



Relatório Anual de Gestão

Ouvidoria-Geral
Ano 2022

*Lavras - MG
Março - 2023*

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Reitor

João Chrysostomo de Resende Júnior

Vice-Reitor

Valter Carvalho de Andrade Júnior

Chefe de Gabinete

Cinthia Divino Bustamante Murad

Superintendente de Governança

Adriano Higino Freire

Superintendente de Integridade e Correição

Débora Cristina de Carvalho

Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

Ouvidora-Geral da UFLA

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

Autoridade de Monitoramento da LAI na UFLA

Cinthia Divino Bustamante Murad

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	2
2. Força de Trabalho	3
3. Legislação.....	3
4. Manifestações.....	4
5. Pontos recorrentes das manifestações.....	8
6. Soluções adotadas para os pontos mais recorrentes	11
7. Satisfação do Usuário.....	12
8. Conselho de Usuários.....	14
9. Considerações Finais	15
10. Contato.....	16

1. Apresentação

A Ouvidoria-Geral (OG) da UFLA, criada pela Resolução Cuni nº 018, de 6 de maio de 2009, é um órgão mediador que tem o papel institucional de zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão.

A OG/UFLA 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(a) cidadão(ã), propondo ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

De acordo com o artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União (CGU), o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

2. Força de Trabalho

- **Ouvidora-Geral:** Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga
- **Colaboradora:** Jaciluz Dias (*lotada na Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (Progepe) atua como colaboradora e substituta legal e imediata da Ouvidora-Geral, conforme Portaria nº 761/2022 - Progepe*)

3. Legislação

São apresentados, a seguir, os documentos que regulam as atividades das unidades de ouvidoria no Brasil e, portanto, da Ouvidoria-Geral da UFLA, bem como a normativa institucional que regulamenta esse setor.

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

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

- **Decreto 9.492/2018** - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm

- **Decreto nº 10.153/2019** - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm

- **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, que 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.

Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>

- **Decreto nº 10.890/2021** - Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.

Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.890-de-9-de-dezembro-de-2021-366038708>

- **Portaria CGU nº 3.126/2021** - Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019.

Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/67501/5/Portaria_3126_2022.pdf

- **Resolução Cuni 021/2022** - Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Lavras.

Disponível em: <https://ouvidoria.ufla.br/images/leis/Resolucao-cUNI0212022-regimento-interno-ouvidoria-geral.pdf>

4. Manifestações

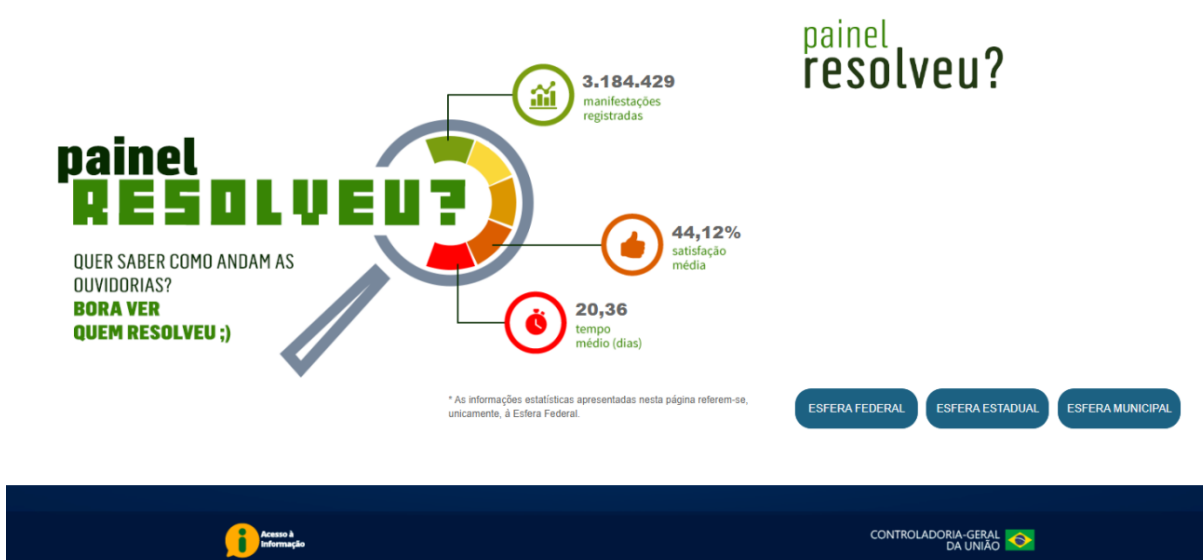
Os dados apresentados neste item foram extraídos do [Painel Resolveu?](https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis) (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis>), conforme Figura 1, que é mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e tem, como base de dados, as informações da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](https://falabr.cgu.gov.br/) (<https://falabr.cgu.gov.br/>), atualizada em tempo real:

O [Painel Resolveu?](https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis) 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.

[Acesse!](#)

Figura 1 – Painel Resolveu?



Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 22 mar. 2023.

No ano de 2022, a Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras (UFLA) atuou com o recebimento de manifestações exclusivamente pela [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR](#).

Desde o dia 1º/4/2022, as denúncias passaram a ser tramitadas, exclusivamente, pelo Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR e, desde 15/12/2022, a tramitação pelo referido módulo se estendeu aos demais tipos de manifestações.

Os(as) manifestantes que entraram em contato por e-mail (ouvidoria@ufla.br) ou pelo telefone (35) 3829-1085 receberam orientações de como registrar suas manifestações pelo Fala.BR.

Foram registradas **232** manifestações direcionadas à Ouvidoria, as quais estão detalhadas, por tipo, na Tabela 1 e no Gráfico 1, apresentados a seguir:

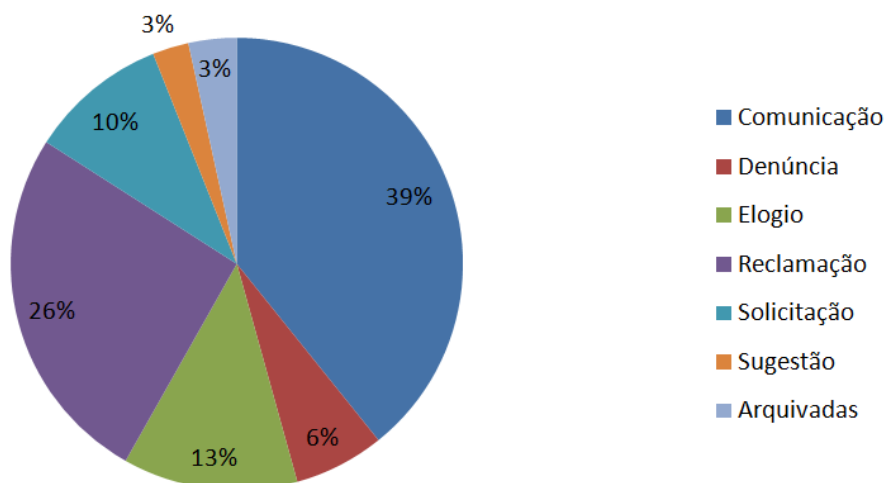
Tabela 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria UFLA em 2022, por tipo, em quantidade.

Manifestações Ouvidoria 2022	
Comunicação	91
Denúncia	15
Elogio	29
Reclamação	60
Solicitação	23
Sugestão	6
Arquivadas	8
Total	232

Fonte: Fala.BR – Painel Resolveu?, 2022.

Gráfico 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria UFLA em 2022, por tipo, em porcentagem.

Manifestações Ouvidoria 2022



Fonte: Fala.BR – Painel Resolveu?, 2022.

Os dados mencionados estão disponíveis no [Painel Resolveu?](#). Para acessá-los, é preciso entrar na página inicial e selecionar a opção *Esfera Federal*. Em seguida, digitar *UFLA*, no menu lateral esquerdo (campo *Nome do Órgão/Entidade*) e inserir, no campo *Período de Registro*, as datas 01/01/2022 e 31/12/2022. Os dados e gráficos serão exibidos automaticamente.

Das 232 manifestações recebidas, 224 foram respondidas dentro do prazo legal e 8 foram arquivadas, por um dos seguintes motivos: duplicidade de teor; falta de clareza; e falta de urbanidade. Vale destacar, ainda, que foram recebidos **29 Elogios**: referentes aos serviços prestados por servidores(as) da UFLA.

Em relação aos anos anteriores, observou-se uma queda na quantidade de manifestações e, também, no tempo médio de resposta, conforme tabela a seguir:

Tabela 2 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria UFLA, entre 2019 e 2022, com comparativo de quantidade e tempo médio de resposta.

Ano	Quantidade de manifestações	Tempo médio de resposta em dias
2022	232	10,47
2021	210	13,63
2020	251	23,39
2019	371	24,67

Fontes: Fala.BR – Painel Resolveu?, 2022, e relatórios anteriores da Ouvidoria.

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

5. Pontos recorrentes das manifestações

O tipo de manifestação tratado pela Ouvidoria que normalmente se destaca em quantidade é a *Comunicação*, que tem como característica principal o anonimato, e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas aos recursos federais. As comunicações representam, portanto, 39% do total de manifestações recebidas no ano de 2022, o que indica que uma quantidade significativa de usuários(as) de serviços públicos prefere não se identificar, ao fazer uma denúncia ou reclamar sobre determinada situação.

Ao se comparar, por exemplo, a quantidade de comunicações com o somatório das reclamações e denúncias, que são tipologias equivalentes às comunicações, mas identificadas, chega-se à conclusão de que ainda existe um número razoável de usuários(as) que prefere fazer suas manifestações de forma anônima.

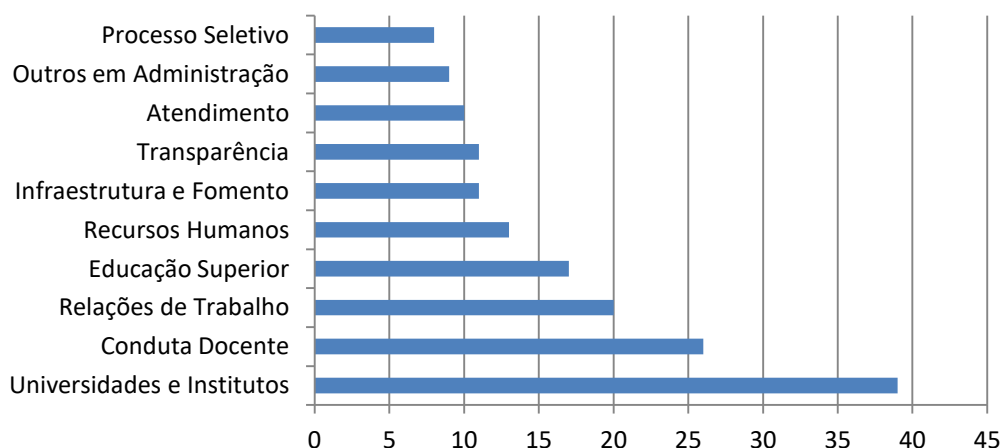
As manifestações são categorizadas, na Plataforma Fala.BR, por meio dos três tipos de referências disponíveis:

- **Assunto:** indica lista de assuntos, de abrangência geral, previamente cadastrada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e disponível, com conteúdo idêntico, para todos os órgãos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - (SisOuv) que utilizam o sistema;
- **Subassunto:** apresenta categorizações específicas criadas pela Ouvidoria-Geral da UFLA, para refletir, com maior detalhamento e de acordo com a própria realidade, as informações do campo *Assunto*;
- **Tag:** campo utilizado com a função de marcador adicional, para auxiliar na categorização, quando é necessária alguma informação complementar ao subassunto.

Os 10 temas mais recorrentes das manifestações tramitadas e tratadas pela Ouvidoria em 2022, com base no campo *Assunto*, da Plataforma Fala.BR, foram os seguintes:

Gráfico 2 – Principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2022.

Assuntos mais recorrentes

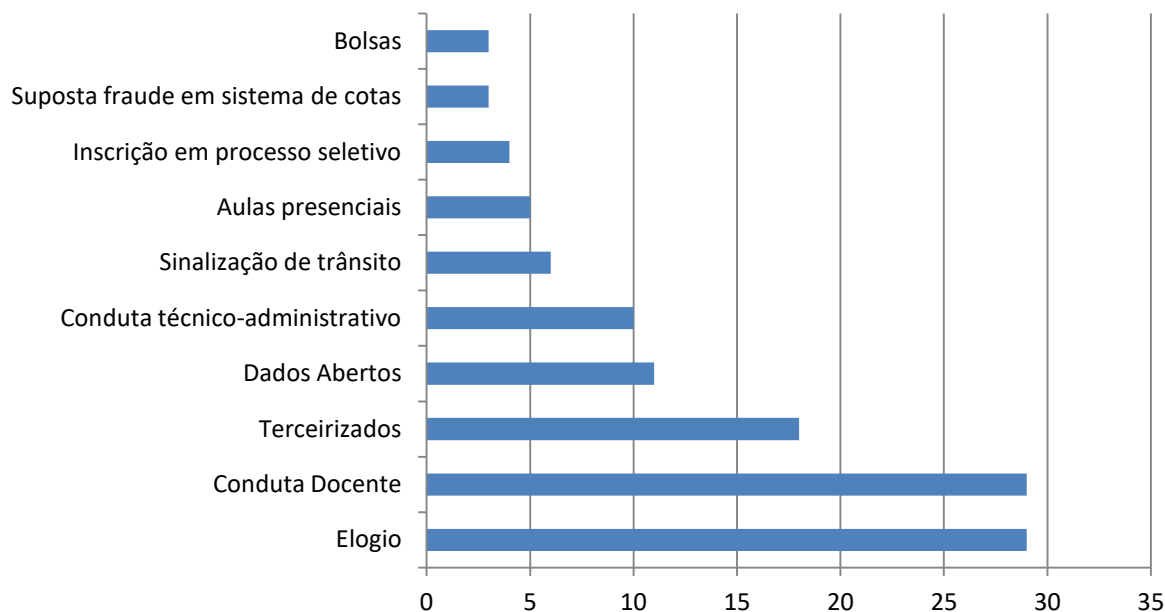


Fonte: Fala.BR, 2022.

Por sua vez, os 10 subassuntos mais recorrentes vinculados a essas manifestações foram os seguintes:

Gráfico 3 – Principais subassuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2022.

Subassuntos mais recorrentes



Fonte: Fala.BR, 2022.

No que diz respeito aos assuntos das manifestações, destacam-se os mais utilizados: *Universidades e Institutos; Conduta Docente; Relações de Trabalho; Educação Superior; Infraestrutura e Fomento e Transparência*. Há que se pontuar que esses assuntos, muitas vezes, são decorrentes da reclassificação feita pela Ouvidoria UFLA, a partir da análise das manifestações.

Quando o(a) cidadão(ã) abre uma manifestação no Fala.BR, ele(a) tem acesso à mesma lista de assuntos cadastrada pela OGU e disponibilizada a todos os órgãos do SisOuv, podendo indicar o assunto dentro desse escopo. No entanto, após o recebimento, a Ouvidoria realiza uma análise da manifestação e observa se o assunto corresponde, de fato, ao que compõe o teor do texto, alterando o assunto, quando necessário.

6. Soluções adotadas para os pontos mais recorrentes

Considerando os temas mais recorrentes das manifestações recebidas pela Ouvidoria, são descritos, a seguir, os procedimentos que foram adotados, a fim de atender às principais demandas apresentadas pelos(as) cidadãos(ãs).

- **Conduta de servidores(as) docentes** - as manifestações citaram: falta de didática; ausências comunicadas intempestivamente; desacordo sobre horários/datas de provas remarcadas; divulgação de notas; e docentes que não estão ministrando as aulas. Todas as manifestações foram encaminhadas aos(às) coordenadores(as) de curso e/ou aos(às) chefes de departamento, de acordo com o tipo de demanda registrado pelos(as) manifestantes. Os(as) gestores(as) trataram as manifestações junto aos(às) docentes(as) envolvidos(as) e enviaram respostas à Ouvidoria-Geral;
- **Conduta de servidores(as) técnico-administrativos(as)** - manifestações relatando supostos fatos ocorridos com os(as) técnico-administrativos(as) da instituição. Os(as) gestores(as) trataram as manifestações junto aos(às) servidores(as) citados(as) e enviaram respostas à Ouvidoria-Geral;
- **Colaboradores(as) terceirizados(as)** - devido à alteração da empresa contratante de colaboradores(as) terceirizados(as) que atuam na UFLA, ocorreram manifestações referentes a dúvidas que surgiram em decorrência de rescisões e novas contratações. Todas as manifestações foram esclarecidas e resolvidas pela Pró-reitoria de Planejamento e Gestão (Proplag);
- **Dados abertos** - devido a um problema no link dos dados abertos da Pró-reitoria de Graduação (Prograd), ocorreu, em um curto período de tempo, um número razoável de manifestações apontando o problema. As manifestações foram encaminhadas à Prograd, que realizou a atualização do link;
- **Trânsito no campus** - foram registradas manifestações envolvendo: sinalizações; organização do trânsito; pontos de carona; e desobediência às regras de trânsito no campus. Todas as manifestações foram esclarecidas e resolvidas pela Pró-reitoria de Infraestrutura e Logística (Proinfra).

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram analisadas e tratadas prontamente, com o encaminhamento aos setores responsáveis pela prestação do atendimento/serviço público, que responderam às manifestações dentro do prazo exigido pela Plataforma Fala.BR.

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria-Geral elaborou um plano de ação para a implantação do uso da funcionalidade Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) como ferramenta exclusiva de tratamento de manifestações de Ouvidoria, de modo que toda a operação fosse integralmente executada dentro do ambiente Fala.BR.

Tal medida contribuiu, diretamente, para a mitigação de riscos, sobretudo no que tange à prevenção de vazamento de dados e à garantia de direitos do(a) usuário(a). O contato com os(as) gestores(as), quando houve necessidade de esclarecimentos para além do informado durante a tramitação na Plataforma Fala.BR, aconteceu por meio do e-mail institucional e, quando necessário, também via telefone. Dessa forma, todas as manifestações foram tratadas e respondidas dentro do prazo legal.

7. Satisfação do Usuário

A Plataforma Fala.BR oferece ao(à) manifestante uma pesquisa de satisfação, que pode ser preenchida sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela Ouvidoria-Geral.

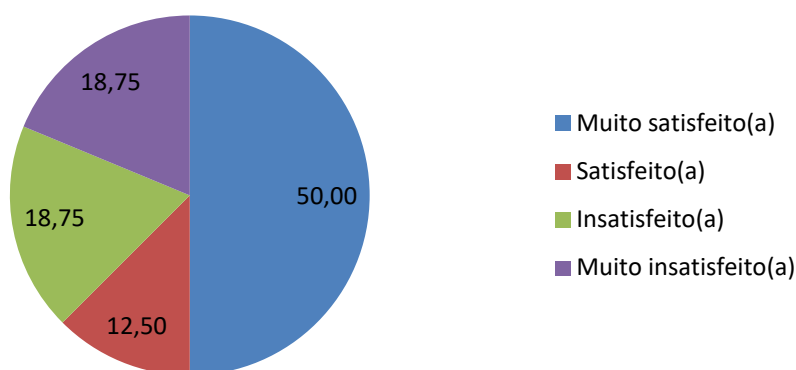
A Pesquisa de Satisfação é um importante mecanismo para perceber como o(a) usuário(a) do serviço público se sente em relação ao órgão, na prestação de um serviço, de modo que o atendimento seja aperfeiçoado continuamente. A pesquisa apresenta os seguintes questionamentos:

- **A sua demanda foi atendida?**
- **A resposta fornecida foi fácil de compreender?**
- **Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?**

São apresentados, no Gráfico 4, os resultados das pesquisas de satisfação preenchidas pelos(as) manifestantes durante o ano de 2022. De acordo com o Painel Resolveu?, foram respondidas **16** pesquisas de satisfação.

Gráfico 4 – Resultado da pesquisa de satisfação do ano de 2022.

Satisfação com o atendimento prestado



Fonte: Fala.BR – Painel Resolveu?, 2022.

Como pode ser observado no gráfico, mais de 60% dos(as) respondentes considerou o atendimento prestado satisfatório ou muito satisfatório. Apesar da baixa adesão de respondentes, é possível depreender que as respostas decorrem do fato de os(as) manifestantes se sentirem motivados a indicar a sua opinião. No entanto, a avaliação não permite diferenciar se o(a) respondente está manifestando satisfação com a resposta dada pelo gestor(a) à manifestação ou com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Além disso, em alguns casos, o(a) manifestante responde à pesquisa antes de receber a resposta final, enquanto a manifestação ainda está tramitando. Nesse caso, a resposta parece sinalizar mais a insatisfação com o prazo de tramitação do que com a solução apresentada.

8. Conselho de Usuários

O Conselho de Usuários da UFLA encontra-se na fase de divulgação de campanha para engajamento de conselheiros(as) para avaliar os serviços que compõem a [Carta de Serviços ao Usuário da UFLA](https://ufla.br/cartadeservicos/), a qual pode ser acessada em: <https://ufla.br/cartadeservicos/>.

No final de 2022, foram formuladas as enquetes que serão respondidas pelos(as) conselheiros(as) cadastrados(as). O plano de ação traçado para a implantação do Conselho de Usuários prevê uma avaliação que contemplará, inicialmente, os seguintes serviços:

- **Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (PAS/UFLA);**
- **Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Transferência de Curso);**
- **Participar de Processo Seletivo para curso de graduação (Obtenção de Novo Título);**
- **Matricular-se em curso de graduação; e**
- **Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação – UFLA.**

A divulgação da campanha para engajamento de conselheiros ocorrerá em parceria com a Coordenadoria de Comunicação Social da UFLA e, posteriormente, a Ouvidoria-Geral analisará os dados obtidos, conforme cronograma a seguir:

Tabela 3 – Cronograma para campanha de divulgação sobre o Conselho de Usuários.

Cronograma para avaliação dos serviços

10/4 a 5/5/2023	Período para cadastro de conselheiros(as) e resposta às enquetes
10/4/2023	Divulgação na semana de recepção de calouros (vídeo institucional e redes sociais)
17/4/2023	Divulgação para os(as) discentes em geral (e-mail e redes)

	sociais)
8 a 19/5/2023	Período de abertura das enquetes para respostas da comunidade em geral
8/5/2023	Divulgação para a comunidade em geral (site institucional e redes sociais)
22 a 26/5/2023	Apuração dos dados obtidos por meio das enquetes
29 a 31/5/2023	Elaboração do relatório sobre os resultados obtidos
1º/6/2023	Divulgação do relatório sobre os resultados obtidos (página institucional da UFLA e página da Ouvidoria)

Fontes: Ouvidoria-Geral UFLA.

9. Considerações Finais

A Ouvidoria-Geral da UFLA é um canal de comunicação entre os(as) cidadãos(ãs) e a Administração, cuja interação proporciona uma visão mais ampla de aspectos a serem melhorados, para que seja prestado um serviço público de melhor qualidade.

As ações da Ouvidoria têm por objetivo, além de aprimorar os serviços prestados, ampliar os canais de participação social na avaliação institucional, incentivar o exercício dos direitos dos(ãs) cidadãos(ãs) e, por conseguinte, contribuir para a formulação de políticas públicas.

A partir da Figura 2, é possível perceber que tais objetivos foram atingidos:

Figura 2 – Painel Resolveu?



Disponível em: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 22 mar. 2023.

Como se pode observar na Figura 2, tela obtida por meio do Painel Resolveu?, a Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras conseguiu alcançar o objetivo de responder todas as manifestações recebidas, garantindo, assim, que a comunidade pudesse ser ouvida. Esse diálogo entre a Administração Pública e o(a) cidadão(ã) permitiu o aprimoramento dos serviços e do atendimento prestados pela UFLA.

Buscando sempre a qualidade da comunicação entre gestores(as) e manifestantes, a Ouvidoria-Geral segue cumprindo seu papel como órgão mediador que contribui para a melhoria do relacionamento entre a sociedade e a Universidade.

10. Contato

A Ouvidoria-Geral da UFLA dispõe dos seguintes canais oficiais de atendimento:

- **Atendimento presencial**

Andar térreo do Prédio da Administração Central
Universidade Federal de Lavras (UFLA)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
OUVIDORIA-GERAL

Trevo Rotatório Professor Edmir Sá Santos, s/n

Lavras - MG

- **Horário de atendimento**

Das 8h às 12h e das 14h às 18h

- **Telefone**

35 3829-1085

- **E-mail**

ouvidoria@ufla.br

- **Página eletrônica**

<https://ouvidoria.ufla.br/>

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

Ouvidora-Geral