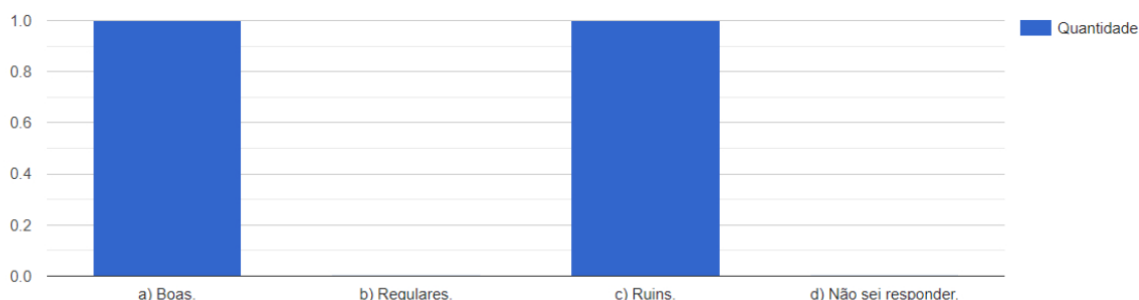
3a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 3a.

4. Como você avalia a organização e a logística (preenchimento de formulário, envio de documentos, prazos etc.) para a obtenção do diploma?

Gráfico 40 – Respostas à Pergunta 4 da Enquete 5.

4. Como você avalia a organização e a logística (preenchimento de formulário, envio de documentos, prazos etc.) para a obtenção do diploma?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 40, 1 conselheiro(a) considerou “Ruins” a organização e a logística para obtenção do diploma, tendo indicado o problema, conforme primeira resposta da pergunta 4a (Figura 41), e 1 conselheiro(a) considerou “Boas”, indicando uma sugestão na pergunta 4a, conforme segunda resposta que consta na Figura 41.

4a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Figura 41 – Respostas à Pergunta 4a da Enquete 5.

4a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Extremamente difícil, trabalhoso e burocrático

Centralizar tudo no SEI e colocar orientações sobre a assinatura com gov.br

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

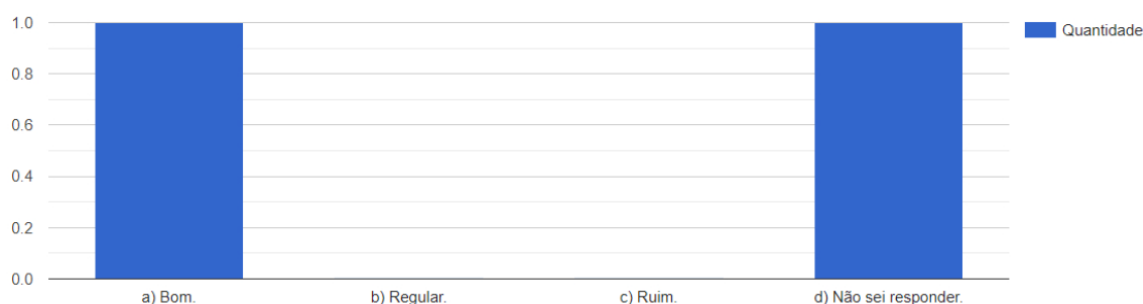
A Figura 41 mostra que a crítica feita à etapa de organização e logística (preenchimento de formulário, envio de documentos, prazos etc.) para a obtenção do diploma é que esse processo foi considerado “Extremamente difícil, trabalhoso e burocrático”. Como sugestão (que pode, inclusive, auxiliar a resolver o problema apresentado), foi indicado: “Centralizar tudo no SEI e

colocar orientações sobre a assinatura com gov.br”. Esses comentários serão destacados para a DRCA, quando do envio deste relatório.

5. Como você avalia o acesso ao diploma digital?

Gráfico 41 – Respostas à Pergunta 5 da Enquete 5.

5. Como você avalia o acesso ao diploma digital?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 41, 1 conselheiro(a) considerou “Bom” o acesso ao diploma e 1 não soube responder, uma vez que, conforme ele(a) indicou na resposta seguinte, ainda não havia tido acesso ao diploma digital na época em que respondeu.

5a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Figura 42 – Respostas à Pergunta 5a da Enquete 5.

5a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Ainda não tive acesso ao Diploma Digital.

Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

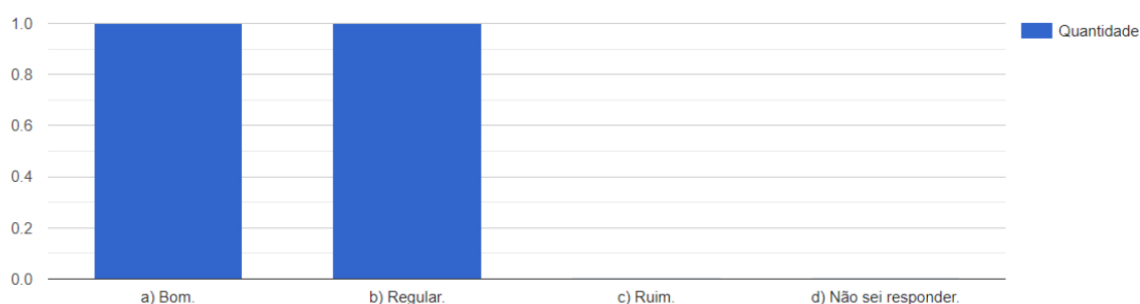
A Figura 42 apresenta, na verdade, uma complementação/justificativa à resposta para a pergunta 5, e não uma sugestão, já que o(a) conselheiro(a) informou, na quinta questão, não saber responder e, na 5a, disse: “Ainda não tive acesso ao Diploma Digital.” Como a resposta à

enquete foi fornecida em 8 de maio de 2023, na data de publicação deste relatório, o diploma já foi expedido.

6. Como você avalia o atendimento da DRCA para apoio e esclarecimento de dúvidas sobre obtenção de diploma?

Gráfico 42 – Respostas à Pergunta 6 da Enquete 5.

6. Como você avalia o atendimento da DRCA para apoio e esclarecimento de dúvidas sobre obtenção de diploma?



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 42, 1 conselheiro(a) considerou “Bom” o atendimento da DRCA e 1 considerou “Regular” sem, contudo, ter informado o motivo para isso, na questão 6a.

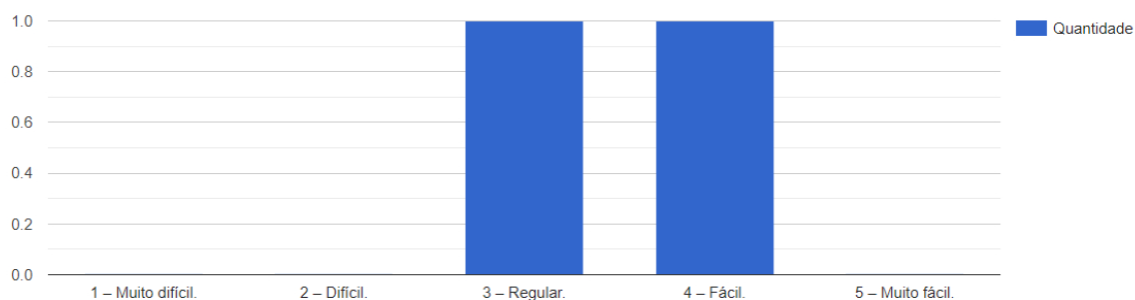
6a. Gostaria de deixar sugestões para a melhoria dessa etapa do serviço? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 6a.

7. De modo geral, como você avalia o nível de facilidade na utilização do serviço: Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação? (Considere a escala entre 1 e 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil)

Gráfico 43 – Respostas à Pergunta 7 da Enquete 5.

7. De modo geral, como você avalia o nível de facilidade na utilização do serviço: Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação? (Considere a escala entre 1 e 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil)



Fonte: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Como é possível observar no Gráfico 43, 1 pessoa considerou “Fácil” a utilização do serviço em avaliação e 1 conselheiro(a) considerou “Regular”.

8. Quais sugestões você gostaria de fazer quanto ao serviço oferecido pela UFLA: Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação? (Resposta opcional)

Não houve respostas para a pergunta 8.

No entanto, não houve indicação de novas sugestões de melhoria para o serviço, além das já apresentadas na questão 4a.

4. CONCLUSÃO

A compilação dos dados com as respostas para as **cinco enquetes** elaboradas para avaliar parte da **Carta de Serviços da Universidade Federal de Lavras (UFLA)** permitiu verificar a **importância da participação dos(a) cidadãos(ãs) na gestão pública**. Afinal, as consultas realizadas por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos permitiram que os(as) conselheiros(as) expusessem suas percepções e sugestões de melhorias relacionadas aos serviços desta Instituição.

No entanto, os resultados obtidos sinalizam alguns pontos que merecem atenção. O primeiro deles envolve a **dificuldade de engajar conselheiros(as)**, já que, apesar de uma elaborada e extensa campanha institucional, como descrito no item 3.2, apenas 45 pessoas se cadastraram como conselheiros(as) e somente 29 responderam às enquetes. Mesmo assim, apenas uma enquete (a quarta) teve mais de 15 respondentes (17 ao todo), enquanto os outros quatro questionários tiveram entre duas e quatro respostas, somente.

Além disso, algumas respostas acabaram tendo sua validade comprometida, porque mostraram que o(a) conselheiro(a) não utilizou o serviço avaliado. O que pode suscitar o questionamento da **efetividade de uma avaliação por pessoas que nunca utilizaram o serviço**, não o conhecem e nem pesquisaram sobre ele antes de responder às enquetes. Sabe-se que a metodologia da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi pensada para avaliar uma gama abrangente de serviços, de toda a Administração Pública. Contudo, serviços específicos como os de uma universidade, com público dividido em nichos próprios, acabam tendo uma amostragem avaliativa baixa, que pode não expressar resultados condizentes com a realidade.

Para exemplificar essa situação, toma-se a avaliação do serviço **Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título) - UFLA (ONT)**, realizada pela Enquete 3. Como se trata de um serviço utilizado por poucas pessoas e que, por isso, oferece poucas vagas, o número de usuários(as) que utilizaram o serviço é restrito, o que torna mais difícil o engajamento de conselheiros(as) para avaliarem o serviço. No caso da avaliação descrita neste relatório (vide seção 3.5.3), das duas pessoas respondentes, apenas uma disse ter utilizado o serviço, já que a outra informou: "Não fiz ONT".

Ou, ainda, a avaliação do serviço **Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação**, realizada pela Enquete 5. Como se trata de um serviço utilizado por ex-alunos(as), é menor o alcance de campanhas institucionais, mesmo com o desenvolvimento de peças voltadas especificamente para esse público (vide Figuras 14 e 15).

Outro aspecto que merece análise é a **falta de retorno dos(as) conselheiros(as)** para etapas do serviço consideradas com qualidade “Regular”. Apesar da disponibilização de espaço para emissão de comentário, poucos(as) foram os(as) usuários(as) que indicaram o problema que levou à classificação indicada ou que deram sugestões de melhoria. Para as 27 perguntas que permitiam resposta opcional dissertativa, somando as cinco enquetes, 14 pessoas fizeram comentários e sugestões, de um total de 29 respondentes.

Todas essas respostas descritivas foram **transcritas integralmente neste relatório, que será enviado à unidade gestora dos serviços avaliados**, a Diretoria de Registro e Controle Acadêmico (DRCA). Espera-se, assim, que as oportunidades de melhorias apresentadas sejam, de fato, consideradas pelos(as) gestores(as) e, conseqüentemente, que **o resultado dessa avaliação possa gerar aprimoramentos na qualidade dos serviços públicos prestados pela UFLA**.

Também merece destaque o fato de que, por se tratar, o Conselho de Usuários, de uma ferramenta de controle e participação social recentemente implantada, **houve baixa adesão de voluntários(as) na plataforma** – 45 usuários(as) – dos(as) quais apenas 29 conselheiros(as) realizaram o preenchimento das enquetes. Dessa forma, será **necessário intensificar os chamamentos relativos aos próximos ciclos de avaliação dos serviços**, para que possa haver maior engajamento por parte da comunidade acadêmica. Ademais, espera-se que a **divulgação dos resultados dessa primeira etapa de avaliação possa motivar o aumento da participação dos(as) usuários(as)**.

Quanto aos(às) conselheiros(as) que participaram das consultas, os resultados apresentados neste relatório indicam que **a avaliação dos serviços é positiva** e que **a maior parte dos(as) voluntários(as) está satisfeita com a qualidade dos serviços prestados**, o que não torna menos importante a necessidade de aprimorá-los constantemente. Percebe-se, também, que a imagem transmitida pela Universidade aos(às) conselheiros(as) é positiva, já que não houve avaliações em que o grau de satisfação com o serviço se mostrou extremamente baixo.

Por fim, espera-se que, com o amadurecimento da ferramenta e, conseqüentemente, com um maior engajamento dos(as) usuários(as) na avaliação dos serviços públicos, o **Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFLA** proporcione, nos próximos ciclos de avaliação, o **aperfeiçoamento desejado dos serviços desta Universidade**. De toda forma, os resultados das enquetes realizadas em 2023 já trouxeram informações que podem subsidiar os(as) gestores(as) das unidades na melhoria contínua dos serviços prestados pela UFLA.

É o relatório da **primeira fase de implementação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFLA**, ocorrida no primeiro semestre de 2023.

Lavras, 1º de setembro de 2023.

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

Ouvidora da Universidade Federal de Lavras (UFLA)