UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

PALMAS

2018

Ouvidoria Geral
Av. NS 15, ALCNO 14, 109 Norte – BLOCO 4, REITORIA | 77001-090 | Palmas/TO
(63) 3229.4100 | www.uft.edu.br/ouvidoria | ouvidoria@uft.edu.br

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....3
CARTA DO OUVIDOR GERAL.....4
INFORMAÇÕES GERAIS.....7
BASE LEGAL.....9
COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA 10
EQUIPE OUVIDORIA.....12
GESTÃO E DADOS ESTATÍSTICOS.....13
DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS.....14
DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO.....14
DEMANDAS POR SETOR.....16
PRINCIPAIS ASSUNTOS ABORDADOS NAS DEMANDAS.....18
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....19
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....28

APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de divulgar os serviços prestados no ano 2018, compromisso com a democracia, a transparência, os Direitos Humanos e em atender às exigências dos órgãos de controle interno e externo, o presente relatório da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Tocantins (UFT) evidencia as demandas registradas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), por e-mails e pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC.

O atendimento realizado pela Ouvidoria da UFT abrange a comunidade estudantil, servidores (Professores e Técnicos Administrativos) e a comunidade externa a partir das seguintes manifestações: solicitações, elogios, sugestões, reclamações e denúncias/comunicações anônimas.

Ao receber as manifestações registradas no Sistema e-OUV, a Ouvidoria procura com seriedade, presteza e responsabilidade obter as respostas, esclarecimentos ou orientações necessárias para assegurar ao cidadão o devido atendimento, interagindo sempre com os demais setores da instituição que, obrigatoriamente, enviam as suas respectivas respostas dentro do prazo previsto pela legislação.

Os cidadãos que procuram a Ouvidoria devem ter a certeza de que as suas manifestações serão analisadas, encaminhadas e respondidas. Entretanto, a resposta pode frustrar as expectativas do cidadão e, ainda assim, a Ouvidoria estará à disposição para sempre esclarecer a resposta dentro das suas atribuições regimentais.

A consolidação da Ouvidoria Geral da UFT é contínua e tem por finalidade aproximar-se mais da comunidade acadêmica de modo a ampliar a sua participação, alcançar maior visibilidade e melhorar os procedimentos administrativos e educacionais, de forma a colaborar na solução de dúvidas, conflitos, problemas e, consequentemente, melhorar a qualidade do Serviço Público Federal.

CARTA DO OUVIDOR GERAL

O presente relatório vai ao encontro da necessidade de assegurar transparência e qualidade aos serviços prestados pela Ouvidoria Geral que, desde 2010, desenvolve um trabalho fundamental e estratégico para a melhoria dos serviços públicos prestados pela UFT.

No ano de 2018, obrigatoriamente, a OUVIDORIA consolidou princípios e valores que colaboram na construção deste importante setor da universidade para o cumprimento da sua missão institucional. Portanto, em especial, no âmbito da gestão de uma instituição de ensino superior, reafirmamos que a Ouvidoria é um dos instrumentos de controle no processo de efetivação de políticas públicas, pois é direito e dever da sociedade civil acompanhar e questionar prioridades na aplicação de recursos públicos, garantindo que mecanismos de fiscalização e avaliação sejam efetivamente consolidados.

Nesse contexto, a Ouvidoria possui um grande desafio na gestão, qual seja, ser compreendida como instrumento de participação da comunidade acadêmica no esforço de garantir uma educação de qualidade socialmente referenciada e, em especial, para responder às demandas da sociedade tocantinense em relação ao desenvolvimento cultural, científico e tecnológico, por meio de uma relação dialogal, fraterna, ágil, responsável e, essencialmente, ética.

A Ouvidoria Geral da UFT tem a responsabilidade de garantir não só maior transparência nas suas ações, mas construir uma relação de confiança com a comunidade no sentido de não ser um espaço corporativo, mas de justiça. Dessa forma, as manifestações dos cidadãos e cidadãs são analisadas, encaminhadas aos setores responsáveis, monitoradas e devolvidas aos manifestantes dentro dos princípios da ética, da presunção da boa fé e da inocência.

Em relação às exigências de cumprimento por parte da gestão universitária e, consequentemente, os próprios relatórios do setor advindos dos serviços prestados devem ser objeto de análise da gestão e dos segmentos da comunidade. Portanto, a apresentação do relatório anual da Ouvidoria é uma ação administrativa e política fundada nos princípios da transparência e da participação com base na relevância do controle social para aperfeiçoar o processo de democratização da instituição, mas também, para viabilizar novas orientações no cotidiano da instituição.

A Ouvidoria, mais uma vez, confirmou sua importância enquanto um espaço catalisador de diálogo da comunidade com gestores e, consequentemente, indicou elementos para possíveis modificações nas atitudes, nos fluxos, nos cronogramas, nas políticas adotadas e na própria estrutura da UFT.

Ao longo do ano a Ouvidoria quando demandada atendeu às necessidades dos/as gestores/as públicos/as em prestar esclarecimentos de seus respectivos serviços à sociedade de forma transparente e, consequentemente, a gestão passou a ter dados e informações capazes de gerarem conhecimento para promover as necessárias correções, ajustes e aperfeiçoamentos.

É sempre importante reforçar o cuidado com as demandas "policialescas" e "denuncistas" que se revelam por meio de algumas manifestações que não apresentam elementos suficientes para determinar uma apuração rigorosa, mas que estimulam um ambiente de intrigas e de intensa judicialização dos conflitos interpessoais. Para tanto, o estimular os diferentes setores da instituição para a promoção de ações educativas na comunidade acadêmica voltadas para o campo da ética, em destaque, da ética pública e profissional, sem dúvida, assume uma relevância cada vez maior nas atividades das Ouvidorias Universitárias.

Nessa direção, a Ouvidoria exerceu papel importante na sensibilização de gestores e no debate interno em diferentes ocasiões para viabilizar a aprovação do Código de Conduta Ética Profissional da UFT, em março de 2018, no Conselho Universitário. A aprovação do mencionado instrumento significou uma importante conquista para o enfrentamento de conflitos no ambiente de trabalho, pois existiam muitas lacunas que dificultavam a tomada de decisão por conta dos gestores e daqueles que tinham a responsabilidade da condução de procedimentos administrativos disciplinares. Outro avanço que contou com a participação da Ouvidoria foi a aprovação, em outubro de 2018, da regulamentação de procedimentos administrativos disciplinares e do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) no âmbito da Universidade Federal do Tocantins, para apurações disciplinares relacionadas aos servidores e discentes. A nova resolução veio ao encontro do anseio de setores da gestão e da própria comunidade que enfrenta diariamente seu maior problema, qual seja, o conflito interpessoal seja no ambiente administrativo ou na sala de aula.

A diversidade, a democracia, a cidadania e, até mesmo, questões mais específicas a cada segmento da comunidade interna são de grande importância no cotidiano da ouvidoria. Nesse sentido, a implementação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho 2017, que estabeleceu normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, assume relevância estratégica para o desenvolvimento institucional e, portanto, se buscou estudá-la e formular mecanismos para esclarecer sobre seu conteúdo na instituição. Além disso, a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União/Ouvidoria Geral da União que estabeleceu as 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, obrigatoriamente, contribuiu para a revisão dos marcos regulatórios da UFT. Em 2019, a Ouvidoria desenvolverá estudos para definir novas regulamentações para aperfeiçoar a atuação do setor e da própria instituição.

Sendo assim, ainda permanece como tarefa importante no âmbito da Ouvidoria, sem dúvida, difusão e divulgação de informações sobre direitos e deveres dos servidores públicos, regulamentação das atividades docentes e discentes, urbanidade nas relações interpessoais, inovação de práticas pedagógicas, noções básicas sobre o uso dos recursos públicos de acordo com a legislação vigente, combate irrestrito aos preconceitos etc. Portanto, a Ouvidoria provocou e continuará provocando a administração superior acerca dos problemas apontados pela comunidade e, logo, exigindo melhorias na prestação de serviços públicos.

Enfim, mais um ano que a Ouvidoria da UFT se distancia da ideia de um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), “resolvedoria” ou “encaminhadoria”. A Ouvidoria é concebida como um instrumento político-institucional pedagógico de proteção, promoção e defesa de direitos, inclusive, numa perspectiva mais ampla, qual seja, a dos Direitos Humanos.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Paulo Fernando de M. Martins
Ouvidor Geral

INFORMAÇÕES GERAIS

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Tocantins – UFT atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que suas demandas decorrentes ou produzidas pelo efetivo exercício da cidadania despertem continua melhoria dos serviços públicos oferecidos pela instituição.

Compete à Ouvidoria receber, verificar procedência, trâmites, encaminhar as demandas e demais contribuições que lhe forem dirigidas por membros da comunidade interna ou externa, sobre os serviços oferecidos pela UFT.

Para preservar a identidade, segurança e sigilo do solicitante, em 29 de junho de 2015, foi implantado o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU). Nele, o cidadão pode acessar (https://sistema.ouvidorias.gov.br) e registrar sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio.

Para obter um melhor registro e organização dos fluxos das manifestações recebidas no sistema, o cidadão precisa ter em mente que é importante dar a devida atenção ao tipo de manifestação conforme o previsto nas Instruções Normativas de números 01 (de 05 de novembro de 2014) e nº 5 (de 18 de junho de 2018), da Ouvidoria Geral da União (OGU) /CGU, descrita abaixo:

I - SUGESTÃO: Apresentação de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

II – ELOGIO: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - SOLICITAÇÃO: Pedido para adoção de providências por parte da Administração;

IV - RECLAMAÇÃO: Demonstração de insatisfação relativa aos serviços públicos; fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão.

V- DENÚNCIA: Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito, praticadas por agentes públicos, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratorios competentes.

Atualmente, os canais de acesso ao cidadão para atendimento são o telefone, os endereços eletrônicos (ouvidorgeral@uft.edu.br; ouvidoria@uft.edu.br), o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), o protocolo e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (*e-SIC*). O sistema *e-SIC*, hoje, sob a responsabilidade da Ouvidoria Geral, atende às solicitações de informações sobre diversos aspectos e setores da instituição.

Os resultados do atendimento às manifestações registradas na Ouvidoria, mais uma vez, estão sendo disponibilizados para que a comunidade possa acompanhar o desempenho do setor e provoque a contínua melhoria nos serviços prestados pela instituição.

BASE LEGAL

A Ouvidoria Geral da UFT foi criada com base na resolução do Conselho Universitário (Consuni) nº 20/2009 e, em 22 de outubro de 2010, iniciou seus trabalhos. A Ouvidoria é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, contudo resguarda sua independência, com o dever de dar transparência e credibilidade a esse canal de comunicação entre a comunidade externa e a comunidade universitária.

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Tocantins cumpre as normas estabelecidas na Instrução Normativa nº.05, de 18 de junho 2018 da OGU/CGU, a qual possui a necessidade de: 1) conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública; 2) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal/1988; 3) promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos; 4) considera atentamente o Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, que institui em seu artigo 1º, no âmbito da administração pública federal, a Politica Nacional de Participação Social, com vistas a fortalecer e articular os mecanismos e as instâncias democráticas de dialogo e a atuação conjunta entre a administração pública federal e a sociedade civil. Seguindo ainda, a Instrução Normativa Conjunta n. 01/2004, Corregedoria Geral da União (CRG) /OGU, de 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece ainda as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

Destaca-se, também, a Lei nº 13.460/2017, sancionada em 27/06/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, garantindo as formas de participação e de avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos. E, para simplificar o atendimento aos usuários do serviço público ressalta-se ainda, o Decreto nº 9.094/2017 que busca desburocratizar a relação com os cidadãos, bem com fornecer novos instrumentos para que estes proponham medidas de melhoria e aumento da eficiência do Estado.

COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Conforme dispõe no Regimento Interno, em seu Capítulo I, a Ouvidoria Geral de Serviços Públicos da UFT, vinculada organizacionalmente à Reitoria, é um órgão de assessoramento administrativo no que concerne à comunicação com a comunidade visando o aperfeiçoamento das ações institucionais.

Assim, compete a Ouvidoria:

I – receber e encaminhar, em formulário específico, as reclamações, denúncias, sugestões ou demais contribuições que lhe forem dirigidas, por membros da comunidade universitária, referentes a serviços oferecidos pela UFT;

II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e manter o requerente informado do processo;

III – promover a divulgação de suas ações, visando a melhor consecução de seus objetivos;

IV – encaminhar relatório anual de suas atividades ao Conselho Universitário;

V – prestar informações e esclarecimentos ao Consuni, quando convocado para tal fim.

Parágrafo único – Os encaminhamentos a que se refere o inciso I do art. 2º deverão ser efetuados através de e-mail, pelo site da UFT.

Art. 3º - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior a Ouvidoria de Serviços Públicos da UFT deverá:

I – receber as contribuições enviadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento;

II – recusar, como objeto de apreciação, as questões pendentes de decisão judicial;

III – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão à Reitoria, no prazo de 05 (cinco) dias após ciência, realizada por e-mail, constante no formulário eletrônico;

IV – promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada a participação de algum de seus membros como defensor dativo em processo administrativo interno;

V – atender sempre o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;

VI – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

VII – zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;

VIII – resguardar o sigilo das informações.

Enfim, a Ouvidoria se converte num importante espaço na instituição para analisar, articular e integrar os respectivos setores da universidade com o objetivo da UFT atender às manifestações da comunidade interna e externa.

EQUIPE OUVIDORIA

A equipe da ouvidoria é composta pelo Ouvidor Geral, uma secretária executiva e uma estagiária.

A função do Ouvidor Geral é facilitar as relações entre a Universidade Federal do Tocantins e os diversos públicos que procuram essa instituição, além de zelar pelo direito do manifestante, sendo voz cidadã dentro da instituição.

Ao Ouvidor também é conferida a missão de ouvir, promover o diálogo e favorecer soluções, tentando assim superar os conflitos. Ele também tem a incumbência de interpretar as demandas, propor mudanças e conferir possíveis oportunidades de melhoria dos serviços oferecidos pela UFT.

A secretária executiva substitui o Ouvidor Geral na ausência do mesmo, acolhe o cidadão para garantir respostas às suas demandas, opera os Sistemas de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC.

A estagiária auxilia na recepção presencial, no atendimento aos cidadãos por meio telefônico e na orientação quanto ao registro da manifestação do cidadão nos sistemas. Nas atividades da estagiária, além do pré-atendimento, são desenvolvidas ações de coleta de informações, produção e digitalização de documentos.

Membros da equipe:

Paulo Fernando de Melo Martins (Ouvidor Geral);
Veronice Araújo (Secretária Executiva);
Layane Ribeiro Pompeu (Estagiária)

GESTÃO E DADOS ESTATISTICOS

Na Universidade Federal do Tocantins quando o cidadão se depara com serviços públicos oferecidos inadequadamente, a Ouvidoria Geral assume um papel de extrema relevância, pois ela é o espaço adequado para defesa célere de seus direitos.

A Gestão da UFT por meio da atuação da Ouvidoria tem um importante diagnóstico da instituição. Nesse contexto, é importante destacar o fato de que a Ouvidoria Geral atende todas as demandas que são registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), nos e-mails e no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC, portanto, nenhuma demanda fica sem resposta. Ainda que algumas respostas possam contrariar as expectativas do cidadão, a Ouvidoria procura atender da melhor forma possível, procurando deixar o manifestante satisfeito com o seu atendimento, seja presencial, telefone ou *on line*.

A Ouvidoria da UFT tem buscado a melhoria dos seus serviços com o objetivo de atingir as ações descritas no Plano de Desenvolvimento Institucional e na análise dos dados estatísticos do setor.

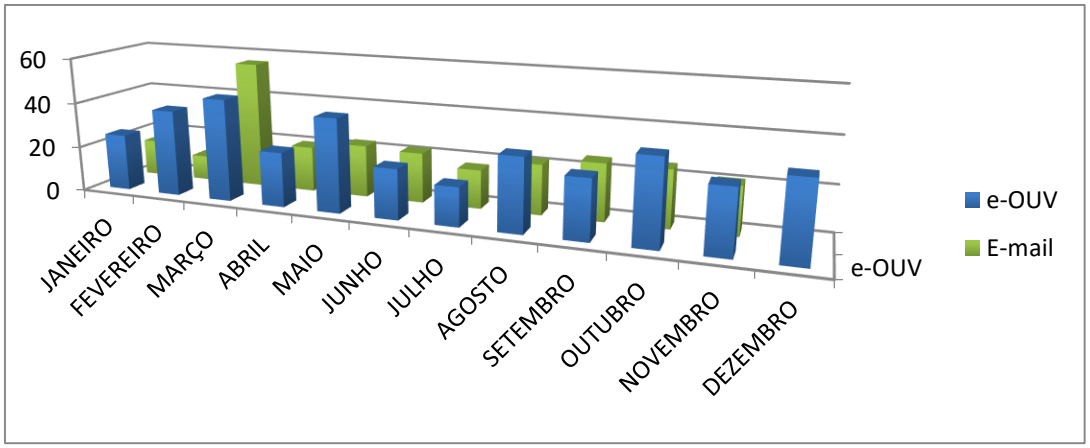
Com a finalidade de ampliar o diálogo com a comunidade, a Ouvidoria Geral tem uma outra alternativa para o cidadão que deseja falar diretamente com o Ouvidor; adotou mais um endereço eletrônico (ouvidorgeral@uft.edu.br). Embora seja usado mais administrativamente, esse modelo de relacionamento é mais uma opção para o cidadão que deseja falar diretamente com o Ouvidor, além das opções disponíveis como: o e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@uft.edu.br) e o Sistema e-OUV (https://sistema.ouvidorias.gov.br.).

O presente relatório refere-se ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, e trata de demandas recebidas, encaminhadas e finalizadas a partir dos dados estatísticos extraídos do e-mail da Ouvidoria e do sistema e-OUV. Essas manifestações foram minuciosamente analisadas e encaminhadas as suas áreas de competências. Desse montante, a Ouvidoria recebeu e tratou no ano de 2018, um total de 520 demandas e, no Sistema e-SIC, 171 os pedidos de acesso à informação.

DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS

A Ouvidoria registrou uma média de 43 de manifestações mensais e identificou que os meses de fevereiro, abril e junho foram os meses que tiveram o maior número de demandas em 2018. Chama atenção o fato, pois o semestre letivo 2018-II encerrou nos meses de fevereiro e março de 2019 e, na sequência, o semestre 2019-I, iniciou em abril de 2019. Portanto, os momentos finais de semestre indicam um aumento nas demandas da ouvidoria e, assim, se pode inferir que o cuidado deve ser maior nesses períodos, quais sejam, período de avaliação de desempenho acadêmico, encerramento e início de semestre letivo.

Gráfico 1 - Demandas recepcionadas por mês



DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

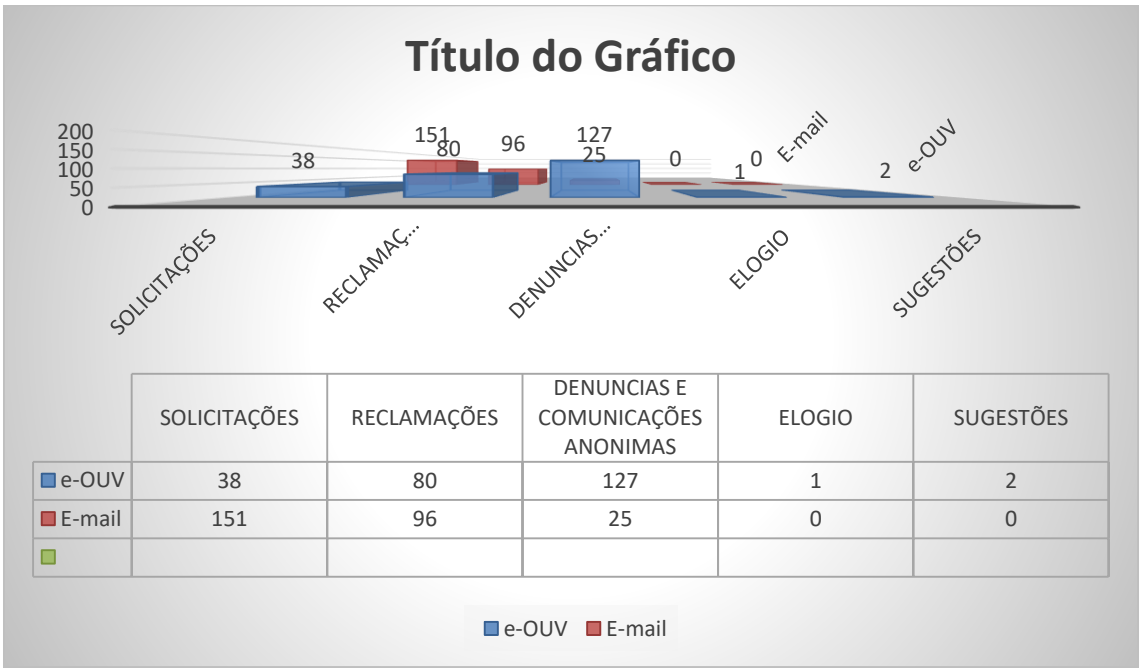
Conforme Instrução Normativa nº 05, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, de 18 de junho 2018, no âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria acolhe as manifestações, realiza análise preliminar e encaminha ao setor competente para providenciar as respostas e as medidas cabíveis.

Dos 520 registros realizados na Ouvidoria Geral da UFT, a manifestação "solicitação" foi a demanda que mais se destacou no ano de 2018, aproximadamente 36%. Já no ano de 2017 as manifestações mais recorrentes foram as "reclamações" com aproximadamente 35,79% e, em 2016, 37% foram "solicitações" e 36% de "reclamações".

Em relação às 152 denúncias e comunicações anônimas registradas no Sistema e-OUV e no e-mail da Ouvidoria, nem todas são realmente denúncias, pois, às vezes, os cidadãos confundem

o real significado do termo e, assim, não reconhecem as suas respectivas manifestações como “reclamações”. Conforme a mencionada instrução normativa, o significado do termo denúncia corresponde a uma comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Além disso, se deve observar que aquela denúncia efetivada na condição anônima, agora, é entendida como uma comunicação também denominada como anônima. A comunicação é uma manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação e, portanto, exige uma atenção especial para o setor não ser envolvido no ambiente de “denuncismo” que se manifesta como fenômeno social na atualidade e ser orientado por uma perspectiva “policialesca” que fere os valores e princípios básicos dos Direitos Humanos e do Estado Democrático de Direito. A legislação determina que exista a possibilidade da reserva de identidade para o manifestante, ou seja, a hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante nos procedimentos investigatórios preliminares.

Gráfico 2 - Demandas por tipo de manifestação



	SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES	DENUNCIAS E COMUNICAÇÕES ANONIMAS	ELOGIO	SUGESTÕES
e-OUV	38	80	127	1	2
E-mail	151	96	25	0	0

DEMANDAS POR SETOR

Nos anos de 2017 e 2018, a Pró -Reitoria de Graduação-PROGRAD, foi o setor da Reitoria que mais recebeu manifestações; o que não significa que sejam reclamações ou denúncias. A maioria das manifestações dirigidas à PROGRAD está relacionada aos assuntos da Graduação, por exemplo, matrículas, aulas, ofertas ou aproveitamento de disciplinas, validação de diplomas e, especialmente, informações acerca do SISU.

O número de manifestações das Pró - Reitorias, Direções de Campus e demais setores, incluem os outros espaços ou subdivisões que a elas pertencem, por exemplo: a PROAD, inclui a Dirad, transporte, protocolo, diárias e passagens, contratos e convênios, licitações e financeiro. Já as Direções de Câmpus, as Coordenações dos Cursos, e demais setores ligados a eles.

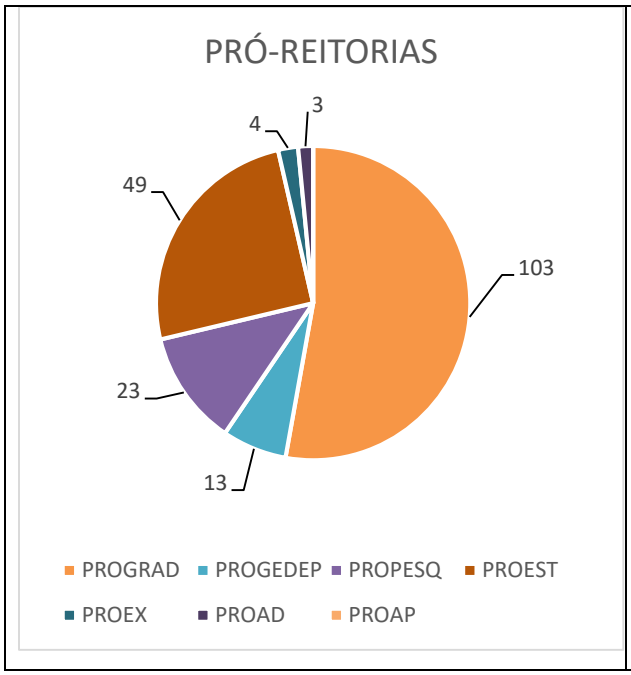
Palmas e Araguaína são os dois maiores *Campi* da UFT e, se destacam consecutivamente nesses dois últimos anos (2017 e 2018), como os *Campi* que mais receberam manifestações, lembrando que o cidadão ainda registra reclamação ou até mesmo solicitação com o nome de denúncia.

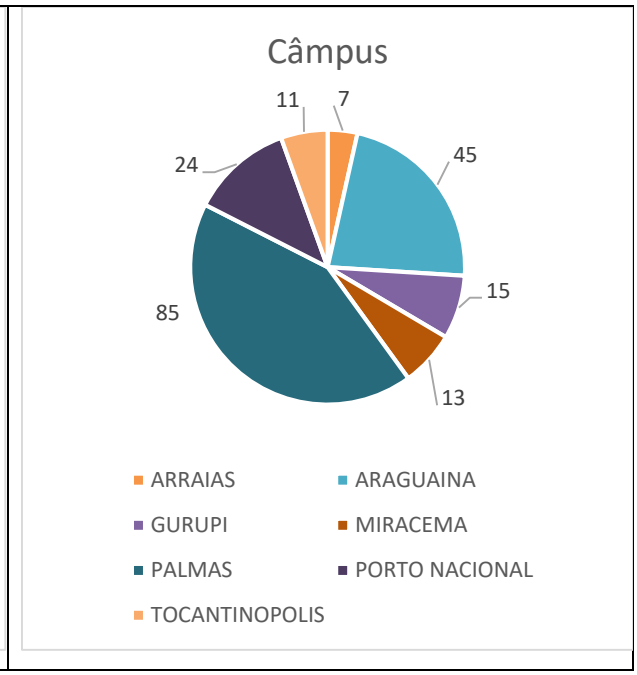
A própria Ouvidoria da instituição registrou o total de trinta manifestações. Dessas, nenhuma trata de reclamação ou denúncia contra a própria Ouvidoria, são apenas solicitações de informações sobre questões relacionadas aos diversos setores que, em função da experiência adquirida, a Ouvidoria atende imediatamente.

A Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares – CPAD, é o setor da Reitoria que recebe manifestações recepcionadas e avaliadas pela Ouvidoria que, necessariamente, apresentam elementos a serem averiguados e analisados para uma possível instauração de sindicância ou adoção de procedimento disciplinar.

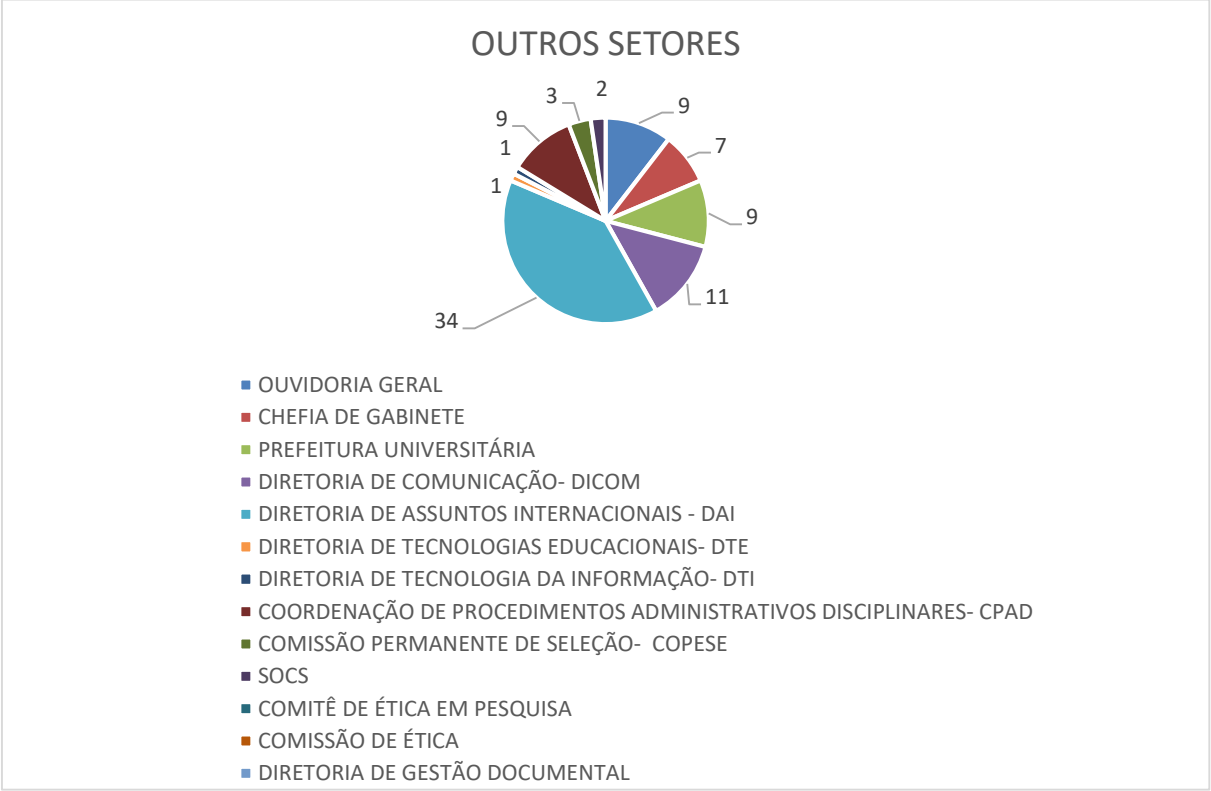
No ano de 2018 a Ouvidoria encaminhou onze manifestações à CPAD e, vale destacar, que o cidadão pode registrar manifestações acerca de um mesmo assunto por diversas vezes, pelo Sistema e-OUV.

Gráficos 3 e 4 – Pró-Reitorias e Câmpus





Gráficos 5 – Outros Setores diversos que foram demandados



PRINCIPAIS ASSUNTOS ABORDADOS NAS DEMANDAS

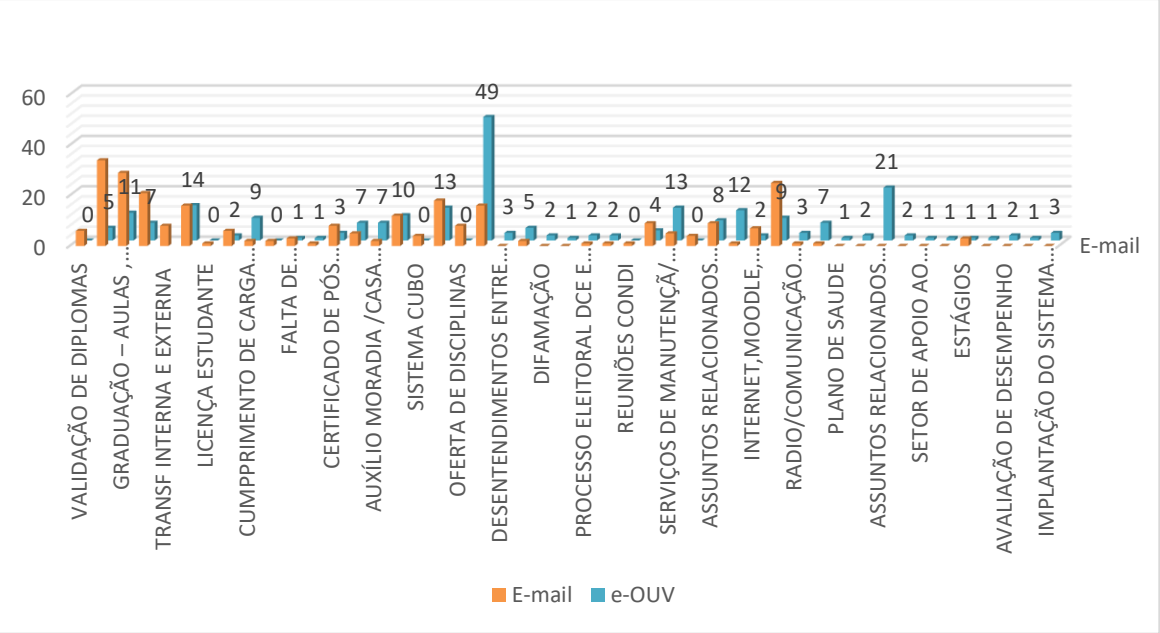
Aqui estão organizados os assuntos mais abordados nas manifestações acolhidas pela Ouvidoria no ano de 2018. Os temas mais demandados estão relacionados às relações interpessoais entre professores e estudantes, questões relacionadas ao ensino na graduação, matrículas, notas, Sisu, editais, bolsas, auxílios, programas, vestibular, bancas, concursos e outros vinculados ao ambiente de ensino.

As demandas que tratam de questões entre professor e alunos nem todas são consideradas como denúncias, pois como já mencionado, o cidadão às vezes confunde denúncia com reclamação ou, mesmo, como uma simples solicitação. Essas manifestações precisam ser revistas objetivando maior eficiência na resolução dos diversos contextos, pois muitos desses assuntos não teriam necessidade de chegar até a Ouvidoria se houvesse um melhor diálogo entre as partes e até mesmo uma mediação das coordenações de curso.

As denúncias, sejam elas anônimas ou não, são averiguadas e, quando necessário, encaminhamos à Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares para adoção de procedimento investigatório (Sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar - PAD) ou para a Comissão de Ética Pública .

Nos serviços prestados pelo Sistema de Ouvidoria se observa a recorrência de determinados assuntos, temas ou questões e, portanto, se pode construir um quadro classificatório para viabilizar o delineamento dos fluxos de atendimento: acolhimento da manifestação, análise, encaminhamento ao setor responsável, recepção da resposta do setor, devolução da manifestação ao cidadão e incorporação ao quadro de temas para avaliação e repercussão no aperfeiçoamento da gestão universitária. Além disso, por meio do atendimento presencial, em andamento e aperfeiçoamento, se pode avaliar o nível de confiança e participação que a comunidade percebe em relação aos serviços da Ouvidoria e da própria UFT.

Gráfico 6 – Principais assuntos abordados nas manifestações



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de referência UFT – Fundação Universidade Federal do Tocantins

Período de consulta: 1/2018 a 12/2018

---

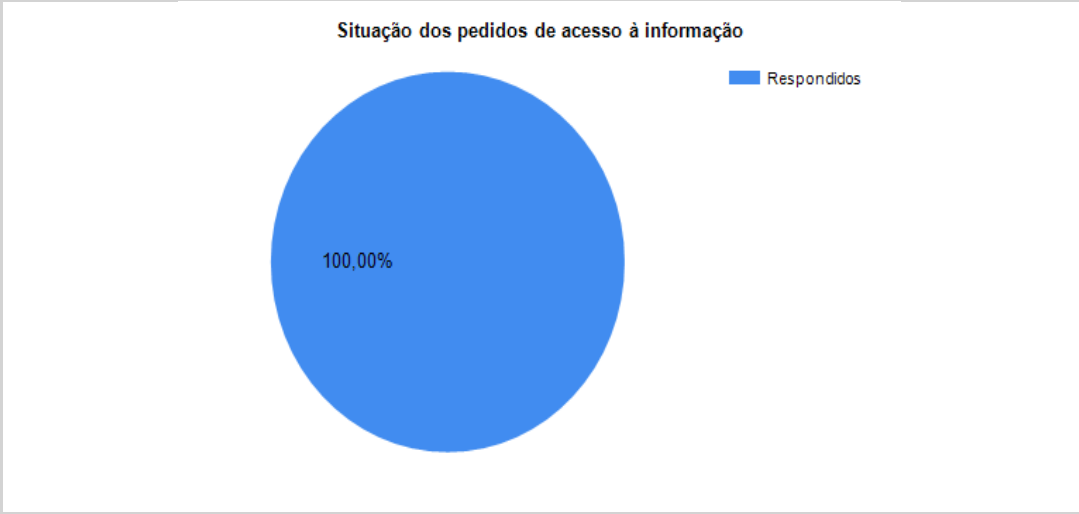
1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 171

Média mensal de pedidos: 14,25

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	171



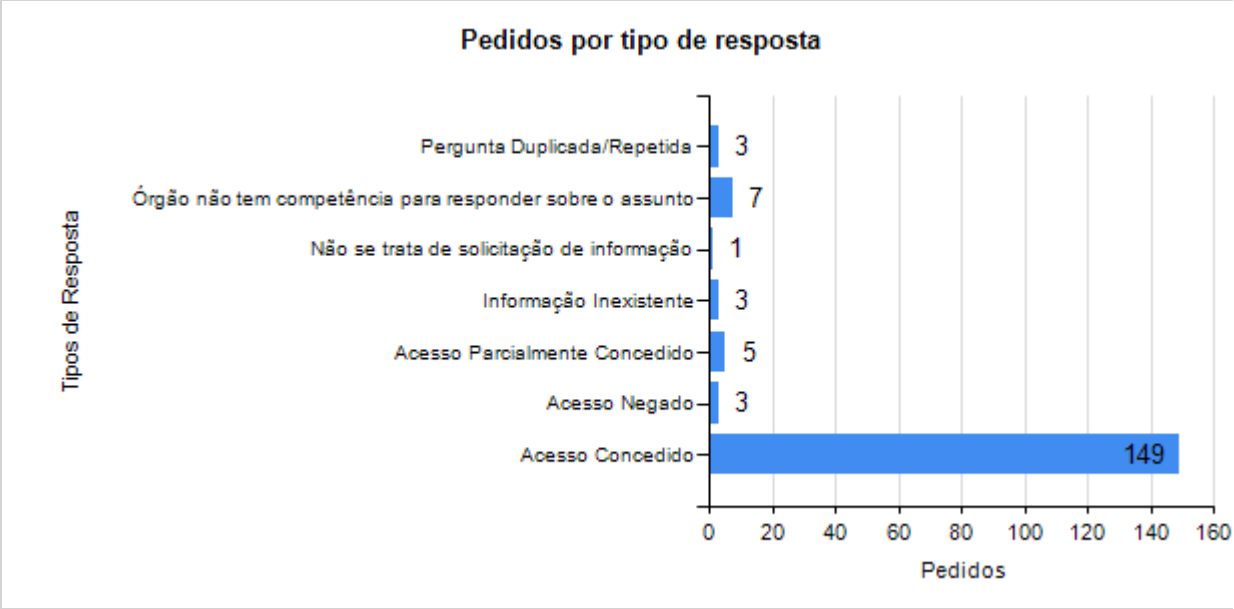
Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	415	**Total de solicitantes:**	141
Perguntas por pedido:	2,43	**Maior número de pedidos feitos por um solicitante:**	5
		Solicitantes com um único pedido:	120

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	**Quantidade**	**% de Pedidos**
Educação - Educação superior	170	99,42%
Governo e Política - Administração pública	1	0,58%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 12,51 dias

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
Prorrogações:	0	0,00 %



Razões da negativa de acesso					
Descrição	**Quantidade**	**%**		**% de pedidos**	
Pedido desproporcional ou desarrazoado	2	66,667	%	1,17	%
Processo decisório em curso	1	33,333	%	0,58	%
TOTAL:	3	100,00	%	1,75	%

Meios de envio de resposta			
Meio	**Quantidade**	**% de Pedidos**	
Pelo sistema (com avisos por email)	170	99,42	%
Buscar/Consultar pessoalmente	1	0,58	%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
Pessoa Jurídica	2	1,42 %
Pessoa Física	139	98,58 %

Localização dos solicitantes			
Estado	**# de solicitantes**	**% dos solicitantes**	**# de pedidos**
AC	3	2,16%	7
AL	4	2,88%	5
AM	1	0,72%	1
BA	3	2,16%	3
CE	7	5,04%	9
DF	11	7,91%	15
ES	1	0,72%	2
GO	8	5,76%	9
MA	2	1,44%	2
MG	11	7,91%	12
MS	7	5,04%	7
MT	1	0,72%	1
PA	7	5,04%	8
PB	5	3,60%	5
PE	3	2,16%	4
PI	4	2,88%	8
PR	1	0,72%	1
RJ	3	2,16%	3
RN	1	0,72%	1
RO	2	1,44%	3
RS	11	7,91%	12
SC	1	0,72%	1
SE	1	0,72%	2
SP	9	6,47%	11
TO	20	14,39%	23

Não Informado	12	8,63%	14

PERFIL DOS SOLICITANTES PESSOA FÍSICA

Gênero	
M	49,64%
F	44,60%
Não Informado	5,76%

Escolaridade	
Pós-graduação	33,81%
Ensino Superior	28,06%
Mestrado/Doutorado	21,58%
Não Informado	8,63%
Ensino Médio	7,19%
Ensino Fundamental	0,72%

Profissão	
Servidor público federal	47,48%
Estudante	13,67%
Não Informado	9,35%
Professor	7,19%
Servidor público estadual	5,04%
Outra	5,04%
Pesquisador	3,60%
Servidor público municipal	3,60%
Empregado - setor privado	2,16%
Profis. Liberal/autônomo	1,44%
Jornalista	1,44%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de Pessoa Jurídica	
Empresa - PME	50,00%
Não Informado	50,00%

1. Quadro geral dos recursos

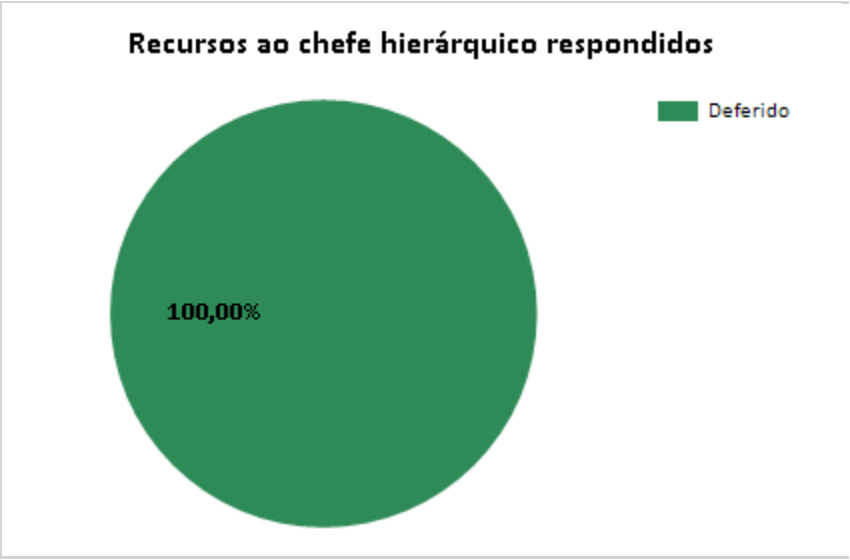
Pedidos	Recurso ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
171	13	3	2	0

***Observações**:*
(1) Os dados referentes a recursos à CGU que foram registrados antes da inclusão da funcionalidade de interposição desse tipo de recurso no e-SIC (ocorrida em 22 de Agosto de 2012) estarão, provisoriamente, disponíveis em relatório estático à parte, acessível a partir do item de menu "Relatórios Estatísticos".
(2) Os dados referentes a recursos à CMRI que foram registrados antes da inclusão da funcionalidade de interposição desse tipo de recurso no e-SIC (ocorrida em 31 de janeiro de 2014) estarão, provisoriamente, disponíveis em relatório estático à parte, acessível a partir do item de menu "Relatórios Estatísticos".

2. Recursos ao chefe hierárquico

% de pedidos respondidos que geraram recursos ao chefe hierárquico:	7,6%
Recursos recebidos no período:	13

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	13	100%
Deferido	13	100%

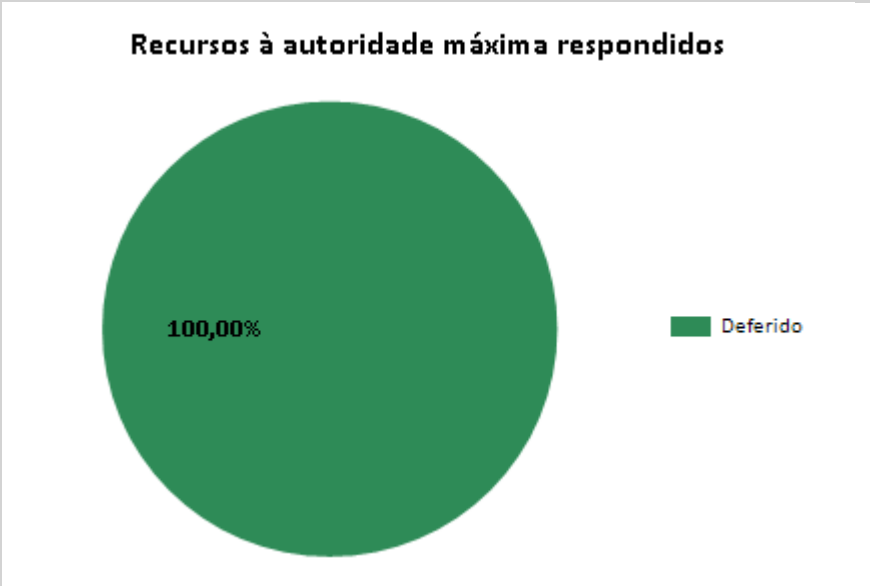


Motivos para interposição de recursos		
Motivo	**Quantidade**	**%**
Informação incompleta	5	38,46%
Informação recebida não corresponde à solicitada	4	30,77%
Outros	2	15,38%
Prazo de classificação inadequado para o grau de sigilo	1	7,69%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	7,69%
TOTAL	**13**	

3. Recursos à autoridade máxima

% de pedidos respondidos que geraram recursos à autoridade máxima:	1,75%
% de recursos ao chefe superior que geraram recursos à autoridade máxima	23,08%
Recursos recebidos no período:	3

Recursos à autoridade máxima respondidos		
Total Respondidas:	3	100%
Deferido	3	100%



Motivos para interposição de recursos à autoridade máxima		
Motivo	**Quantidade**	**%**
Informação recebida não corresponde à solicitada	2	66,67%
Outros	1	33,33%
TOTAL	**3**	

4. Recursos à CGU

Recursos recebidos no período: 2

% de pedidos respondidos que geraram recursos à CGU: 1,17%

% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CGU: 15,38%

% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CGU: 66,67%

Recursos à CGU respondidos		
Total Respondidas:	2	100%
Deferido	2	100%

Motivos para interposições de recursos à CGU		
Motivo	**Quantidade**	**%**
Informação recebida não corresponde à solicitada	2	100%
TOTAL	**2**	

5. Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Recursos recebidos no período:	0
% de pedidos respondidos que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos à CGU que geraram recursos à CMRI:	0%

6. Reclamações

Reclamações no período:	7
% de pedidos que geraram reclamações:	4,09%
% de reclamações respondidas:	100%
% de reclamações não respondidas ou em tramitação:	0%
% de reclamações que geraram recursos:	14,29%

7. Pedidos de Revisão

Pedidos de Revisão no período:	0
% de Pedidos enviados para o e-OUV que geraram Pedidos de Revisão	0%
% de Pedidos de Revisão Respondidos	0
% de Pedidos de Revisão Em Tramitação	0

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, houve uma redução no quantitativo de manifestações. O ano de 2018 evidenciou um total de 520 demandas, uma diferença de 117 em relação a 2017, que apresentou 637 manifestações. Diante do resultado podemos inferir que a atuação da Ouvidoria no campo dos esclarecimentos e procedimentos adotados para com os setores da universidade produziu uma melhor compreensão do seu papel e, portanto, questões foram resolvidas nos diferentes espaços organizacionais antes da própria necessidade do/da cidadão/ã se manifestar. Porém, o mais preocupante seria o entendimento da comunidade de que a Ouvidoria não cumpriria o seu papel e, assim, a procura pelo setor se reduziria. Contudo, o atendimento presencial e eletrônico tem revelado que a Ouvidoria tem atendido às expectativas da comunidade e, o principal dado, é o fato da Ouvidoria não ser alvo de reclamações quanto às suas atribuições.

A Ouvidoria Geral constantemente repensa suas atividades no sentido de aperfeiçoar o próprio processo de análise, encaminhamento e tomada de decisão em relação às manifestações registradas. Desas forma, podemos destacar as seguintes providencias:

Resposta imediata – caso as informações já estejam disponibilizadas na página da instituição ou que os setores já tenham atendido manifestação semelhante, indubitavelmente, a Ouvidoria já responde à demanda de imediato.

Atualização – a obrigatória conferência das informações junto aos setores responsáveis com a máxima atenção e cuidado ao elaborar as respostas aos cidadãos.

Análise e encaminhamento – as demandas são analisadas pela Ouvidoria e, posteriormente, enviadas aos setores competentes. No encaminhamento, caso seja necessário, por meio telefônico ou presencial, se busca orientar sobre a manifestação relacionada ao setor ou indivíduo para que sejam tomadas as devidas providências e esclarecimentos para responder à manifestação e assim atender ao(s) cidadão(s). Outro passo importante é a Orientação ao Cidadão, qual seja essa instrução acontece pessoalmente, por e-mail ou por telefone em casos específicos, quando o cidadão entra em contato com a Ouvidoria.

No processo de atendimento às manifestações, por vezes, a questão pode exigir um contato presencial com os autores e/ou com os denunciados/criticados. Dessa maneira, a Ouvidoria entra em contato com o cidadão e o convida para um diálogo com o Ouvidor Geral. Esse diálogo, na verdade, tem por finalidade promover a aferição, a

mediação de problemas e conflitos existentes, o estreitamento do cidadão com a Ouvidoria e o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos e utilizados pela comunidade. Portanto, a ação dialógica inspirada na pedagogia da alteridade fundada na escuta empática, qualificada e cidadã é parte da compreensão do papel pedagógico que uma ouvidoria universitária pode desenvolver na instituição, sob a ótica dos Direitos Humanos.

Ressaltamos ainda que esta Ouvidoria, não deixa nenhuma manifestação sem resposta, embora às vezes, não seja o que o cidadão espera como resposta ou solução.

As manifestações e soluções submetidas às análises do setor apontaram para algumas alternativas que podem colaborar na melhoria dos serviços prestados pela UFT. Nessa direção, para imediata adoção, a Ouvidoria recomenda a continuidade dos esforços nos seguintes pontos:a manutenção, a padronização e a permanente atualização dos contatos institucionais (endereços físico e eletrônico, nomes dos responsáveis, horário de atendimento dos setores), conforme as orientações da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011); a implantação de programas que colaborem no desenvolvimento das relações interpessoais com foco na redução dos conflitos na comunidade universitária (técnicos-administrativos, docentes e discentes), valorizando sempre o diálogo e o respeito na perspectiva da Cultura da Paz; o desenvolvimento de campanhas educativas que valorizem a diversidade e combatam o preconceito de qualquer natureza e, obrigatoriamente, campanhas informativas sobre o funcionamento da instituição, a legislação vigente, as normas e regras relacionadas ao cotidiano da universidade; zelem pelo cumprimento do Código de Conduta e Ética Profissional dos Servidores da UFT.

No ano de 2018 tivemos como conquista, o espaço próprio da Ouvidoria, uma sala para recepção e outra sala separada para acolhimento e escuta qualificada daqueles que procuram os serviços da ouvidoria.

Sendo assim, ainda como parte da avaliação dos nossos serviços e com o objetivo de reafirmar o papel da Ouvidoria como um importante instrumento de aperfeiçoamento da gestão da Universidade, a Ouvidoria está trabalhando para a reformulação e atualização do seu Regimento Interno, uma vez que os marcos legais Lei nº 13460/2017 e a IN nº5/MP-CGU exigem o aperfeiçoamento do nosso instrumento legal para um melhor cumprimento da missão institucional da UFT.

Em suma, a Ouvidoria pode ser entendida, sob um prisma estratégico, mesmo com algumas limitações, enquanto um instrumento de aperfeiçoamento da gestão universitária, de democracia participativa, de conciliação e mediação na resolução de conflitos.

PAULO FERNANDO DE M. MARTINS
Ouvidor Geral

VERONICE ARAÚJO
Secretária Executiva