

# Relatório de Atividades da Ouvidoria 2018

# SUMÁRIO

1 Apresentação	2
2 O papel da Ouvidoria	2
3 Legislação vigente	3
4 Equipe da Ouvidoria.	5
<b>5</b> Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2018	5
<b>5.1</b> Campanha de divulgação da Ouvidoria	5
5.2 Eventos e cursos de capacitação realizados pela Ouvidoria	6
<b>5.3</b> Participação em comissões	6
6 Das manifestações	7
<b>6.1</b> Demandas recepcionadas por mês	7
6.2 Demandas por tipo de manifestação	7
6.3 Demandas por canal de recebimento	8
6.4 Demandas por público	8
6.5 Demandas por tipo de identificação	9
6.6 Demandas referentes a assédio e preconceito	9
<b>6.7</b> Setores mais demandados	10
<b>6.8</b> Da evolução anual das manifestações recebidas	10

# 1. Apresentação

O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da UFG ao longo do ano de 2018, estatísticas referentes às manifestações típicas de Ouvidoria protocoladas junto ao órgão, além de atender às exigências dos órgãos de controle externo e do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal(SisOUV).

# 2. O papel da Ouvidoria

A Ouvidoria da UFG é o órgão responsável por receber sugestões, elogios, solicitações de providências, reclamações e denúncias referentes à Universidade. Além de receber as manifestações, analisá-las e encaminhá-las aos órgãos competentes para tratamento e apuração dos fatos, se for o caso, a Ouvidoria identifica situações irregulares, sugere melhorias e solicita providências, auxiliando na busca de soluções para os problemas existentes na Instituição.

Em consonância com a legislação federal que rege o trabalho das ouvidorias públicas, a Resolução CONSUNI nº 27/2018 elenca como atribuições da Ouvidoria da UFG:

I- receber, dar tratamento e responder, com exclusividade, em linguagem cidadã as seguintes manifestações: elogio, sugestão, solicitação de providências, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade, de origem anônima, acolhidas por qualquer canal de comunicação, órgão ou unidade da UFG;

II- receber, dar tratamento e responder às solicitações encaminhadas, por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU n.º 1, de 12 de janeiro de 2018;

III- sugerir, se for o caso, a adoção de mediação e conciliação, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação no ambiente universitário, a serem realizadas por órgão competente;

IV- organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VI- processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;

VII- promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social;

VIII- garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações inseridas na Carta de Serviços da UFG, a que se refere o Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017; e

IX- informar ao órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e projetos de atividades da Ouvidoria.

A Ouvidoria da UFG vem cumprindo seu papel desde 2003, quando o órgão começou a desenvolver suas atividades. Regulamentada em 2009, foi sobretudo a partir de 2016 que a Ouvidoria da UFG se fortaleceu como instrumento democrático de participação popular da comunidade universitária da UFG.

# 3. Legislação vigente

Em 2018, houve atualização da legislação federal que rege os trabalhos das ouvidorias públicas. Entre as alterações estão a Lei 13.460/2017, conhecida com Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, que entrou em vigor em junho, e suas regulamentações.

A Ouvidoria da UFG também atualizou sua resolução interna, aprovada pelo Conselho Universitário em 07 de dezembro de 2018.

Abaixo, conheça a legislação que orienta o trabalho da Ouvidoria da UFG:

### **Normativos internos**

# Resolução Consuni nº 27/2018

Estabelece orientações para a atuação da Ouvidoria no âmbito da Universidade Federal de Goiás – UFG.

# Estatuto da UFG

Rege os princípios, finalidades, estruturas administrativas e acadêmicas, além de outros parâmetros para o funcionamento da Universidade, fundada em 1960.

# Regimento Geral da UFG

Disciplina a organização e o funcionamento da UFG, bem como estabelece a dinâmica das atividades acadêmicas e administrativas e das relações entre os organismos institucionais.

# Leis Federais

<u>Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018</u> (Simplificação de Serviços Públicos) Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

<u>Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017</u> (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

# Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5°, no inciso II do § 3° do art. 37 e no § 2° do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n° 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n° 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

### **Decretos Federais**

<u>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018</u> – Perguntas e Respostas sobre o Decreto

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.

# Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

# Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

# **Instruções Normativas – OGU**

<u>Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018</u> Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

# Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018

Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

# Instrução Normativa OGU nº 15, de 19 de novembro de 2018

Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências.

# Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018

Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

# <u>Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018</u>

Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

# Instrução Normativa OGU nº 04, de 06 de novembro de 2017

Institui o procedimento Me-Ouv para acesso automatizado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv por meio de aplicativos cívicos no âmbito

do Programa de Avaliação de Serviços e Políticas Públicas – PROCID.

# 4. Equipe da Ouvidoria

Desde julho de 2018, a Ouvidoria da UFG passou a contar com um quadro composto por quatro servidores:

# Coordenação:

Denise Barboza Ribeiro de Castro – coordenadora a partir de junho/2018

### Assistentes:

Ana Cristina Pereira da Silva — coordenadora até maio/2018 Vanessa da Cunha Martins Borges - ingressou na Ouvidoria em julho/2018 Vinícius Sado Rodrigues (em licença para qualificação no biênio 2017-2018)

A equipe da Ouvidoria é responsável pelo recebimento, acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela UFG. Realiza também atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações e orientações a membros da comunidade universitária e da comunidade externa.

# 5. Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2018

# 5.1 Campanhas de divulgação da Ouvidoria

Campanha: #NãoÉNão! Entendeu? Assédio Sexual é Crime

A campanha se materializa por meio de peças físicas e eletrônicas com uma identidade visual que remete à luta da mulher por direitos. Entre os materiais, conta uma cartilha com orientações sobre o que é e a quem recorrer em casos de assédio sexual.

Campanha: Assédio moral não é legal

O objetivo da campanha é orientar a comunidade universitária sobre como identificar e evitar condutas abusivas que podem ser enquadradas como assédio moral, além de divulgar a Ouvidoria da Instituição como o canal de denúncias. A campanha é composta de peças para e-mail marketing, cartaz, folder, banner, adesivo, posts e stories para os perfis da Universidade no Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn.

Campanha: Para te ouvir melhor!

Divulga a Resolução Consuni nº 27/2018, que estabelece novas orientações para a atuação da Ouvidoria da UFG, em conformidade com a legislação federal, e o e-OUV como canal único de recebimento de manifestações. A campanha foi composta de peças para e-mail marketing, posts e stories para os perfis da Universidade no Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn e matéria informativa publicada no Portal da UFG e no site da Ouvidoria.

# 5.2 Eventos e cursos de capacitação realizados pela equipe da Ouvidoria

- Avaliação do INEP referente ao curso de Química/Regional Catalão, em fevereiro/2018;
- Palestra Semana de Recepção de Calouros do IME, em março/2018;
- Audiência pública Assédio Organizacional, Regional Jataí, em março/2018;
- Palestra Programa de Formação para a Docência, em maio/2018
- Evento IV Encontro Regional de Ouvidores Universitários do Centro-Oeste, Brasília-DF, em maio/2018;
- Curso Defesa do Usuário e Simplificação, Goiânia-GO, em junho/2018;
- Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, EaD, em agosto/2018;
- Evento II Seminário Goiano de Ouvidorias, Goiânia-GO, em agosto/2018;
- Visita técnica à Ouvidoria da Universidade de Brasília (UnB), em agosto/2018;
- Curso Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria, Goiânia-GO, em setembro/2018;
- Evento (videoconferência) Nasceu o Sistema de Ouvidorias Federais, em setembro/2018;
- Mesa redonda Dia D de Direitos Humanos da Regional Goiás, em novembro/2018
- Evento (videoconferência) A Ouvidoria do amanhã, em dezembro/2018;

# 5.3 Participação em comissões

# Comissão Permanente de Acompanhamento a Questões de Assédio Moral, Sexual e Preconceito

Participação, como órgão convidado, da Comissão Permanente de Acompanhamento de Denúncias e Processos Administrativos Relacionados a Questões de Assédio Moral, Sexual e Preconceito, constituída por meio da Resolução do Conselho Universitário (Consuni) nº12/2017. O grupo de trabalho tem a atribuição de instituir normas e procedimentos a serem adotados em casos de assédio moral, sexual e quaisquer formas de preconceito, no âmbito da UFG. A proposição de campanhas educativas e ações preventivas também fazem parte do escopo de trabalho da equipe.

# Comissão de reformulação da Resolução CONSUNI nº 03/2009

Comissão instituída com objetivo de atualizar as normativas de funcionamento da Ouvidoria, visando adequação à Lei 13.460, de 26/06/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário de serviços públicos; à Lei nº 13.726, de 08/10/2018, que racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação; ao Decreto nº 9.492, de 05/09/2018, que regulamenta a lei 13.460 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal; ao Decreto nº 9.094, 17/07/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário; além de instruções normativas editadas por órgãos de controle externo.

# Rede de Arquivos e Protocolos Setoriais

Lançada em dezembro de 2017 e efetivada no segundo semestre de 2018, a Rede de Arquivos e Protocolos Setoriais trabalha o planejamento de ações que visam resolver questões referentes aos arquivos físicos e digitais das unidades e órgãos de forma participativa e colaborativa. A Rede também promove a gestão de documentos em todas

as unidades e órgãos, obedecendo ao que expressa o Manual de Gestão de Documentos da UFG. É coordenada pelo Cidarq e composta por membros indicados pela direção de cada unidade ou órgão.

# Comissão de criação da Política de Comunicação

A elaboração da política de comunicação da UFG, baseada na comunicação pública, no fortalecimento da cidadania e na integração dos diferentes organismos de comunicação da Universidade, foi um processo construído de forma coletiva que durou cerca de quatro anos. O documento reúne o conjunto de valores, princípios e diretrizes norteadoras das ações, produtos e serviços de comunicação em toda a Instituição, em consonância com a missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

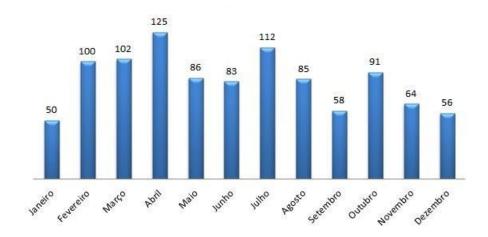
### Rede de Ouvidorias de Goiás

A Rede de Ouvidorias de Goiás é composta por representantes de ouvidorias públicas das esferas federal, estadual e municipal atuantes no estado e visa especialmente o compartilhamento de experiências, o incentivo para a criação de Ouvidorias no estado e o envolvimento do cidadão e da sociedade civil organizada no exercício de seus direitos.

# 6. Das manifestações

# 6.1 Demandas recepcionadas por mês

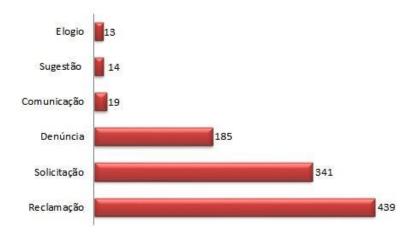
Foram recebidas 1.011 manifestações em 2018, sendo abril e julho os meses com maior número de demandas recepcionadas.



### 6.2 Demandas por tipo de manifestação

Reclamação foi o tipo de manifestação mais frequente em 2018, totalizando 439 demandas, seguido por Solicitação (341 demandas) e Denúncia (185 demandas).

Importante ressaltar que a classificação Comunicação foi criada a partir da vigência da Lei 13.460/2017, em 25 de junho de 2018.

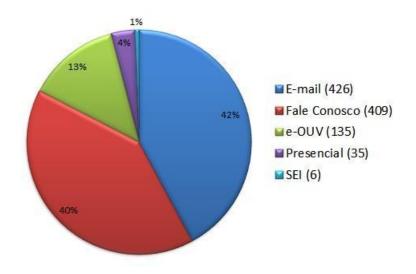


# 6.3 Demandas por canal de recebimento

Os canais mais acessados para protocolo de manifestações em 2018 foram: email (426 demandas) e Fale Conosco (409 demandas).

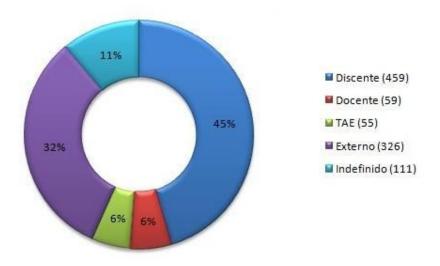
Vale ressaltar que os atendimentos presenciais somente são cadastrados como tal quando o manifestante opta pelo preenchimento de formulário impresso em detrimento das formas eletrônicas de contato com a Ouvidoria.

A partir de janeiro de 2019, as demandas passam a ser recebidas exclusivamente pelo Sistema e-OUV.



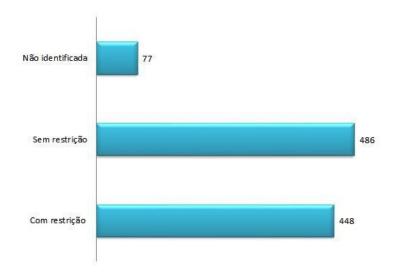
# 6.4 Demandas por público

Os discentes fazem parte do maior público demandante da Ouvidoria, com 459 manifestações protocoladas, seguidos pela comunidade externa, com 326 manifestações.



# 6.5 Demandas por tipo de identificação

Do total de demandas recebidas em 2018, 92% foram protocoladas com identificação do manifestante, sendo 486 identificadas sem restrição de dados pessoais e 448 com restrição. Apenas 77 manifestação foram registradas sem identificação (anônimas).



# 6.6 Demandas referentes a assédio e discriminação

Em 2018, foram recebidas **48** denúncias referentes a possíveis casos de assédio ou discriminação. Sendo:

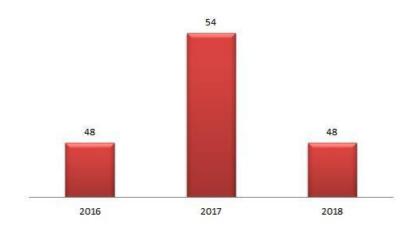
- 29 denúncias sobre assédio moral;
- 15 denúncias sobre assédio sexual;
- 04 denúncias sobre preconceito.

Do total de denúncias, 40 denúncias foram encaminhadas ao Gabinete da Reitoria com pedido de exame e providências e 8 denúncias foram arquivadas a pedido do denunciante ou pela impossibilidade de apuração.

Dos casos de assédio sexual, 13 vítimas são estudantes, uma vítima é funcionária terceirizada e todas são mulheres. Dos acusados, 7 são docentes, 5 são estudantes, 2 são técnico-administrativos e todos são homens.

Em 2018, houve uma redução considerável de denúncias referentes a possíveis casos de assédio e preconceito, se considerarmos o total de demandas registradas na Ouvidoria:

- 2016 7,6% (48 denúncias no universo de 631 manifestações)
- 2017 7,2% (54 denúncias no universo de 742 manifestações)
- 2018 4,7% (48 denúncias no universo de 1.011 manifestações)



### 6.7 Setores mais demandados

- Centro de Seleção (CS) 140 manifestações
- Centro de Gestão Acadêmico (CGA) 87 manifestações
- Pró-reitoria de Graduação (Prograd) 62 manifestações
- Regional Jataí 49 manifestações
- Regional Catalão 44 manifestações
- Gabinete da Reitoria 44 manifestações
- Pró-reitoria de Assuntos Estudantis (Prae) 37 manifestações
- Faculdade de Direito (FD) 29 manifestações
- Instituto de Ciências Biológicas (ICB) 27 manifestações
- Faculdade de Medicina (FM) 24 manifestações
- Regional Goiás 24 manifestações
- Centro de Ensino e Pesquisa Aplicada à Educação (Cepae) 21 manifestações

# 6.8 Da evolução anual das manifestações recebidas

Conforme gráfico abaixo, o número de manifestações registradas na Ouvidoria tem crescido consideravelmente nos últimos anos. O total de demandas protocoladas em

2018 é cerca de 36% maior do que o registrado em 2017, quando foram protocoladas 1.011 e 742 demandas, respectivamente. Se considerarmos o total registrado em 2015, 353 demandas, a Ouvidoria da UFG cresceu 186% em 2018, quase triplicando o número de demandas recebidas e tratadas no órgão nos últimos quatro anos.

Esse crescimento expressivo da consciência da comunidade universitária e da comunidade externa respeito da existência e do papel desempenhado pela Ouvidoria pode ser atribuído às campanhas de divulgação do órgão, a uma maior inserção da Ouvidoria nos diversos espaços institucionais, a participação em reuniões e eventos a respeito de assédio e discriminação e para o desenvolvimento de políticas institucionais.

