

UFG

Relatório Anual

Ouvidoria/UFG

2019

Relatório Anual de manifestações e atividades de Ouvidoria
Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás

Ano 2019

Redação e elaboração: *Denise Barboza Ribeiro de Castro*
Vinícius Sado Rodrigues

Tabulação de dados: *Ana Cristina Pereira da Silva*
Denise Barboza Ribeiro de Castro
Vanessa Cunha Martins Borges
Vinícius Sado Rodrigues

Revisão e Formatação: *Vinícius Sado Rodrigues*

SUMÁRIO

- 1 Apresentação
- 2 O papel da Ouvidoria
- 3 Legislação vigente
- 4 Equipe da Ouvidoria
- 5 Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2018
 - 5.1 Campanha de divulgação da Ouvidoria
 - 5.2 Eventos e cursos de capacitação realizados pela Ouvidoria
 - 5.3 Participação em comissões
- 6 Das manifestações
 - 6.1 Demandas recepcionadas por mês
 - 6.2 Demandas por tipo de manifestação
 - 6.3 Demandas por canal de recebimento
 - 6.4 Demandas por público
 - 6.5 Demandas por tipo de identificação
 - 6.6 Unidades e órgãos mais reclamados
 - 6.7 Áreas mais demandadas
 - 6.8 Assuntos mais recorrentes
 - 6.9 Denúncias referentes a assédio e preconceito
- 7 Avaliação
 - 7.1 Pesquisa de Satisfação
- 8 Considerações finais

1. Apresentação

O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da UFG ao longo de 2019, estatísticas referentes às manifestações típicas de Ouvidoria protocoladas junto ao órgão no mesmo período, 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.

Em 2019, foi editada a Instrução Normativa N.º 07, da Controladoria Geral da União, que prevê a obrigatoriedade do uso do Sistema Nacional

Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria.

Além disso, em dezembro de 2019 foi publicado o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, o qual traz para as Ouvidorias e órgãos de controle determinações quanto aos procedimentos para proteção da identidade dos denunciantes de ilícitos.

Abaixo, conheça o conjunto de normativas que orienta o trabalho da Ouvidoria da UFG. É possível clicar nos títulos para, através de hiperlink, ter acesso ao inteiro teor do dispositivo legal::

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

[Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018](#) (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.

[Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) (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. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11

de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

[Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)

Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural

Decretos Federais

[Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 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.

[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.

[Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 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.

Instruções Normativas – OGU

[Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019](#)

Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

[Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018](#)

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.

[Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018](#)

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

A Ouvidoria da UFG conta com um quadro composto por quatro servidores:

Coordenação:

Denise Barboza Ribeiro de Castro

Assistentes:

Ana Cristina Pereira da Silva

Vanessa da Cunha Martins Borges

Vinícius Sado Rodrigues - Coordenador substituto (a partir de abril, após afastamento para qualificação)

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 2019

5.1 Campanhas de divulgação - Secretaria de Comunicação (SECOM)

Campanha “Quer falar com a Ouvidoria? Acesse o Fala.BR”

Campanha institucional que visou divulgar a mudança da plataforma de recebimento de manifestações de Ouvidoria. Anteriormente, utilizava-se a Plataforma e-Ouv. A partir de mudança determinada pela Controladoria Geral da União, todas as unidades integrantes do Sistema de Ouvidorias Federais, entre elas, a Ouvidoria da UFG, passaram a adotar a *Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR*.

Campanha: Repense o Preconceito com o seu Respeito

Esta campanha buscou divulgar evento promovido pela Secretaria de Comunicação - SECOM, idealizado como parte das atividades da Comissão Permanente de Acompanhamento de Denúncias e Processos Administrativos Relacionados a Questões de Assédio Moral, Sexual e Preconceito da UFG, da qual a Ouvidoria faz parte.

Campanha: A Ouvidoria da UFG mudou

Campanha institucional de divulgação da transferência da sede da Ouvidoria do prédio da Reitoria para o prédio do Centro de Informação, Documentação e Arquivo (Cidarq), em março de 2019.

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.

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: #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.

5.2 Eventos e cursos de capacitação realizados pela equipe da Ouvidoria

- Palestra ministrada - Conselho Diretor da EVZ (fevereiro);
- Oficina de capacitação - Atuação das comissões de heteroidentificação: uma discussão acerca dos ritos procedimentais (fevereiro);
- Evento - Assédio Moral: aspectos legais, institucionais e pedagógicos (março);
- Capacitação - Tratamento de denúncias - parte do Programa de Formação Continuada - PROFOCO/CGU (março);
- Encontro de Coordenadores Administrativos da UFG (abril);
- Reunião de Diretores de Unidades Acadêmicas (abril);
- Palestra ministrada - Programa de Formação para a Docência (maio);
- Palestra ministrada - Treinamento semestral para vigias e vigilantes terceirizados. Tema: assédio moral, sexual e preconceito no âmbito da UFG. Turma Colemar: período manhã (maio);
- Palestra ministrada - Treinamento semestral para vigias e vigilantes terceirizados. Tema: assédio moral, sexual e preconceito no âmbito da UFG. Turma Colemar: período tarde (maio);
- Palestra ministrada - Treinamento semestral para vigias e vigilantes terceirizados. Tema: assédio moral, sexual e preconceito no âmbito da UFG. Turma Samambaia: período manhã (maio);
- Palestra ministrada - Treinamento semestral para vigias e vigilantes terceirizados. Tema: assédio moral, sexual e preconceito no âmbito da UFG. Turma Samambaia: período tarde (maio);
- Encontro de Dirigentes da UFG (junho).
- Palestra ministrada sobre procedimentos de denúncia de assédio moral para o Conselho Diretor da Faculdade de História (julho).
- Representação da Ouvidoria da UFG na Reunião do Sistema de Ouvidorias Federais, coordenada pela Ouvidoria Geral da União, em Brasília (dezembro).
- Participação na oficina "Proteção ao denunciante", proposta pela Controladoria Geral da União (dezembro);

- Participação no Fórum “O controle no combate à corrupção” (dezembro)

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.

Rede de Arquivos e Protocolos Setoriais

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.

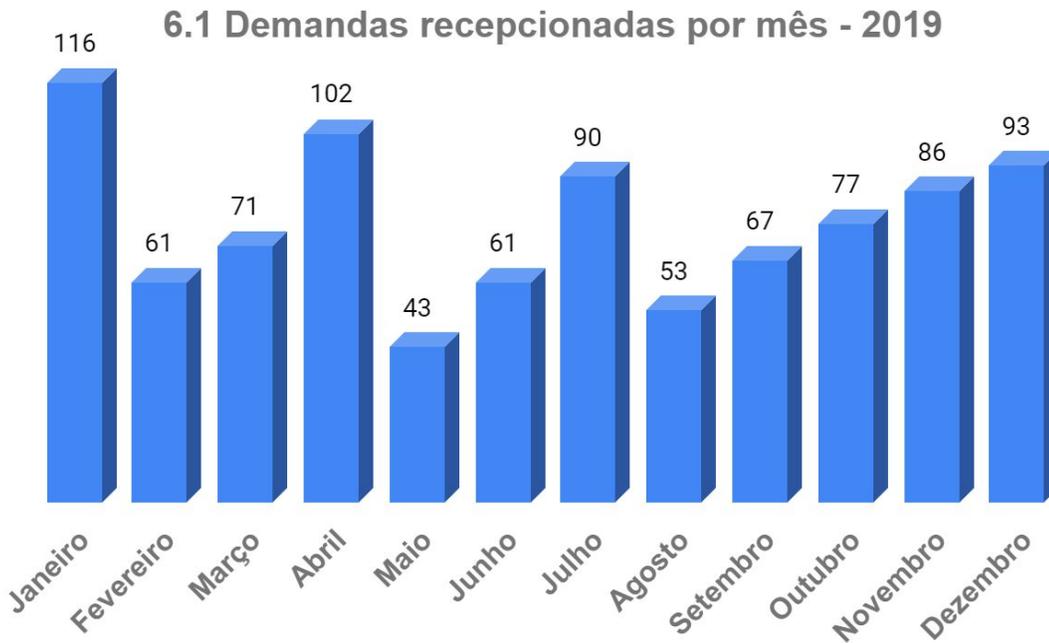
Rede de Ouvidorias de Goiás

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

De janeiro a dezembro, foram recebidas pela Ouvidoria 920 manifestações. Os meses de janeiro e abril registraram maior fluxo, com 116 e 102 demandas, respectivamente.

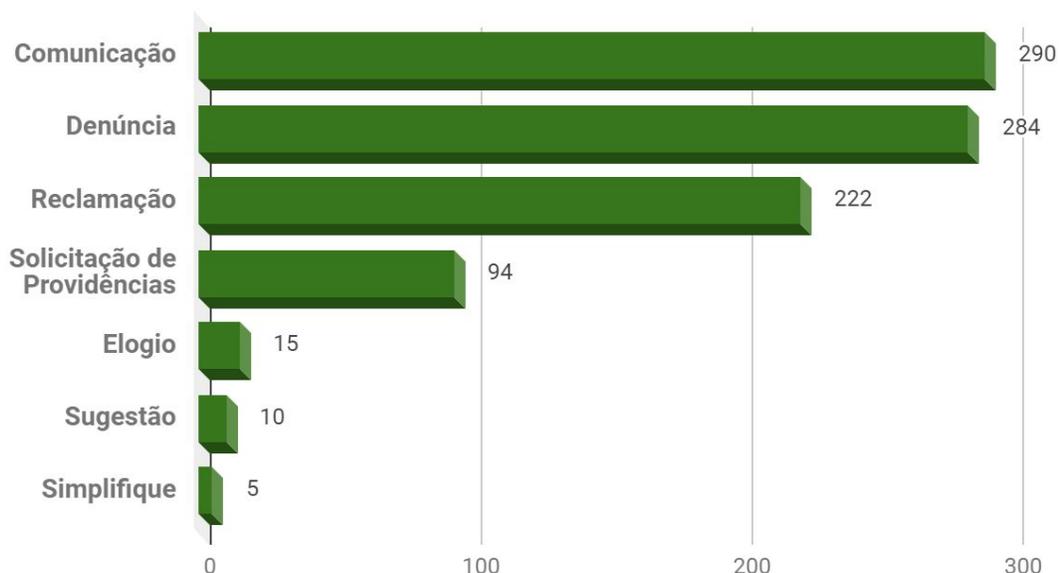


6.2 Demandas por tipo de manifestação

Comunicação de irregularidade foi o tipo de manifestação mais recebido pela Ouvidoria em 2019, sendo 290 demandas registradas, seguido por Denúncia, com 284 demandas e Reclamação, com 222 manifestações.

Importante ressaltar que o tipo “Comunicação” foi criado pela Lei 13.460/2017, que entrou em vigor em 25 de junho de 2018, e se refere a denúncias e reclamações de origem não identificadas (anônimas).

6.2 Demandas por tipo de manifestação - 2019



6.3 Demandas por canal de recebimento

A partir de janeiro de 2019, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) passou a ser o canal exclusivo para recebimento de demandas, conforme determinação de legislação federal. Com a exclusividade, o Fale Conosco, antes disponível no site da Ouvidoria, foi desativado e o e-mail passou a ser utilizado apenas para tramitações internas entre a Ouvidoria e unidades/órgãos e como complemento ao e-OUV, uma vez que o sistema não permite protocolo de arquivos de áudio.

Em agosto, a Controladoria-Geral da União lançou o Fala.BR, plataforma informatizada que integra o e-Ouv e o Serviço de Acesso à Informação (e-SIC). Por meio da plataforma é possível tratar, em ambiente único, as manifestações de ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação. Os pedidos de acesso à informação junto à UFG, entretanto, não são tratados pela Ouvidoria, mas sim pelo

Centro de Informação, Documentação e Arquivo (Cidarq).

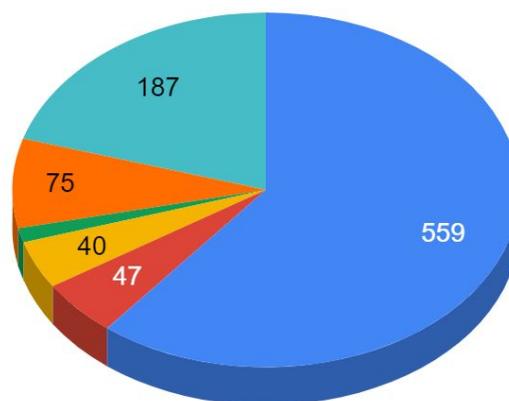
Contudo, caso o manifestante opte pelo atendimento presencial com preenchimento de formulário impresso ou, ainda, que encaminhe sua demanda por qualquer outro meio que não seja Fala.BR, a manifestação é cadastrada pelos servidores da Ouvidoria na Plataforma.

6.4 Demandas por público

Os discentes fazem parte do maior público demandante da Ouvidoria, com 559 manifestações protocoladas em 2019. Já docentes protocolaram 47 manifestações, técnicos-administrativos 40, terceirizados 12, comunidade externa 75 e, em 187 manifestações, não foi possível identificar o público demandante.

6.4 Demandas por público

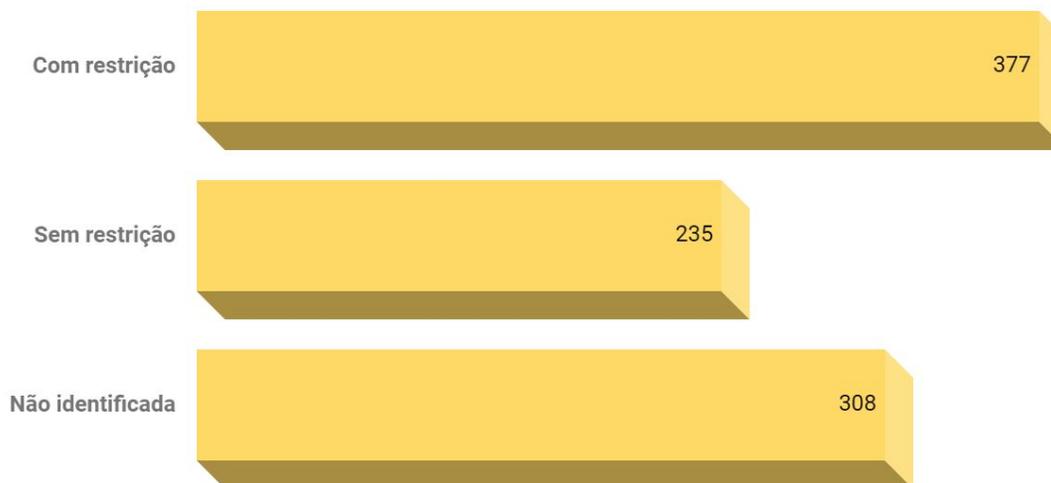
● Discente ● Docente ● TAE ● Terceirizado ● Externo ● Indefinido



6.5 Demandas por tipo de identificação

Do total de demandas recebidas em 2019, 67% foram protocoladas com identificação do manifestante, sendo 377 identificadas sem restrição de dados pessoais e 235 com restrição. Já 308 manifestações foram registradas sem identificação (anônimas).

6.5 Demandas por tipo de identificação



6.6 Unidades e órgãos mais reclamados

- Regional Jataí / UFJ - 129 manifestações;
- Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) - 59 manifestações;
- Regional Catalão / UFCAT - 55 manifestações;
- Faculdade de Letras (FL)- 49 manifestações;
- Faculdade de Direito (FD) - 28 manifestações;
- Escola de Agronomia (EA) - 27 manifestações;
- Faculdade de Medicina (FM)- 26 manifestações;
- Instituto de Patologia Tropical e Saúde Pública (IPTSP) - 22 manifestações;
- Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) - 22 manifestações;
- Centro de Seleção (CS) - 21 manifestações;

- Gabinete da Reitoria (GR) - 21 manifestações;
- Faculdade de Educação (FE) - 18 manifestações;
- Faculdade de Educação Física e Dança (FEFD) - 18 manifestações;
- Secretaria de Direitos Humanos e Promoção da Segurança (SDH) - 18 manifestações;
- Regional Goiás - 18 manifestações;

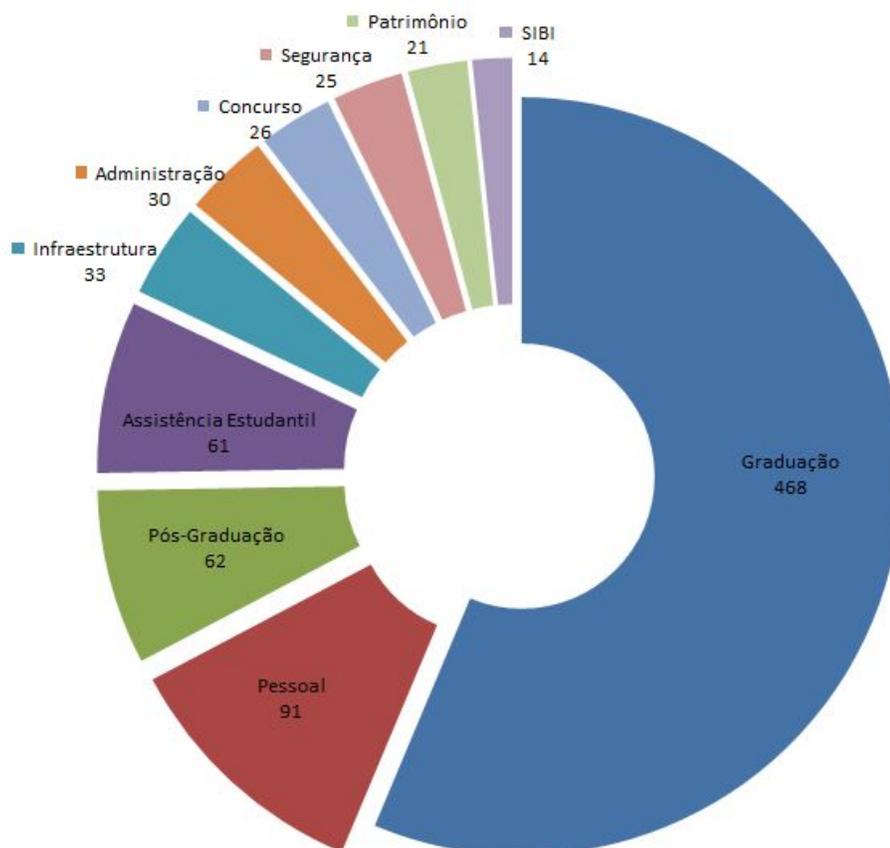
6.7 Áreas mais demandadas

A Ouvidoria da UFG classifica as manifestações que recebe em 25 grandes áreas para tabulação dos dados. Estas áreas, como “Graduação”, “Pós-Graduação”, “Infraestrutura”, “Patrimônio”, “Assistência estudantil”, “Relações Internacionais” são estabelecidas com base nos âmbitos de atuação da Universidade Federal de Goiás.

Esta classificação em áreas é útil para dimensionar qual âmbito de atuação da Universidade tem sido mais demandado pelos usuários do serviço público na UFG. Reflete também, muitas vezes, a proporção que cada segmento possui dentro da Universidade, como, por exemplo, a área “Graduação”, que se encontra como a área mais demandada à frente de todas as outras com grande diferença.

Abaixo, confira um gráfico das áreas mais demandadas na UFG. O número corresponde à quantidade de manifestações protocoladas na Ouvidoria a respeito daquela área.

Relatório Anual Ouvidoria UFG 2019



As áreas mais demandadas foram, portanto, Graduação, Pessoal, Pós-Graduação, Assistência Estudantil, Infraestrutura, Administração, Concurso, Segurança, Patrimônio e Bibliotecas. O número de manifestações cadastradas para cada uma das áreas encontra-se descrito no gráfico.

No gráfico acima será possível identificar apenas as 10 (dez) áreas mais demandadas. As demais áreas tiveram número de demanda inferior a estas, sendo elas, em ordem decrescente: a Extensão, com 13 manifestações; Gestão e Processo Seletivo, com 10 cada uma; Documentação e Arquivo e Educação Básica, com 8 cada uma; Cessionários e Educação a Distância, com 7 cada uma; Tecnologia e Informação com 6; Comunicação com 5; Relações Internacionais com 4 manifestações; Ouvidoria e Assuntos Processuais com 3 cada uma; e, por fim, Eventos e UFGInclui com duas cada uma. A área Externo obteve

apenas uma manifestação.

6.8 Assuntos mais recorrentes

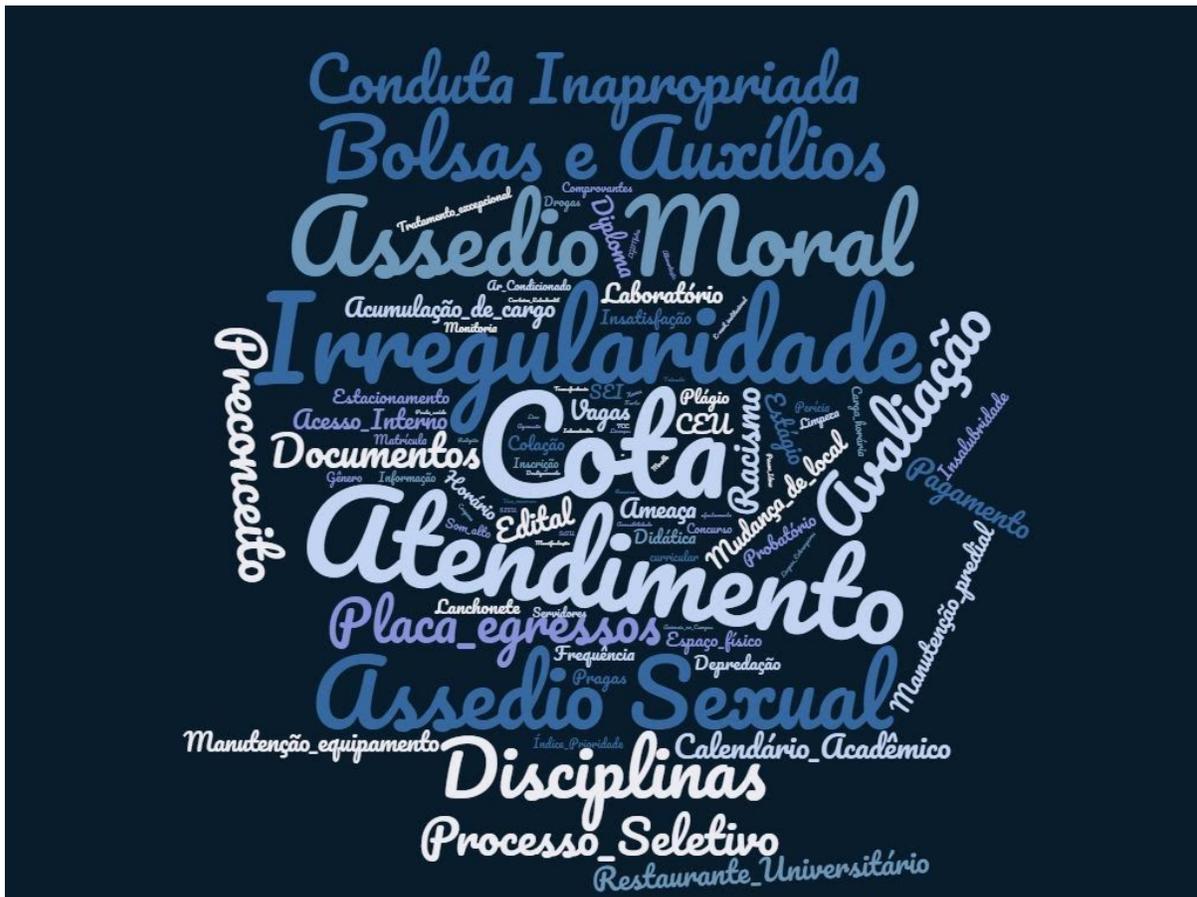
No processo da tabulação de dados, a Ouvidoria da UFG procura inserir, além da área correlata, o assunto de que trata a manifestação. Abaixo, os assuntos são apresentados utilizando o recurso de *nuvem de palavras*. Este tipo de gráfico é gerado a partir de uma extensa lista de palavras inseridas. Quanto mais vezes a palavra aparece na lista, maior ela será no gráfico.

Isto significa que, na imagem abaixo, as palavras que aparecem maiores são assuntos de maior número de manifestações na Ouvidoria. Quanto menor a palavra, menos vezes foi aberto alguma manifestação na Ouvidoria sobre aquele assunto.

Por questões de dimensionamento do programa de elaboração do gráfico, algumas palavras de recorrência alta precisam ter seu número minimizado na elaboração do gráfico para que seja possível dimensioná-la dentro da imagem. Entretanto, informamos que os assuntos de maior recorrência foram: Conduta inapropriada (169); Cota (92); Assédio Moral (64); Atendimento (39); Irregularidade (36); Assédio Sexual (29); e, por fim, Bolsas e Auxílios (25). Conforme se percebe no gráfico, são as palavras que aparecem em maior tamanho.

É importante destacar, ainda, que os assuntos que tiveram recorrência única ao longo do ano de 2019, isto é, assuntos de grande especificidade que apareceram em uma só manifestação de Ouvidoria não foram incluídos na elaboração do gráfico, por questões de dimensionamento e clareza.

Nuvem de palavras - assuntos mais recorrentes



A imagem acima apresenta, ainda, a alta recorrência de denúncias de Assédio Moral, Assédio Sexual e Preconceito. Uma análise mais detalhada destas denúncias é apresentada no tópico seguinte.

6.9 Denúncias referentes a assédio e discriminação

Como integrante da Comissão Permanente de Acompanhamento de Denúncias e Processos Administrativos Relacionados a Questões de

Assédio Moral, Sexual e Preconceito, a Ouvidoria da UFG é responsável por apresentar relatórios parciais a respeito das denúncias de assédio moral, assédio sexual e preconceito realizadas na Ouvidoria da UFG.

Em 2019, foram recebidas 110 denúncias referentes a possíveis casos de assédio moral, sexual e preconceito. Sendo:

- 63 denúncias sobre assédio moral;
- 29 denúncias sobre assédio sexual;
- 18 denúncias sobre preconceito:
 - 08 sobre racismo;
 - 03 sobre preconceito de gênero;
 - 02 sobre preconceito contra a pessoa idosa;
 - 02 sobre intolerância religiosa;
 - 02 sobre LGBTfobia;
 - 01 sobre preconceito contra pessoa com deficiência.

7. Avaliação

Desde outubro de 2018, a CGU disponibiliza o Painel Resolveu? ouvidorias públicas, que reúne indicadores sobre as manifestações de ouvidoria recebidas por entidades federais, estaduais e municipais pelo sistema Fala.BR. Por meio do Painel Resolveu? é possível pesquisar, examinar e comparar informações de forma rápida, dinâmica e interativa, reforçando a transparência das atividades da ouvidoria.

De acordo com as estatísticas obtidas via painel, em 2019, 99% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal para manifestação. Já o prazo médio de resposta foi de 48,05 dias, conforme consulta realizada em 21 de janeiro.

7.1 Pesquisa de satisfação

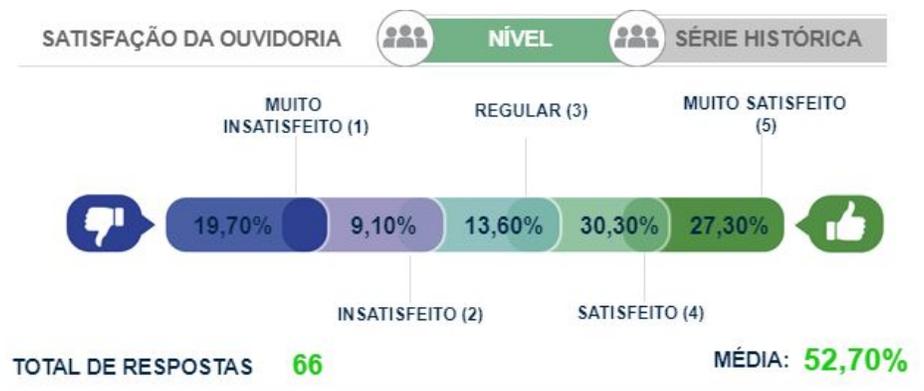
Do total de manifestantes, apenas 66 responderam a pesquisa de satisfação disponibilizada pela Plataforma Fala.BR ao final das

manifestações, quando o usuário recebe a resposta conclusiva. São respondidas três perguntas:

- “A sua demanda foi atendida?” - Para este questionamento, 24% responderam “Não”, 39% dos respondentes disseram que a demanda foi respondida parcialmente e 36% respondentes disseram que a demanda foi resolvida.



- “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?” - a média de satisfação dos usuários que protocolaram suas demandas junto à UFG é de 52,70%.



- “O que o(a) levou a classificar desta maneira” - as opções de resposta são “qualidade da resposta”, “prazo” e “qualidade da Plataforma Fala.BR”, podendo ser assinalada mais de uma opção. Para este questionamento, não há estatística disponível no Painel

Resolveu?

8 Considerações finais

A atuação das Ouvidorias, nos moldes atuais, prevê o estabelecimento de um canal de comunicação entre os usuários do serviço público / cidadãos e a administração pública federal.

A Ouvidoria da UFG, em específico, procura promover uma ponte, uma porta de diálogo entre a administração desta instituição de ensino superior e os membros da comunidade universitária e externa.

Esta comunicação se dá através do protocolo de comunicações de ilícito/irregularidades, denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de providências e elogios. Entretanto, é muito maior o número de manifestações do tipo Comunicação de Irregularidades, Denúncias e Reclamações.

As manifestações dos usuários do serviço público na Ouvidoria da UFG, que, em sua grande maioria, pertencem à comunidade universitária, lançam um olhar sobre pontos sensíveis ou que merecem atenção nesta Universidade, e podem auxiliar os gestores na elaboração de políticas, diretrizes e planos de ação.

A atuação da Ouvidoria, ainda, não se resume a possibilitar uma comunicação do público com o serviço federal na UFG, mas abrange também atuações e articulações institucionais de importância. Esta atividade é desempenhada por meio dos eventos, participação em comissões, presença em reuniões e campanhas institucionais.

Por fim, a equipe da Ouvidoria agradece a atenção de todos os membros da comunidade universitária e espera que em atuação conjunta possamos trazer benéficas contribuições aos cidadãos, usuários e à UFG.
