



Relatório de Gestão da Ouvidoria

2023

UFV

Universidade Federal de Viçosa

Introdução

O ouvidor da Universidade Federal de Viçosa apresenta o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, referente ao exercício de 2022 nos termos dos artigos 13 e 17 do Código de Defesa do usuário, Lei 13460/2017, bem como os artigos 51 e 52 da portaria 581/2021 expedida pela Controladoria Geral da União.

Análise Gerencial dos Dados

No ano de 2022, a Universidade Federal de Viçosa recebeu 177 manifestações de Ouvidoria através da Plataforma de Ouvidoria e Acesso à informação - Fala.BR, o tempo médio de resposta foi de 22,29 dias.

Quantidade de Manifestações e Tempo médio de resposta

Fonte: Painel Resolveu

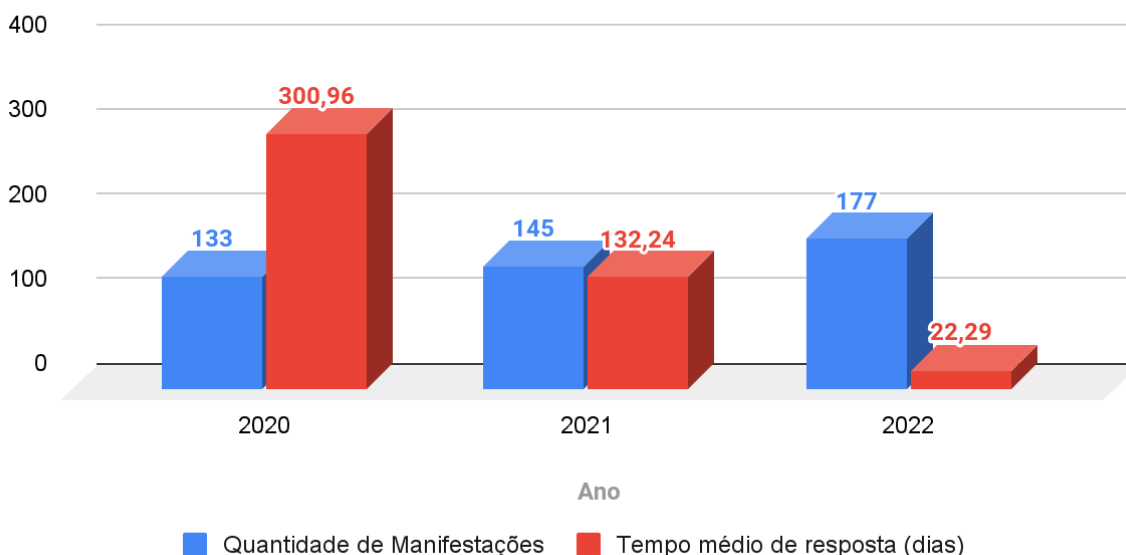


Gráfico 01: Série histórica de manifestações por tempo médio de resposta

As manifestações por assunto em 2022 estão representadas no gráfico à seguir:

Manifestações por assunto em 2022

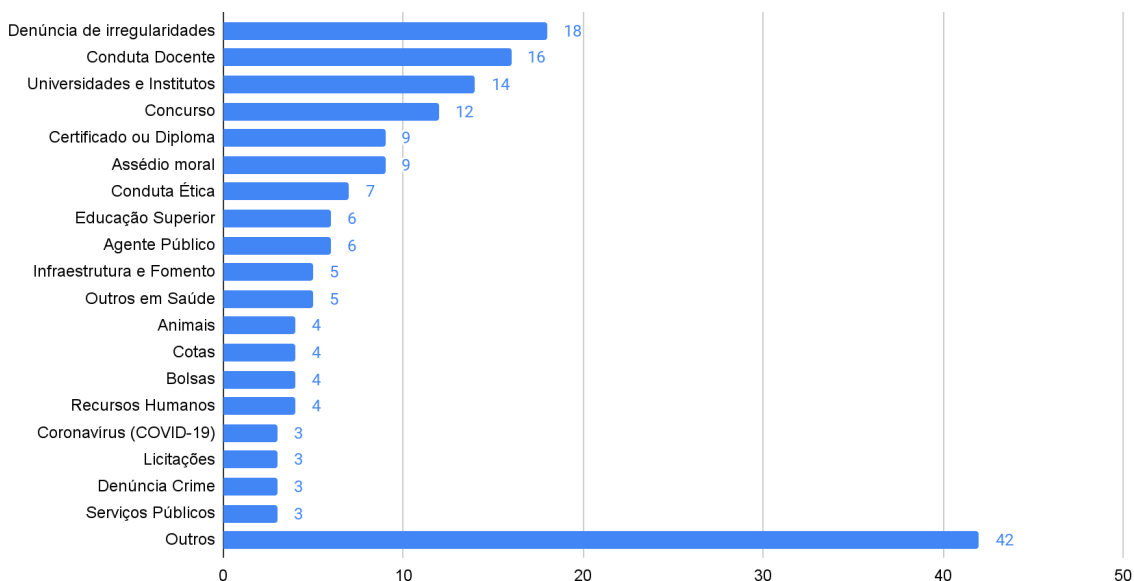


Gráfico 02: Manifestações por assuntos em 2022

A tabela abaixo classifica as manifestações recebidas e respondidas por tipo:

| Tipo | Quantidade | Percentual |
|-------------------------------|------------|------------|
| Comunicação de irregularidade | 52 | 30,20% |
| Reclamação | 44 | 25,60% |
| Solicitação | 39 | 22,70% |
| Elogio | 5 | 2,90% |
| Sugestão | 4 | 2,30% |
| Denúncia | 28 | 16,30% |
| Simplifique | 0 | 0 |

Fonte: Painel Resolveu

Tabela 1: Manifestações respondidas e em tratamento em 2022

Resultados

No ano 2022, houve uma redução significativa no tempo médio de resposta em comparação aos anos anteriores. Em 2020 e 2021 o tempo médio de resposta foi 300,96 e 145 dias respectivamente, todavia no exercício de 2022 houve uma redução acentuada atingindo o prazo médio de 22,29 dias, ou seja, uma redução de 278,67 dias no tempo médio contraposto a 2020.

Embora tenha ocorrido um aumento de 22% na quantidade de manifestações recebidas em relação ao ano anterior, o tempo de resposta continua em queda. Isso ocorreu graças às melhorias na gestão da Ouvidoria, ilustrado no Gráfico 1.

Outra medida bem-sucedida foi a atualização da página da Ouvidoria em um formato moderno que inclui guias e tutoriais, tornando mais fácil a comunicação entre a Universidade e a sociedade.



Figura 1: Imagem da nova página: www.ouvidoria.ufv.br

No mesmo período a Ouvidoria, em parceria com o Escritório de Processos, mapeou três processos, disponíveis na [página](#):

I - Manifestação

II - Tratamento de Denúncias

III - Acesso à informação

O mapeamento de processos é essencial para a atividade da Ouvidoria considerando a delicadeza da atividade, tanto que o tema é referenciado pela CGU no [Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública](#).

Desafios

Em 2022 a Ouvidoria não avançou na realização das consultas públicas relacionadas ao Conselho de Usuários, obrigação imposta pela Lei 13.460/2018.

A principal dificuldade enfrentada é relacionada à força de trabalho, considerando que a Ouvidoria é composta apenas pelo Ouvidor, responsável por todas as tarefas operacionais e estratégicas estabelecidas pelos normativos de Ouvidoria e Acesso à informação (SIC), tornando a atividade muito desafiadora.

Portanto, a principal recomendação para 2023 é o fortalecimento do setor com infraestrutura, servidores e capacitação para o pleno cumprimento dos requisitos legais, além de mitigar o risco de colapso operacional das atividades de Ouvidoria em uma eventual exoneração ou fim do mandato do Ouvidor.