

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

## OUVIDORIA

### Ano 2021

## 1. Introdução

A Ouvidoria da UFLA, criada pela Resolução CUNI nº 018, de 6 de maio de 2009, é um órgão mediador com o papel institucional de zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão.

Tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de interlocução com a sociedade, com vistas a mediar as relações entre a Administração Pública e o administrado, propondo ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

## 2. Equipe

- Ouvidor-Geral: Reginaldo Ferreira de Souza (até 19/10/2021).
- Ouvidora-Geral: Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga (a partir de 20/10/2021).

Entre os anos de 2020 e 2021, a Ouvidoria passou por duas alterações do cargo de ouvidor. Em 11/8/2020, foi designado, como Ouvidor-Geral, o servidor Reginaldo Ferreira de Souza, que permaneceu no cargo até 19/10/2021. A partir de 20/10/2021, foi designada a servidora Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga, como Ouvidora-Geral, também encarregada de coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, desde 16/9/2021.

## 3. Legislação

Lei 13.460/2017 - Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

Portaria 581/2021 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal,

instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal, e dá outras providências.

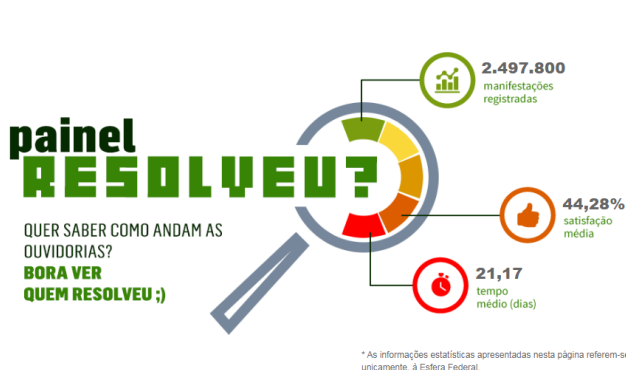
Resolução Cuni 068/2019 – Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UFLA, o qual está em processo de atualização e será publicado em 2022.

#### **4. Das manifestações recebidas e dados estatísticos – Painel Resolveu?**

Os dados apresentados neste item foram extraídos do Painel Resolveu?, mantido pela Controladoria Geral da União - CGU, que tem como base de dados as informações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, atualizada em tempo real:

O **Painel Resolveu?** é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Acesse!



## painel resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente na Plataforma Fala BR (<http://falabr.cgu.gov.br>). Tal ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem os gestores na elaboração de diagnósticos dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria e os cidadãos no exercício do controle social. Acesso!

ESFERA FEDERAL ESFERA ESTADUAL ESFERA MUNICIPAL



Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: 1 abr. 2022.

No ano de 2021, a Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras (UFLA) atuou com o recebimento de manifestações exclusivamente pelo Fala.BR.

Os manifestantes que entraram em contato pelo e-mail ([ouvidoria@ufla.br](mailto:ouvidoria@ufla.br)) ou pelo telefone (35) 3829-1085 receberam orientações e auxílio para registrarem suas manifestações pelo Fala.BR.

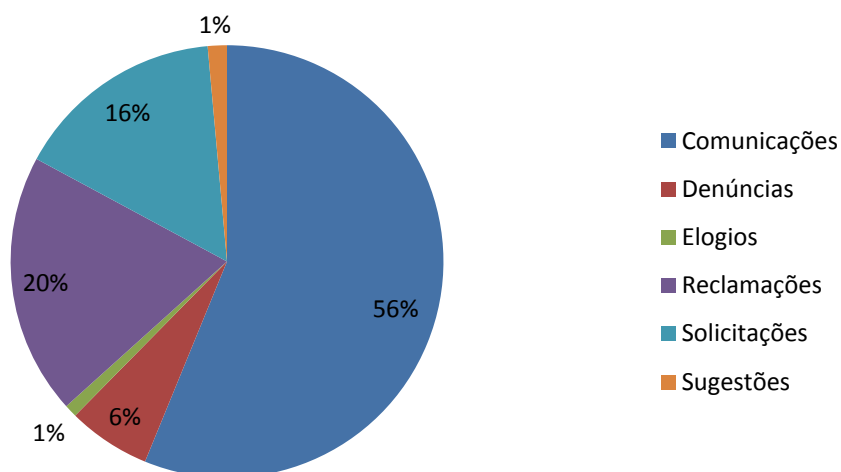
Devido ao plano de contingência para enfrentamento à Covid-19, o trabalho presencial na UFLA começou a ser retomado no mês de setembro de 2021 mas ocorreram algumas suspensões, ao longo dos meses seguintes, por causa do aumento no número de casos da doença, na cidade de Lavras. Por esse motivo, não ocorreram atendimentos presenciais no ano de 2021.

Foram registradas **210** manifestações direcionadas à Ouvidoria, as quais estão detalhadas, por tipo, na tabela e no gráfico a seguir:

Manifestações Ouvidoria 2021	
Comunicações	118
Denúncias	13
Elogios	2
Reclamações	41
Solicitações	33
Sugestões	3
<b>Total</b>	<b>210</b>

Fonte: Fala.BR – Painel Resolveu?, 2021.

### Manifestações Ouvidoria 2021



Fonte: Fala.BR – Painel Resolveu?, 2021.

Os dados mencionados estão disponíveis no [Painel Resolveu?](#). Para acessá-los, entre na página inicial e selecione a opção “Esfera Federal”. Depois, digite “UFLA”, no menu lateral esquerdo (campo “Nome do Órgão/Entidade”) e insira, no campo “Período de Registro”, as datas 01/01/2021 e 31/12/2021. Os dados e gráficos serão exibidos automaticamente.

As 210 manifestações recebidas foram todas respondidas dentro do prazo legal e não houve arquivamentos. Em relação aos anos anteriores, observou-se uma queda na quantidade de manifestações e, também, no tempo médio de resposta, conforme tabela a seguir:

Ano	Quantidade de manifestações	Tempo médio de resposta em dias
2021	210	13,63
2020	251	23,39
2019	371	24,67

**Fontes:** Fala.BR – Painel Resolveu?, 2021, e relatórios anteriores da Ouvidoria.

Entende-se que a diminuição na quantidade de manifestações e no tempo de resposta pode ser atribuída ao empenho dos servidores e da administração da UFLA em melhorar a qualidade na prestação dos serviços públicos ofertados pela instituição.

## 5. Dos motivos das manifestações

No que diz respeito ao conteúdo das manifestações, destacamos os seguintes temas: atendimento ao público (ainda em decorrência do trabalho remoto, houve reclamações sobre: horários de atendimento; ligações telefônicas não atendidas; e-mails não respondidos; e dificuldades de contato com os setores); conduta docente/aulas (dificuldades enfrentadas com as aulas remotas, por exemplo: forma como os docentes estavam ministrando as aulas; dificuldades de comunicação;

e não disponibilização de aulas gravadas); cotas (denúncias sobre possíveis fraudes no ingresso de discentes pelo “sistema de cotas”); Covid-19 (reclamações de cidadãos que solicitavam a reabertura do *campus* para lazer e prática de atividades físicas; pessoas circulando sem máscara pelo *campus*; e receios de retornar ao trabalho presencial); matrículas de graduação e pós-graduação (ocorreram algumas dificuldades de comunicação para tirar dúvidas sobre os procedimentos para matrículas on-line); museu (pedidos para acessar o museu e seu acervo); processos de discentes (pedidos de acesso; e pedidos de transparência em processos de plágio); processos seletivos (divulgação de resultados; horários de provas; e desclassificação de candidatos).

Vale destacar que foram recebidos dois elogios: um referente ao bom trabalho prestado por servidora da Diretoria de Gestão de Tecnologia de Informação – DGTI e outro pelos excelentes serviços prestados por todos os profissionais envolvidos na plataforma de atendimento para possíveis contaminações por Covid-19.

## 6. Pontos recorrentes e soluções adotadas

Entre os assuntos, três se destacaram em quantidade:

- **Atendimento:** ainda devido ao trabalho remoto, houve dificuldades de comunicação com os servidores dos setores. Muitos ramais foram direcionados para celulares e o PABX da instituição ficou sobrecarregado, gerando instabilidade no redirecionamento de ligações. Ocorreram, também, alguns problemas com as respostas por e-mail, devido ao aumento do número de demandas e ao fato de muitos servidores terem se contaminado com Covid-19, necessitando ficarem em licença médica e, portanto, sem conseguir atender às solicitações.

A Ouvidoria fez a intermediação entre os setores e os manifestantes, por meio de e-mails, plataformas de comunicação on-line e outros ramais dos setores, conseguindo que todos os casos fossem atendidos e resolvidos.

- **Cotas:** possíveis fraudes no ingresso de discentes pelo “sistema de cotas”.

As manifestações foram encaminhadas para a Comissão instituída pela Portaria nº 1.162/2017 da Reitoria, para apuração e providências cabíveis.

- **Conduta docente/aulas:** a questão das aulas remotas foi o tipo de manifestação mais frequente durante o ano. Ocorreram dificuldades relacionadas às aulas remotas, à forma como as aulas foram ministradas, à falta de acesso aos docentes, aos horários de aulas e a não disponibilização de aulas gravadas.

As reclamações foram encaminhadas aos Coordenadores de Cursos e Chefes de Departamentos e todas foram respondidas com a resolução ou, em caso de impedimento imediato, como seriam resolvidas e o prazo para serem solucionadas.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram tratadas e prontamente encaminhadas aos setores responsáveis pela prestação do atendimento/serviço público. O contato com os gestores aconteceu por meio do e-mail institucional e, quando necessário, também via telefone. De modo geral, a administração pública respondeu de forma clara, objetiva e dentro do prazo legal.

## 7. Conselho de Usuários

Devido ao trabalho remoto e às alterações de servidores da Ouvidoria, o Conselho de Usuários da UFLA ainda encontra-se em fase inicial. Pelo mesmo motivo, a Carta de Serviços está sendo revisada e os três primeiros serviços que forem atualizados participarão de um projeto piloto para que sejam iniciadas as campanhas de engajamento de Conselheiros e a criação de enquetes para a avaliação dos serviços. O planejamento visa à revisão de todos os serviços durante o ano de 2022 e a avaliação de, pelo menos, três serviços neste ano.



## 8. Considerações Finais

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os cidadãos e a administração da UFLA, cuja interação proporciona uma visão mais ampla dos pontos a serem melhorados, para que seja prestado um serviço público de melhor qualidade. Suas ações têm por objetivo, além de aprimorar os serviços prestados, ampliar os canais de participação social na avaliação institucional, incentivar o exercício dos direitos dos cidadãos e contribuir para a formulação de políticas públicas.



Fonte: Fala.BR – Painel Resolveu?, 2021.

Como se pode observar pela imagem acima, obtida por meio do link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, a Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras, mesmo exercendo suas atividades em trabalho remoto, durante grande parte do ano de 2021 e com mudança de Ouvidor-Geral, conseguiu alcançar o objetivo de continuar prestando um serviço público de qualidade.

**Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga**  
Ouvidora-Geral