

Relatório de Gestão da Ouvidoria

2024



ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2023

Coordenação

Ouvidor

Filipe Cardoso Sant' Ana

Análise e Revisão de Dados

Filipe Cardoso Sant' Ana

Wanderson Lopes Gomides

Diagramação

Filipe Cardoso Sant' ana

Wanderson Lopes Gomides

Capa

Divisão de Design Gráfico e Audiovisual/Diretoria de Comunicação Institucional

Apoiaram a elaboração deste documento: Fabrício Tadeu da Silva, Wanderson Lopes Gomides

Viçosa, março de 2024

Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Educação

Camilo Sobreira de Santana

Secretário de Educação Superior

Denise Pires de Carvalho

Reitor

Demetrius David da Silva

Vice-Reitora

Rejane Nascentes

Pró-Reitores**Administração**

Leonardo de Assis Vidigal

Ensino

Cristiane Aparecida Baquim

Gestão de Pessoas

Luiz Antônio Abrantes

Planejamento e Orçamento

Evandro Rodrigues de Faria

Assuntos Comunitários

Bruno David Henriques

Extensão e Cultura

José Ambrósio Ferreira Neto

Pesquisa e Pós-Graduação

Raul Narciso Carvalho Guedes

Diretores**Campus UFV-Florestal**

Antônio César Pereira Calil

Campus UFV-Rio Paranaíba

Renato Adriane Alves Ruas

Centro de Ciências Agrárias

Mário Luiz Chizzotti

**Centro de Ciências Biológicas
e da Saúde**

João Marcos de Araújo

**Centro de Ciências Exatas
e Tecnológicas**

Danielle Dias Sant'Anna Martins

**Centro de Ciências Humanas,
Letras e Artes**

Odemir Vieira Baêta

Apresentação

Criada pela [Portaria 0945/1998](#) e subordinada ao Conselho Universitário, conforme o art. 8º, inciso II do estatuto da UFV, a Ouvidoria da Universidade Federal de Viçosa desempenha um papel crucial no aprimoramento da instituição, atuando como um canal de comunicação entre a comunidade e a universidade. Sua finalidade principal é promover a ética, imparcialidade e sigilo em suas ações.

Operando sob a orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, Órgão Central, conforme o art. 7º do Decreto 9.492/2018, a Ouvidoria da UFV cumpre o importante papel de facilitar o diálogo, garantir a transparência e fortalecer a relação entre a instituição e a sociedade.

Um aspecto importante de sua atuação é a apresentação do relatório de gestão, um instrumento previsto na Lei 13.460/2017. Diploma normativo esse que trata da participação e proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Ao cumprir essa obrigação legal, a Ouvidoria contribui para a transparência e accountability da instituição, demonstrando o compromisso com a melhoria contínua e a efetividade dos serviços prestados.

Localização e Espaço Físico:



- A Ouvidoria está localizada no edifício Arthur Bernardes, número 121.
- O espaço é compartilhado com a Diretoria de Governança Institucional, proporcionando uma integração de setores relacionados à gestão e governança e integridade da instituição.
- A partir de 2023 a Ouvidoria passou a dispor de uma sala reservada com isolamento acústico para o atendimento presencial, sendo um grande avanço para o aprimoramento da unidade.

Atendimento Presencial:

- O atendimento presencial é realizado na sala específica da Ouvidoria, proporcionando uma abordagem de proximidade e acessibilidade para os usuários que optam por esse canal de comunicação.
- A presença de isolamento acústico na sala ressalta a importância dada à privacidade e à confidencialidade durante as interações presenciais.

Responsável pela Ouvidoria:

- O Ouvidor da UFV é Filipe Cardoso Sant' Ana, um servidor Técnico Administrativo.
- Sua nomeação foi efetuada pela Portaria Nº 0458/2021, datada de 11/08/2021.

Classificação das demandas (tipos de manifestação).

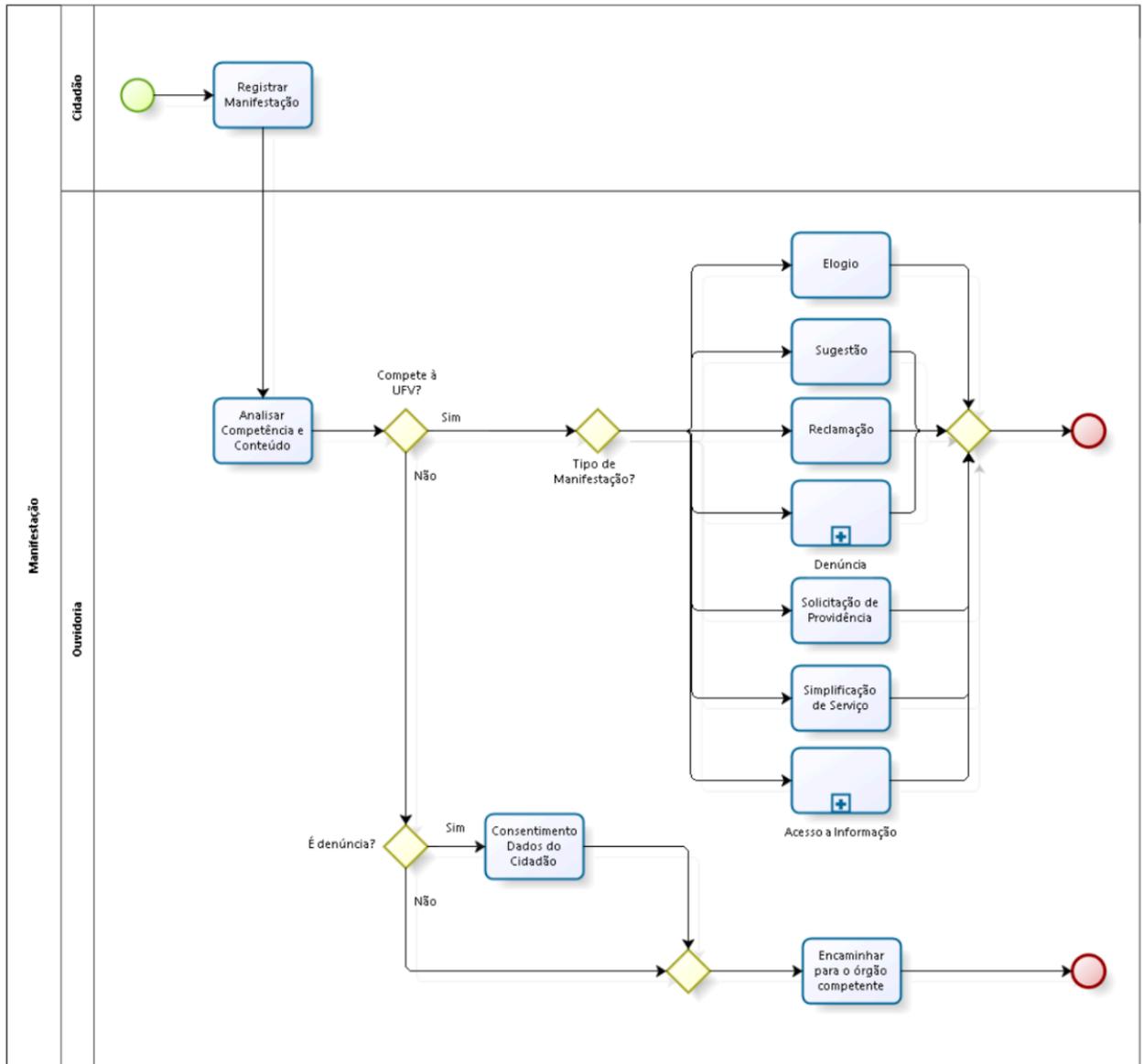
As manifestações ou demandas dos cidadãos (usuários da ouvidoria) são classificadas em: elogios, solicitação de providência, sugestões, reclamações, comunicação, denúncias e pedidos de informação. Essas demandas consubstanciam os serviços prestados pela Ouvidoria da UFV, e podem ser conceituadas do seguinte modo:

- Elogio: Comentário que demonstre a satisfação ou agradecimento por qualquer motivo relacionado aos serviços prestados pela UFV
- Solicitação de providência: Pedido de adoção de providência por parte da administração.
- Sugestão: Proposição de alteração na tramitação/condução de determinado serviço.
- Reclamação: Manifestação de desagrado, insatisfação, descontentamento ou protesto quanto a um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou de seus servidores e funcionários terceirizados.
- Denúncia: Comunicação que relata irregularidades na Administração, incluindo infrações penais, administrativas, civis ou disciplinares, por parte de servidores ou setores, que contrariam normas jurídicas, o devido processo legal, ou causam prejuízo ao patrimônio público.
- Comunicação de Irregularidade: são popularmente chamadas de denúncias anônimas, recebem o mesmo tratamento das denúncias, no entanto o usuário não receberá a resposta final.
- Pedido de acesso à informação: requisição de documentos, dados institucionais por meio da lei de acesso à informação, 12.527/2011.
- Simplificação: Demandas relacionadas à desburocratização dos serviços oferecidos pela instituição.

Tratamento das Manifestações

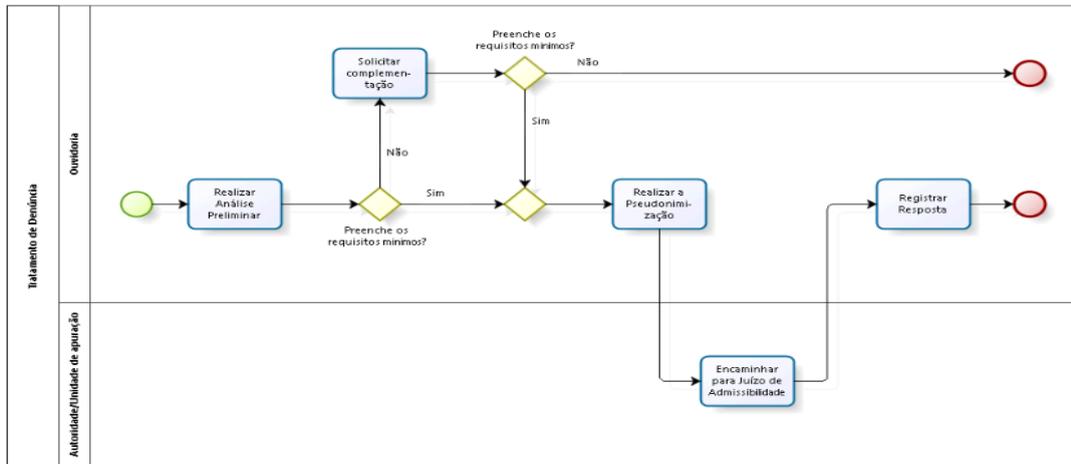
Cada tipo de manifestação segue um trâmite distinto de tratamento de acordo com os diplomas normativos que orientam a ouvidoria, estando eles reunidos principalmente na Portaria CGU 581/2021. Dessa forma, a Ouvidoria padronizou os procedimentos através do mapeamento de processos em parceria com o Escritório de Processos da Diretoria de Governança Institucional, reunindo as informações em três principais processos:

O mapeamento das Manifestações (Elogios, Sugestões, Reclamações e Solicitações)



Mapeamento do processo das Denúncias:

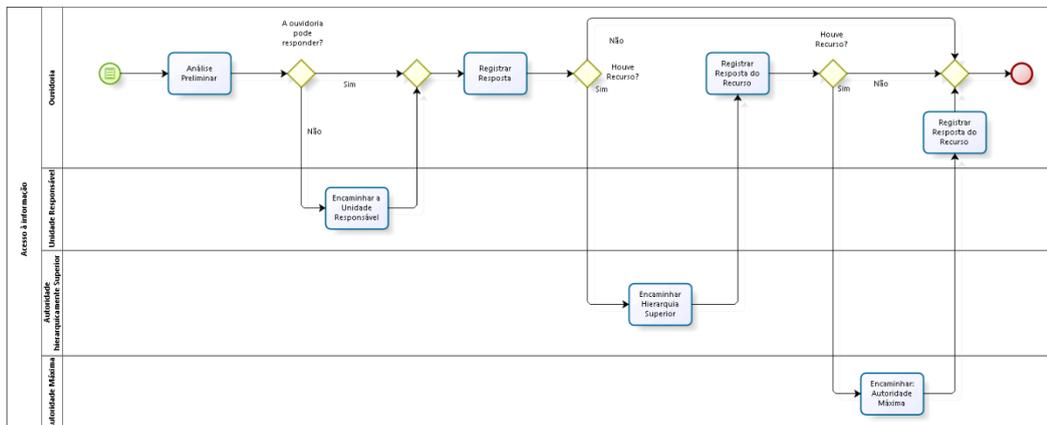
IMPORTANTE:
Favor nos informar [via formulário](#), clicando no símbolo  ao lado, se:
- Este diagrama estiver desatualizado ou possuir algum erro;
- Identificar alguma alteração que possa otimizar o processo;
- Desejar realizar outra sugestão.



Powered by **bizagi** Modeler

Mapeamento dos processos de Acesso à informação:

IMPORTANTE:
Favor nos informar [via formulário](#), clicando no símbolo  ao lado, se:
- Este diagrama estiver desatualizado ou possuir algum erro;
- Identificar alguma alteração que possa otimizar o processo;
- Desejar realizar outra sugestão.



Powered by **bizagi** Modeler

O mapeamento de processos é um elemento essencial no [Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública](#), sendo avaliado como um dos critérios fundamentais para aprofundar a profissionalização no tratamento das manifestações. Considerando os diversos níveis de sensibilidade da informação e a necessidade de conformidade com as legislações pertinentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados, esse processo desempenha um papel crucial. Com a conclusão dessa etapa, a

Ouvidoria está agora pronta para avançar na identificação e análise dos riscos associados, um tema de grande relevância na literatura administrativa contemporânea.

Divulgação e Participação em Eventos:

No ano de 2023 a Ouvidoria participou de dois eventos, o [primeiro em abril de 2023](#) sobre o tema Assédio, que ocorreu no Departamento de Economia Doméstica organizado pelos movimentos de Mulheres Olga Benário e Correnteza. O segundo, debatendo [Integridade, Ética, Transparência e Combate ao Assédio](#), realizado em novembro de 2023 nos campi de Rio Paranaíba e Florestal.

Em ambas ocasiões, a Ouvidoria apresentou os canais de manifestação, destacou as garantias ao denunciante e reafirmou o estímulo à participação dos usuários na avaliação dos serviços públicos oferecidos pela instituição, ressaltando a importância de relatar irregularidades como parte do compromisso contínuo com a excelência institucional, um valor fundamental para a Universidade Federal de Viçosa.

Outra parceria importante foi realizada com o Departamento de Letras e com a Diretoria de Comunicação Institucional na criação de materiais gráficos para promoção da Ouvidoria, prática essa que será continuada em 2024.



O QUE É A OUVIDORIA UFV

A Ouvidoria da UFV é um órgão que tem como finalidade o aprimoramento da instituição, constituindo-se em um canal de comunicação entre a comunidade e seus dirigentes, primando suas ações pela ética e imparcialidade.

Queremos
OUVIR VOCÊ!



"Como funciona a Ouvidoria?"

A Ouvidoria recebe reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios apresentados pelos estudantes, professores e servidores técnico-administrativos da UFV, bem como da comunidade, em geral, encaminhando-as aos dirigentes dos órgãos ou setores administrativos para avaliação e resposta, retornando as respostas dos dirigentes aos manifestantes.

Escaneie o QR Code abaixo ou acesse o site
<https://ouvidoria.ufv.br/> para mais informações.



UFV
Universidade Federal
de Viçosa

dla
DEPARTAMENTO
DE LETRAS
UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA



COMO FAZER UMA MANIFES TAÇÃO?



A Ouvidoria da UFV recebe as demandas por um sistema informatizado, seguro, sigiloso e transparente: o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU) para ser utilizado por todas as ouvidorias da Administração Pública Federal.

As manifestações serão mantidas em sigilo com o seu acesso restrito aos agentes competentes para apreciação da matéria.

**VOCÊ E A OUVIDORIA
CONSTROEM UMA
UNIVERSIDADE
MELHOR.**

Escaneie o QR Code abaixo ou acesse o site

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

para mais informações.



UFV
Universidade Federal
de Viçosa

dla
DEPARTAMENTO
DE LETRAS
UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA



QUAIS SÃO OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO?



ELOGIO:

Demonstre satisfação e reconheça o serviço ou atendimento bem feito. Sempre que puder, ELOGIE. Nós agradecemos.



SUGESTÃO:

Sua experiência e seu olhar podem apontar diversas soluções e ideias para melhorar a gestão e o funcionamento da Universidade. OUSE! SUGIRA!



SOLICITAÇÃO:

Se você teve algum problema não resolvido ou precisa de uma informação, SOLICITE providências. Nós vamos ajudar!



RECLAMAÇÃO:

Algo não funcionou como deveria e você ficou insatisfeito? RECLAME! Só assim poderemos melhorar.



DENÚNCIA:

Se você sabe ou tem provas de alguma irregularidade, prática ilegal ou ilícita, não fique calado: DENUNCIE. Vamos providenciar a apuração.



SIMPLIFIQUE:

Quando o cidadão considera a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!

Escaneie o QR Code abaixo ou acesse o site <https://ouvidoria.ufv.br/> para mais informações.



UFV
Universidade Federal
de Viçosa

dla
DEPARTAMENTO
DE LETRAS
UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

**VOCÊ E A OUVIDORIA
CONSTRÓEM UMA
UNIVERSIDADE
MELHOR.**



Outros papéis institucionais

Após a aprovação da Resolução [CONSU Nº 4, DE 20 DE março de 2023](#), a inclusão da Ouvidoria no Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controle representou um marco significativo para a instituição, marcando um avanço estratégico notável. Essa medida não apenas fortaleceu a proximidade entre a Ouvidoria e a alta administração, mas também estabeleceu um canal direto para que as manifestações dos usuários cheguem de forma mais eficiente às instâncias decisórias mais elevadas.

Essa integração é um passo crucial na promoção da transparência e na garantia da prestação de contas, pois possibilita que as preocupações e sugestões dos usuários sejam prontamente consideradas pelos gestores de topo. Com essa nova dinâmica, as mudanças necessárias podem ser implementadas de forma mais ágil e eficaz, resultando em melhorias substanciais na qualidade dos serviços oferecidos pela UFV.

Ao colocar a Ouvidoria no centro do processo decisório, a resolução 04/2023 reforça o compromisso da instituição com a excelência e aprimora a capacidade de resposta às necessidades da comunidade acadêmica e do público em geral. Dessa forma, essa medida não apenas fortalece a governança interna, mas também promove uma cultura de transparência, participação e responsabilidade, fundamentais para o desenvolvimento e a reputação da UFV no cenário acadêmico e social.

No ano de 2023 a Ouvidoria participou de [pautas](#) como:

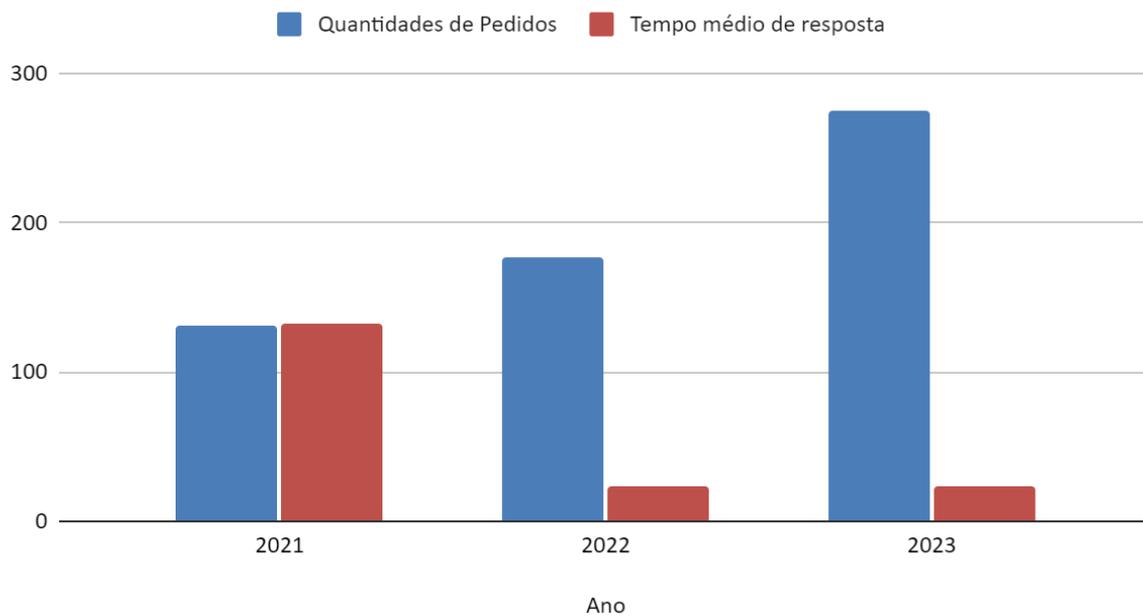
- 1) Atualização do Plano de Integridade
- 2) e-Agendas – 1ª etapa: Agentes Públicos Obrigados (APO's)
- 3) Realização de Campanha sobre Assédio
- 4) Capacitação em Integridade: Campanha sobre Assédio; Sistema de Ética Pública da UFV, Sistema de Correição em Dados; Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC)
- 5) Encerramento CGA-SEI
- 6) SEI 4.0 – informe
- 7) Gestão de Riscos no PDI 2024-2029

Outra menção importante, trata da participação da Ouvidoria como integrante do Sistema de Integridade da Universidade, juntamente com a Diretoria de Governança Institucional, Unidade Seccional de Correição, Comitê de Ética e Auditoria Interna. Essa integração fortalece a coordenação entre as áreas e contribui para o aprimoramento institucional, ao funcionar como um canal de comunicação transparente e confiável, facilitando a troca de informações e a identificação e solução de questões relacionadas à ética, transparência e conformidade. Essa sinergia promove uma cultura de integridade e responsabilidade, essenciais para uma gestão eficaz e transparente, tanto internamente quanto perante a comunidade externa.

Análise das Manifestações

Quantidade de Manifestações de Ouvidoria e o Tempo médio de resposta

Quantidades de Manifestações e Tempo médio de resposta

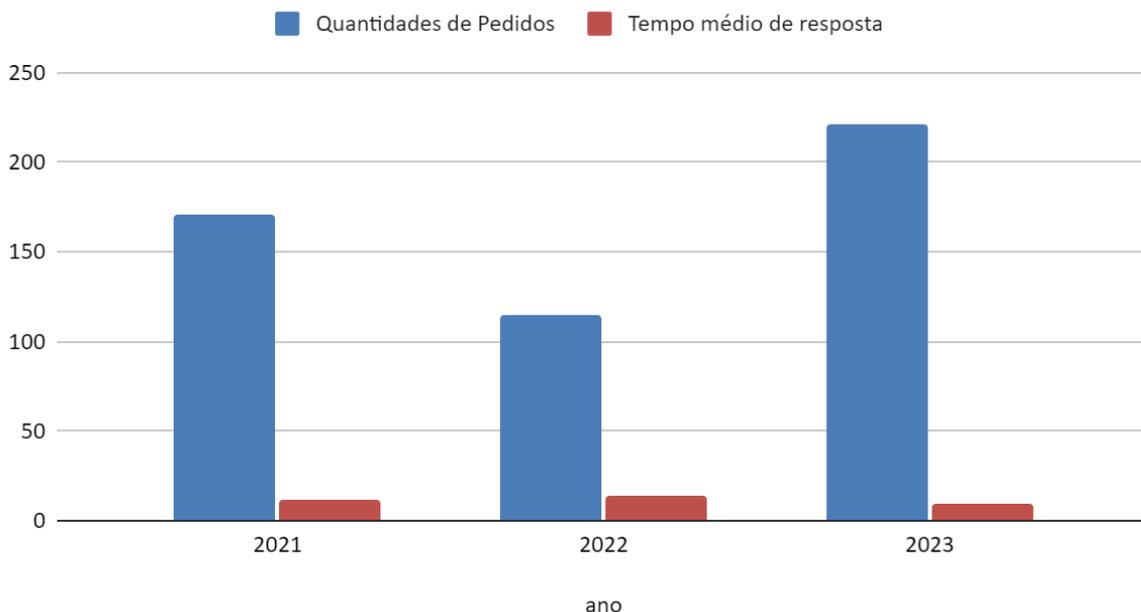


Fonte: Elaboração Própria

Conforme evidenciado no gráfico apresentado, nota-se um aumento progressivo no número de manifestações ao longo dos anos, acompanhado por uma redução consistente no tempo médio de resposta, demonstrando maior eficiência da Ouvidoria ao longo do tempo.

Pedidos de Acesso à informação e tempo médio de resposta

Quantidades de Pedidos e Tempo médio de resposta



Fonte: [Painel da LAI](#)

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria desempenhou a função de Respondente do Serviço de Informação ao Cidadão. Como demonstrado nos gráficos fornecidos, houve um aumento notável de 92% no volume de solicitações em comparação com o ano anterior, enquanto o tempo de resposta diminuiu em 35%. Esses dados refletem um avanço significativo na eficiência operacional da Ouvidoria, evidenciando seu compromisso em fornecer respostas rápidas e precisas às demandas dos cidadãos.

Tipos de manifestações de Ouvidoria:

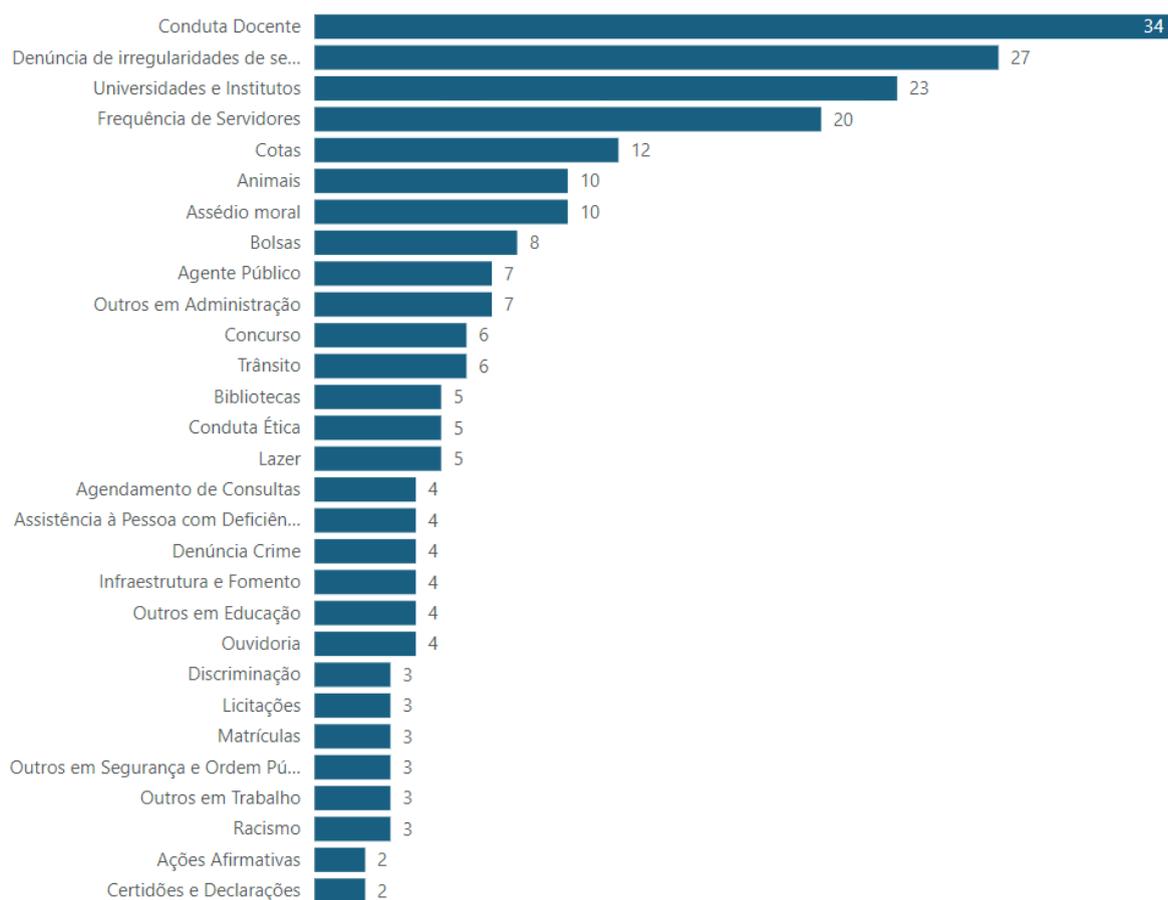
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	74 (27,3%)
	SOLICITAÇÃO	22 (8,1%)
	DENÚNCIA	50 (18,5%)
	SUGESTÃO	13 (4,8%)
	ELOGIO	2 (0,7%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	110 (40,6%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

No exercício de 2023 tivemos 74 reclamações, 22 solicitações, 50 Denúncias identificadas, 13 sugestões, 02 Elogios e 110 Comunicações (denúncias ou reclamações anônimas). Dessa forma foram 59% de manifestações identificadas e 40,6% anônimas.

Lista dos assuntos com maior número de manifestações



(fonte: Painel Resolveu)

Os quatro assuntos mais demandados foram Conduta Docentes, Denúncias de Irregularidades de Servidores, Universidades e Institutos e Frequência de Servidores. A lista completa de manifestações por assuntos encontra-se em anexo.

Principais assuntos detalhados em subassuntos

Assunto	Subassunto	Quantidade	% sobre o total do Assunto
Conduta Docente	Didática de Ensino	16	47,06%
	Falta de urbanidade, respeito e cortesia	8	23,53%
	Descumprimento do Regime Didático	7	20,59%
	Outros	2	5,88%
	Elogio	1	2,94%
Universidades e Institutos	Restaurante Universitário	7	30,43%
	Assistência Estudantil	3	13,04%
	Formatura	3	13,04%
	Acessibilidade	2	8,70%
	Processos Acadêmicos	2	8,70%
	Conselhos Superiores	1	4,35%
	Elogio	1	4,35%
	Ensino	1	4,35%
	Monitorias	1	4,35%
	Políticas Institucionais	1	4,35%
	Oferta de Disciplinas	1	4,35%
Cotas	Cota Racial	8	72,73%
	Cota de Renda	2	18,18%
	Cota destinada a pessoas com deficiência	1	9,09%
Animais	Ataque de Cães	7	70,00%
	Problemas com Pombos	2	20,00%
	Outros	1	10,00%
Bolsas	Bolsas estudantis	4	50,00%
	Fraude em Bolsa Quilombola	3	37,50%
	Bolsa de Projeto	1	12,50%
Outros em Administração	Adicional de Insalubridade	3	42,86%

	Manutenção	2	28,57%
	Empresas terceirizadas	1	14,29%
	Fixação/alteração de normas	1	14,29%
Agente Público	Afastamento para Capacitação	2	28,57%
	Falta de urbanidade, respeito e cortesia (TAE)	2	28,57%
	Registro de Ponto	1	14,29%
	Registro profissional	2	28,57%

A Ouvidoria tem implementado a criação de subassuntos como uma estratégia para aprimorar a visualização dos dados. Embora a tabela acima apresente uma ampla gama de assuntos que já foram detalhados, é importante destacar que nem todos os temas foram contemplados por essa abordagem. Essa iniciativa ainda está em desenvolvimento e visa fornecer uma análise mais detalhada e segmentada das manifestações recebidas, facilitando a identificação de padrões e tendências. Ao continuar expandindo essa prática para outros assuntos, a Ouvidoria poderá oferecer uma visão ainda mais abrangente e precisa do panorama das demandas recebidas e atendidas.

Conclusão

Em síntese, o ano de 2023 foi marcado por conquistas significativas tanto para a Ouvidoria quanto para a universidade como um todo. Os resultados alcançados refletem o compromisso contínuo da gestão em promover a transparência, a eficiência e a excelência na prestação de serviços. Através de um trabalho dedicado e estratégico, a Ouvidoria conseguiu fortalecer sua posição como um canal confiável de comunicação entre a comunidade acadêmica e a administração, garantindo uma resposta ágil e eficaz às demandas dos usuários. Além disso, a colaboração e o empenho de todos os setores da universidade contribuíram para o alcance de metas e objetivos, demonstrando o comprometimento geral com a qualidade e a melhoria contínua.

Anexo 1**Quantidade de manifestações e Pedidos de Acesso à informação por Tipo e Assunto**

Assunto	Acesso à Informação	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Acesso à informação	104				1			105
Ações Afirmativas	5					2		7
Agendamento de Consultas					3		1	4
Agente Público		6			1			7
Água	1							1
Animais		1			7	2		10
Assédio moral		3	7					10
Assédio sexual	2		1					3
Assistência à Pessoa com Deficiência			1			3		4
Assistência Hospitalar e Ambulatorial					1			1
Assistência Judiciária	1							1
Assistência Social	1							1
Atendimento					1			1
Benefício			1					1
Bibliotecas	1				5			6
Bolsas		5	2		1			8
Cadastro					1			1
Certidões e Declarações						2		2
Certificado ou Diploma	2					1		3
Compras governamentais							2	2
Comunicações		1						1
Concurso	13	5				1		19
Conduta Docente		15	11	1	6	1		34
Conduta Ética	1	4	1					6
Conteúdo jornalístico					1			1
Convênio	2						1	3
Correição	1	1						2
Cotas	2	9	1		2			14
Dados Pessoais - LGPD	3						1	4
Denúncia Crime		1	3					4
Denúncia de irregularidades de servidores		22	6					28
Difusão Cultural					1			1
Direitos Humanos			1					1
Discriminação		1						1
Discriminação		1	2					3

Educação Básica	1	1						2
Educação Superior	7	1	1					9
Frequência de Servidores	1	14	2		5			22
Hospitais Universitários					1			1
Infraestrutura e Fomento					3		1	4
Lazer			1		3	1		5
Licitações	7		1		2			10
Matrículas	1				2	1		4
Normas e Fiscalização	2				1			3
Orçamento	6							6
Outros em Administração	3	2			2	1	2	10
Outros em Agropecuária					1			1
Outros em Economia e Finanças	1							1
Outros em Educação	3	1			2		1	7
Outros em Meio Ambiente						1		1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	4				1	1		6
Outros em Saúde	1					1	1	3
Outros em Segurança e Ordem Pública					2	1		3
Outros em Trabalho	1	1	1		1			4
Outros em Transporte		1						1
Ouvidoria	1				4			5
Ouvidoria Interna			1		1			2
Patrimônio Cultural	1							1
Planejamento e Gestão	4							4
Policimento			1					1
Processo Seletivo	2		1					3
Propriedade Industrial	4							4
Racismo			3					3
Recursos Humanos	8					2		10
Relações de Trabalho		1						1
Saneamento Básico Rural						1		1
Serviços e Sistemas			1		1			2
Serviços Públicos	2	1						3
SISU - Sistema de Seleção Unificada	1							1
Trânsito		1			4		1	6
Transparência	1	2						3

Universidades e Institutos	20	9	1	1	10		2	43
Total geral	221	110	51	2	77	22	13	496