Ouvidoria

UFG

Relatório de Manifestações e Atividades

Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás

março 2020 • setembro 2020

seis primeiros meses no contexto da COVID-19

Apresentação

O estado de emergência em saúde pública de importância internacional relacionado ao Covid-19 trouxe desafios e mudanças para diversos setores da sociedade brasileira, entre eles, a administração pública federal. A Universidade Federal de Goiás, enquanto autarquia integrante desta estrutura, recebeu, através de sua Ouvidoria, diversas manifestações relacionadas ao desafiador cenário dos últimos meses.

O presente relatório apresenta uma sucinta análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás, tomando como principal ponto de observação a correlação destas com a COVID-19. Para tanto, buscamos ressaltar os aspectos quantitativos das manifestações recebidas entre o período de 18 de março e 18 de setembro deste ano.

Este recorte temporal leva em conta, além do decreto estadual n.º 9.653, de 19 de abril de 2020, as deliberações conjuntas da Rede de Ouvidorias – Goiás, que ainda em

outubro de 2020 lançará seu relatório conjunto, sob coordenação da Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás e da coordenação da Rede, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Goiás. O relatório conjunto buscará especificar os impactos da pandemia de COVID-19 sobre as Ouvidorias de diversas instituições do estado.

Internamente à Universidade Federal de Goiás, a apresentação dos dados da Ouvidoria da UFG neste período aos gestores e membros da comunidade universitária é particularmente profícua, uma vez que torna possível identificar os pontos mais sensíveis em nossa universidade ao longo deste período.

Além de contribuir para o diagnóstico da Rede Goiana de Ouvidorias, o relatório da Universidade Federal de Goiás procura trazer à comunidade UFG um panorama do período, de maneira a tornar mais claros e mais concretos os impactos da COVID-19 sobre a rotina da comunidade universitária.

Com este relatóprio, não se pretende inferir que a Ouvidoria da UFG consiga reproduzir uma radiografia de toda a nossa extensa Universidade no contexto da crise sanitária que atualmente vivemos. Nossa intenção, por outro lado, é evidenciar a todos da comunidade universitária as áreas mais sensíveis e afetadas, trazendo ferramentas para a melhoria de nossas prestatividade e gestão.

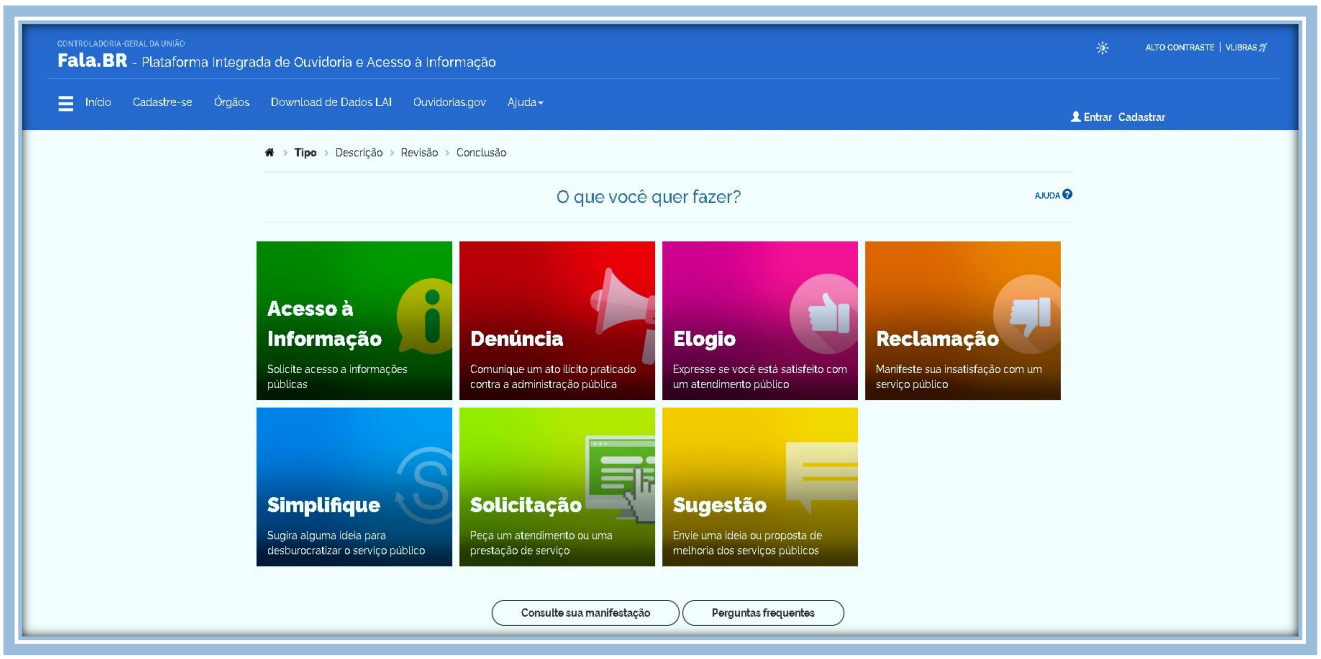
Manifestações e sistema

A classificação das manifestações na Ouvidoria da UFG é realizada de acordo com o disposto no Decreto n.º 9.492/2018, bem como com a Resolução Consuni/UFG n.º 27/2018. Estes atos normativos classificam as manifestações de Ouvidoria em cinco tipos: **Denúncia**, **Reclamação**, **Elogio**, **Solicitação** e **Sugestão**.

Ouvidoria

A Ouvidoria da UFG, enquanto unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, o qual tem como órgão central a Controladoria Geral da União - CGU, por intermédio da Ouvidoria Geral da União - OGU, recebe, preferencialmente, e registra, necessariamente, suas manifestações na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR.

Desde 2019, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, seja diretamente na Plataforma seja, mais eventualmente, por outros meios (e-mail, correspondência, entrega presencial) são registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



Plataforma Fala.BR, utilizada tanto pelos usuários, para cadastramento, quanto pelos servidores de Ouvidoria, para tratamento e acompanhamento das manifestações.

Ouvidoria

UFG

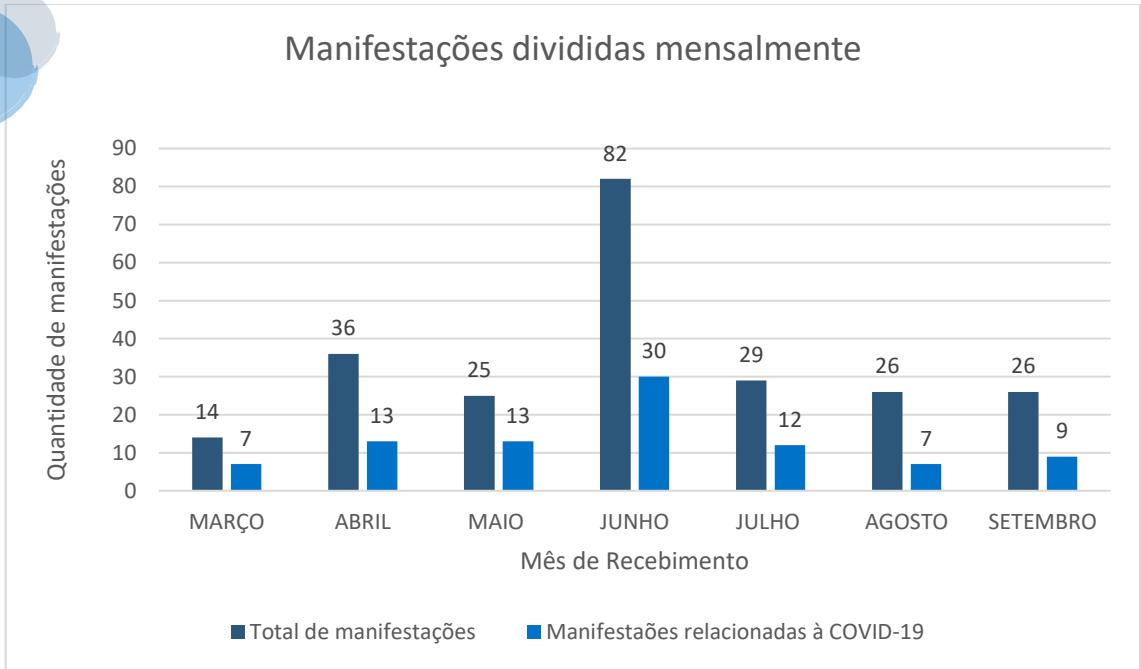
Quantitativos mensais

Compreendendo o período entre 18 de março e 18 de setembro – período eleito como interregno de análise – a Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás recebeu, no total, **118** denúncias, **77** reclamações, **07** elogios, **31** solicitações e **05** sugestões, somando **238** manifestações. Confira a tabela abaixo:

	Denúncias	Reclamações	Elogios	Solicitações	Sugestões	TOTAL de manifestações por mês
MARÇO	8	4	0	1	1	14
ABRIL	15	14	0	7	0	36
MAIO	6	7	2	8	2	25
JUNHO	52	22	2	5	1	82
JULHO	13	10	1	4	1	29
AGOSTO	14	8	1	3	0	26
SETEMBRO	10	12	1	3	0	26
TOTAL	118	77	7	31	5	**238**

Esta tabela informa a quantidade total de cada tipo de manifestação recebida em cada um dos meses elencados. É importante destacar, contudo, que os numerosos quantitativos de denúncias, reclamações, elogios, solicitações e sugestões se referem a questões diversas que tangem à comunidade universitária.

Entretanto, dentro deste quantitativo, é possível destacar aquelas que se relacionam à COVID-19, conforme o gráfico abaixo:



Pelo gráfico, percebe-se que junho foi o mês em que a Ouvidoria da UFG recebeu o maior número de manifestações relacionadas à COVID-19 (30 manifestações), sendo, também, o mês com o maior número de demandas protocoladas. Pelo gráfico nota-se que o quantitativo de manifestações relacionadas à pandemia do coronavírus chega, no máximo, a representar cerca de 50% do número total de manifestações recebidas, como se pode

observar nos meses de março e maio, cuja proporção entre o total de demandas e o número de manifestações relacionadas à COVID-19 foi a maior até então.

De modo geral, pode-se ter uma expectativa de que o número de demandas relacionadas diretamente à COVID-19 fosse maior. Informamos, entretanto, que o número apresentado não contabiliza solicitações e reclamações recebidas pela Ouvidoria da UFG referentes a atendimento ou questões de saúde concernetes ao Hospital das Clínicas da UFG. O Hospital das Clínicas – UFG/EBSERH, possui Ouvidoria própria, para a qual a Ouvidoria da UFG encaminha solicitações e denúncias que sejam pertinentes a esta instituição hospitalar.

Ainda, é relevante destacar que muitas manifestações do período, em especial dos três primeiros meses, quais sejam, março, abril e maio, se referiram a episódios, situações ou problemáticas ocorridas no início do mês de março ou nos dois primeiros meses do ano. É comum que os desdobramentos de muitas situações cheguem à Ouvidoria da UFG alguns meses após o ocorrido, após a perigranação do usuário por instâncias diversas.

Por fim, relembramos que os números referentes a março e setembro não se referem à integralidade do mês. Foram analisadas apenas as manifestações **a partir** de 18 de março e **até** 18 de setembro, para delimitação do interegno.

Sobre as áreas sensíveis ou os pontos mais observados pelo usuário

A partir do isolamento das **manifestações relacionadas à COVID-19** em cada um dos meses, a Ouvidoria da UFG produziu um levantamento dos principais assuntos e áreas demandados nestas manifestações.

A explanação, embora breve, auxilia a delinear um panorama das questões mais recorrentes na Ouvidoria da UFG durante estes últimos seis meses de emergência de saúde pública, evidenciando as áreas mais sensíveis ao contexto de crise.

A partir do dia 18 de **março** até o final do mesmo mês, por exemplo, as manifestações relacionadas à COVID-19 reportavam, frequentemente, problemáticas ligadas à administração do espaço físico e processos seletivos, versando sobre as novas configurações necessárias diante da pandemia e possíveis inobservâncias de recomendações das autoridades sanitárias por membros da comunidade universitária na estruturação de processos seletivos internos.

O mês de **abril**, por sua vez, apresentou um número maior de demandas que se referiam a assistência estudantil, em especial ao pagamento do auxílio estudantil no período da pandemia. Ainda, houve demandas mais frequentes quanto a questões de infraestrutura, em relação a obras e reformas que são desempenhadas durante a pandemia, além de pedidos de implementação de aulas online e problemáticas relativas a trabalho de campo, ambos no âmbito da pós-graduação.

Em **maio**, a Ouvidoria da UFG recebeu, em maior quantidade, denúncias de descumprimento de atos normativos do poder público quanto a medidas sanitárias por membros da comunidade universitária. Foram registradas, também, algumas solicitações relativas ao auxílio emergencial pago pelo governo federal, erroneamente direcionadas à Ouvidoria da UFG pelo usuário, além de interpelações de estudantes de graduação e pós-graduação quanto à retomada das aulas em modalidade virtual.

No mês de **junho** registrou-se, além de numerosas denúncias sobre possível fraude no ingresso na UFG pelo sistema de cotas (29 do total de 52 denúncias) não relacionadas à COVID-19, houve manifestações diversas solicitando a adoção das aulas on-line na

graduação e na pós-graduação, bem como questionamentos quanto à Instrução Normativa nº 01/2020, da Pró-Reitoria de Graduação, publicada em 26 de maio de 2020.

O pedido de especificação da data de retorno às aulas presenciais e acesso a disciplinas na graduação e pós-graduação foram temas frequentes no mês de **julho**. Além destes, houve manifestações tratando quanto à oferta de cursos de capacitação ou formação na modalidade online para servidores e manifestações relativas ao cumprimento do isolamento social entre estudantes da Instituição.

Em **agosto**, as manifestações mais recorrentes versaram sobre descumprimento de medidas recomendadas por autoridades sanitárias no âmbito da pós-graduação. No âmbito da gestão institucional e da infraestrutura houve, também, interpelações quanto ao funcionamento dos edifícios da UFG durante a pandemia atual.

Até o dia 18 de **setembro**, por fim, a maioria das manifestações se relacionam à área da graduação, seja questionando os critérios para acesso a disciplinas ou a oferta destas, seja reportando questões relativas ao uso de tecnologias digitais de informação e comunicação da UFG destinadas a viabilizar o ensino à distância.

Panorama geral e atuação estratégica

Diante do quadro pandêmico instaurado pela COVID-19, a Ouvidoria da UFG procedeu a algumas estratégias de atuação comuns não só a outros órgãos da própria Universidade, mas também a outras instituições públicas brasileiras.

Ainda em março, durante o período de contaminações em escala crescente pela COVID-19, a **Ouvidoria da UFG suspendeu seus atendimentos presenciais ordinários**,

anteriormente realizados sob livre entrada do manifestante na sala da Ouvidoria de segunda a sexta, das 08h às 12h e das 13h às 17h. Os atendimentos presenciais passaram a ocorrer **mediante horário marcado**, em atenção ao *Ofício Circular nº 7/2020/PROPESSOAS/UFG*, da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UFG e aos *Comunicados n.º 01 e 02* do Comitê UFG para o Gerenciamento da Crise Covd-19.

Esta **nova forma de atendimento** foi amplamente divulgada à comunidade universitária por meio do *Ofício Circular nº 3/2020/OUV/UFG*, endereçado à Chefia de Gabinete da Reitoria, aos(às) senhores(as) Pró-Reitores(as), Secretários(as), Diretores(as) e Coordenadores(as) Administrativos de Unidades e Órgãos e demais gestores da UFG. Foi realizada, também, divulgação aos usuários em geral e à comunidade externa por meio do sítio eletrônico da Ouvidoria: www.ouvidoria.ufg.br.

Destaque-se que, em adequação às recomendações sanitárias e buscando promover a continuidade de atendimentos, realizou-se, também, diversos **atendimentos por vídeo-reunião**, em que um link de sala de reunião do Google Meet foi disponibilizado ao usuário. Ao acessá-lo, o usuário conseguia se comunicar em tempo real, com vídeo e áudio, com a Coordenação da Ouvidoria.

No mesmo sentido, a Ouvidoria da UFG passou a engajar-se em reuniões com gestores e membros da comunidade universitária por meio **das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs)**, disponibilizadas pela UFG por meio de sua Secretaria de Tecnologia da Informação – SeTI, com especial destaque para o programa de reuniões Google Meet e utilização frequente dos e-mails e contatos telefônicos institucionais.

Durante o período do distanciamento social, ainda, a Ouvidoria da UFG participou de **reuniões** com docentes e integrantes de comissões, a exemplo do Comitê de Integridade Acadêmica – CIA/UFG, sempre através do GoogleMeet. Estas interlocuções resultaram, por exemplo, na participação da Ouvidoria da UFG no nono módulo da disciplina Integridade

Acadêmica, ofertada no âmbito do Programa UFG Doutoral e na participação da Ouvidoria na mesa redonda sobre assédio sexual, promovida no âmbito da disciplina Mulheres e Igualdade de Gênero nas Engenharias. Esta atuação busca dar **continuidade às falas e aos encontros** em unidades acadêmicas e órgãos, dos quais a Ouvidoria da UFG participava em medida de prevenção e divulgação de suas atribuições institucionais como ponte entre o usuário e a administração da UFG.

Merece destaque, ainda, a criação pela Controladoria Geral da União, em 20 de março de 2020, do **assunto "Coronavírus (COVID-19)"** na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR, propiciando um **canal específico** para que as manifestações de Ouvidoria encaminhadas possam ser vinculadas e, de modo mais evidente, sinalizar que se refere ao novo assunto cuja importância na sociedade tem se apresentado cada vez mais notória, conforme exposto em comunicado encaminhado pela Coordenação Geral de Acompanhamento e Controle das Atividades de Ouvidoria, vinculada à Ouvidoria Geral da União-OGU.

A inserção deste novo assunto proporcionou não somente a elaboração de relatórios e análises por parte da Controladoria Geral da União, mas oportunizou também à Ouvidoria da UFG, enquanto unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – SisOUV, **recortes mais precisos** e delineamentos a respeito da importante e atual problemática do Coronavírus.

Ainda na esteira das inovações oferecidas pelo órgão de controle central, a coordenação interina da Ouvidoria da UFG participou de cursos do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria, realizando **cursos e treinamentos online** oferecidos pela CGU. Participara, também, da vigésima edição do **Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – XX FNOUH, 2020**, realizado em setembro, virtualmente.

Conclusão: desafios e perspectivas

A Ouvidoria da UFG, tal qual diversos órgãos e setores de nossa Universidade, passou e passa por experiências e desafios trazidos pela pandemia da COVID-19, desde a adequação do próprio órgão às novas formas e tecnologias do desenvolvimento laboral até o tratamento de manifestações que reportavam problemáticas até então nunca vistas no âmbito acadêmico.

Anteriormente, apresentamos o quantitativo de manifestações por mês, explicitando a quantidade de manifestações relacionadas à COVID-19. Abaixo, apresentamos o indicativo do quantitativo total de manifestações relacionadas à COVID-19 no universo total de **238 manifestações** protocoladas na Ouvidoria da UFG entre 18 de março e 18 de setembro.

Ainda que não tenha representado nem metade do total de manifestações tratadas, reduzindo-se a **38% do total de manifestações**, conforme se pôde observar no quadro anterior, as manifestações relacionadas à COVID-19 possuem urgências e especificidades próprias, que exigem atenção de toda a equipe e um olhar especial da Ouvidoria.

Além disto, ainda que não estejam diretamente relacionadas à questão da COVID-19, **as manifestações, no geral, são comumente circunstanciais**, isto é, se reportam às situações experienciadas pelo usuário em um determinado tempo e contexto específico, não havendo qualquer tipo de previsibilidade quanto a sua reiteração ou conteúdo. Desta forma, muitas manifestações acabam por informar problemáticas ou questões que não estão diretamente relacionadas ao Coronavírus (e foram, portanto, contabilizadas como manifestações não-relacionadas), mas que, por outro lado, surgiram no contexto atual, a partir de março de 2020, o qual é profundamente marcado pela emergência da COVID-19.

Vinícius Sado Rodrigues
Coordenador Substituto da Ouvidoria-UFG
Universidade Federal de Goiás