

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2023



UNIVERSIDADE FEDERAL DO NORTE DO TOCANTINS



Airton Sieben
Reitor

Nataniel da Vera Cruz Gonçalves Araujo
Vice-reitor

Jeane Alves de Almeida
Chefe de Gabinete

José Manoel Sanches da Cruz
Pró-Reitor *Pro tempore* de Assuntos Estudantis (PROEST)

Rejane Cleide Medeiros de Almeida
Pró-Reitora *Pro tempore* de Extensão, Cultura e Assuntos Comunitários (PROEX)

Clarete de Itoz
Pró-Reitora *Pro tempore* de Finanças e Execução Orçamentária (PROAF)

Andreia de Carvalho Silva
Pró-Reitora *Pro tempore* de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROPESSOAS)

Braz Batista Vas
Pró-Reitor *Pro tempore* de Graduação (PROGRAD)

Kênia Ferreira Rodrigues
Pró-Reitora *Pro tempore* de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPESQ)

Freud Romão
Pró-Reitor *Pro tempore* de Planejamento, Orçamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN)

Andressa Francisca Silva Nogueira
Diretora do Centro de Ciências Agrárias (CCA)

Roberto Antero da Silva
Diretor do Centro de Ciências Integradas (CCI)

Marco Aurélio Gomes de Oliveira
Diretor do Centro de Educação, Humanidades e Saúde de Tocantinópolis (CEHS)

Fernando Holanda Vasconcelos
Diretor da Faculdade de Ciências da Saúde (FCS)

Wagner dos Santos Mariano
Superintendente de Comunicação (SUCOM)

Eroilton Alves Dos Santos
Superintendente de Infraestrutura (SUINFRA)

Deive Barbosa Alves
Superintendente de Tecnologia da Informação (STI)

Nilo Mauricio Sotomayor Choque
Chefe do Instituto de Inovação e Internacionalização (INOVA)

Diêgo Araújo Silva
Diretor de Acessibilidade, Equidade e Políticas Afirmativas (DAEP)

Meirilane Socorro Leocadio
Diretora de Bibliotecas (DIRBI)

Eliscleia Alves da Silva
Diretora de Transparência e Integridade

José Carlos Pereira Da Costa Junior
Chefe de Auditoria Interna

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

Eliscleia Alves da Silva
Diretora de Transparência e Integridade

Débora Lorena da Luz Sousa
Ouvidora

TUTORIA: UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS - UFT

REITOR: Luís Eduardo Bovolato

VICE-REITORA: Ana Lúcia de Medeiros

LISTA DE SIGLAS

CGU - Controladoria Geral da União

DIRTRANSP - Diretoria de Transparência e Integridade

LAI - Lei de Acesso à Informação

OGU - Ouvidoria-Geral da União

OUV - Ouvidoria

PAD - Processos Administrativos Disciplinares

RU - Restaurante Universitário

SIC - Serviço de informações ao Cidadão

TAE - Técnicos Administrativo em Educação

UFNT - Universidade Federal do Norte do Tocantins

UFT - Universidade Federal do Tocantins (UFT)

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
1 CONTEXTO E CARACTERIZAÇÃO DA OUVIDORIA DA UFNT	6
2 FORÇA DE TRABALHO	8
3 PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS	8
4 ATENDIMENTOS	9
5 MANIFESTAÇÕES	9
6 TEMPO DE RESPOSTA	10
7 MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	11
8 PLANO DE TRABALHO PARA 2024	14

INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o resultado da recepção e tratamento das manifestações registradas na Ouvidoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT), tendo como referência o ano de 2023. Trata-se, primeiramente, do atendimento ao que estabelece o Artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e ainda ao disposto no artigo 52 da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece que a Ouvidoria-Geral apresente Relatório Anual de Gestão à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria e o disponibilize integralmente no sítio eletrônico do órgão ou entidade.

Para além do atendimento à legislação, este relatório se constitui como um instrumento gerencial que possibilitará à gestão da Ouvidoria da UFNT definir, quantificar, analisar, melhorar os fluxos dos processos e ainda, buscar soluções para as diversas demandas desta Unidade Setorial de Ouvidoria. Por outro lado, a publicação deste relatório permitirá ainda, aos órgãos de controle e aos cidadãos, o acompanhamento do processo de trabalho e a prestação de contas da ouvidoria.

O presente documento está dividido em 08 Seções, a saber: SEÇÃO 01: Contexto e caracterização da Ouvidoria da UFNT; SEÇÃO 02: Força de trabalho; SEÇÃO 03: Principais canais de comunicação com a sociedade e partes interessadas; SEÇÃO 04: Atendimentos; SEÇÃO 05: Manifestações; SEÇÃO 06: Tempo de resposta; SEÇÃO 07: Motivos das manifestações e providências adotadas e, por fim, a SEÇÃO 08 apresenta o plano de trabalho para o ano de 2024.

Espera-se que ao longo deste relatório, seja demonstrado as principais dificuldades, os fatores de interferências nos resultados, quais ações foram e/ou poderão ser tomadas e que novos parâmetros poderão ser buscados para que a Ouvidoria da UFNT avance no aperfeiçoamento dos serviços prestados e no cumprimento de sua missão institucional e social.

1. CONTEXTO E CARACTERIZAÇÃO DA OUVIDORIA DA UFNT

Inicialmente, convém salientar que a Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT) é a mais nova Universidade Brasileira, criada pela Lei nº 13.856, de 8 de julho de 2019, a partir do desmembramento dos Campi de Araguaína e Tocantinópolis da Universidade Federal do Tocantins (UFT), à qual permanece como sua Universidade

tutora. Convém esclarecer ainda que, assim como os demais setores desta universidade, a Ouvidoria está em processo de estruturação e organização, e que somente ao final do ano de 2022 a Ouvidoria da UFNT passou a receber e dar tratamento às suas demandas, sendo que nos anos anteriores, as demandas de Ouvidoria dos *Campus* de Araguaína e Tocantinópolis eram recepcionadas e tratadas pela UFT.

A Ouvidoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins, é um canal que possibilita a interlocução entre a UFNT e os/as cidadãos/as, usuários/as dos serviços públicos oferecidos por essa instituição, constituindo-se como um instrumento de Participação e Controle Social por meio da qual o/a cidadão/ã poderá valer-se para encaminhamento de denúncias, reclamações, comunicação de irregularidades, sugestões, solicitações e elogios.

É por meio deste mesmo órgão que também a UFNT atende às demandas do Serviço de informações ao Cidadão (SIC) de que trata a Lei nº 12.527/2011 (LAI). As manifestações de ouvidoria contribuem para a busca contínua pela melhoria dos serviços oferecidos por essa Universidade. Da mesma forma, as solicitações de informações do cidadão contribuem para que a Universidade avance na transparência pública e possibilita o acesso pelos contribuintes às informações públicas geradas por esta instituição, resguardadas aquelas protegidas por sigilo legal.

Dentre as principais funções desempenhadas pela Ouvidoria da UFNT, acolhe-se as funções citadas no manual de Ouvidoria Pública produzido pelo Ministério da Transparência e pela Controladoria Geral da União (CGU) quais sejam:

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;
- Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações, e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-la como oportunidade de melhoria na gestão;
- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários;
- Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública;
- Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade;
- Promover a mediação e a conciliação.

2. FORÇA DE TRABALHO

Atualmente, a Ouvidoria da UFNT conta com apenas 01 servidora efetiva em seu quadro. Vale ressaltar que, no ano de 2023, a Ouvidoria ficou sem ouvidor geral a partir do mês de março de 2023, e tanto as demandas de ouvidoria, quanto o Serviço de informações ao Cidadão (SIC) foram absorvidas pelo então titular da diretoria de Transparência e Integridade e autoridade de monitoramento da LAI.

As alterações na equipe de trabalho (em razão do número reduzido de servidores dessa novíssima Universidade) impactaram no atendimento das demandas. Adotou-se como medida a designação de uma servidora para exercer a função de Ouvidora dessa instituição, como também está previsto o apoio de mais um servidor Técnico Administrativo em Educação para auxiliar nos atendimentos de Ouvidoria e no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), objetivando, desta forma, que as demandas desta unidade setorial sejam tratadas dentro do prazo com a eficiência e eficácia que se espera no trato com a coisa pública.

3. PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS

A orientação geral é que as demandas direcionadas à Ouvidoria da UFNT sejam feitas por meio da Plataforma Fala.BR. Contudo, outras formas de comunicação são disponibilizados aos cidadãos que não possuem meios de acessá-la, como: E-mail, envio de cartas, contato telefônico e atendimento presencial, ao passo que, serão solicitadas as informações mínimas do/a cidadão/ã e autorização para a realização do cadastro do/a usuário/a na Plataforma Fala.BR para que as manifestações recebidas por outros meios sejam imediatamente inseridas na plataforma supramencionada pela equipe da Ouvidoria/UFNT.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO OUVIDORIA UFNT



PLATAFORMA FALA.BR
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

 55 (63) 3416-5828

 OUVIDORIA@UFNT.EDU.BR

 Rua Av. Paraguai, s/n, esq. Rua Uxiramas, Setor: Cimba
 CEP: 77824-838
 Cidade: Araguaína/TO

4. ATENDIMENTOS

Desde o mês de junho de 2023, a UFNT foi incluída na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR da Controladoria Geral da União (CGU) e este tem sido utilizado como principal canal de recebimento de demandas da Ouvidoria e do SIC.

Além dos atendimentos diretos aos usuários que registram suas manifestações, também são realizados atendimentos no sentido de orientar, esclarecer e dirimir dúvidas dos servidores da UFNT no tratamento das demandas de Ouvidoria e do SIC. No geral, as dúvidas dos servidores são relacionadas a quais informações podem ou não serem repassadas aos usuários, quais informações devem está em transparência ativa, ao passo que a Ouvidoria presta o atendimento com base na legislação vigente.

5. MANIFESTAÇÕES

No ano de 2023, foram registrados um total de 111 manifestações de ouvidoria, sendo que 63 destas manifestações foram de Solicitações de Informações do cidadão, e 48 trataram-se de manifestações típicas da função da Ouvidoria (denúncias, reclamações, comunicação de irregularidades, sugestões, solicitações e elogios).

Para melhor detalhar, convém informar que 22 manifestações foram registradas presencialmente ou por e-mail, no período anterior à inclusão da UFNT na Plataforma Fala.BR, razão pela qual não constam nos dados estatísticos desta plataforma, e 26 recebidas pelo Fala.BR após o seu pleno funcionamento no âmbito da UFNT. Em razão da estruturação da Ouvidoria no âmbito da UFNT, apenas no mês de junho de 2023 as manifestações dos usuários passaram a ser recebidas pela plataforma Fala.BR.



Foram recebidos 02 recursos às respostas apresentadas pelas áreas técnicas da UFNT, os quais foram plenamente respondidos pela autoridade imediatamente superior àquela que disponibilizou a informação inicial, nos termos da legislação. 02 manifestações de ouvidoria foram arquivadas automaticamente pela plataforma Fala.BR por falta de complementação solicitada. Buscou-se nessas manifestações seguir o disposto no artigo 16, da portaria CGU nº 581/2021:

“Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações.” § 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

6. TEMPO DE RESPOSTA

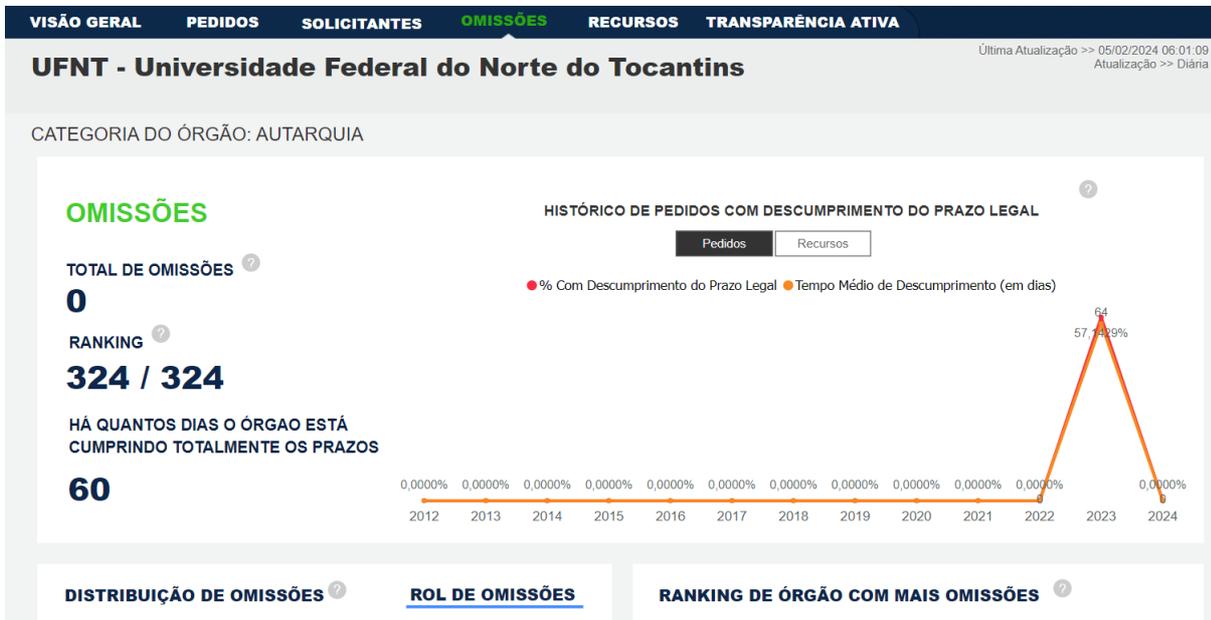
O tempo médio de respostas das demandas de Ouvidoria é um importante indicador para avaliar a eficiência e eficácia de seus atendimentos. A Lei nº 13.460/17, estabelece um prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, para oferecer resposta conclusiva ao registro feito pelo usuário de serviços públicos. Já a Lei nº 12.527/2011, determina como prazo de resposta às solicitações de informação ao cidadão que não estejam disponíveis em transparência ativa, o prazo de 20 dias, podendo este prazo, mediante justificativa do órgão, ser prorrogado por mais 10 dias.

No âmbito da UFNT, em 2023, o tempo médio de dias de respostas das demandas de Ouvidoria anteriores à inclusão da UFNT na Plataforma integrada Fala.BR foi de **58,69** dias e de **51,33** dias após a inclusão da Universidade no Fala.BR. Já o tempo médio de resposta das demandas relativas à solicitação de Informações do Cidadão registrados na plataforma Fala.BR foi de **61,54** dias.



Fonte: Painel Lei de acesso à informação/CGU (Consulta realizada em 11.01.2024)

Em relação à média elevada do número de dias para resposta ao usuário, buscou-se a melhoria no fluxo de processo das demandas da Ouvidoria, estabelecendo também um padrão de comunicação com as áreas técnicas envolvidas no tratamento das demandas de Ouvidoria e no Serviço de Informações ao Cidadão.



Fonte: Painel Lei de acesso à informação/CGU (Consulta realizada em 05.02.2024).

Com essas adoções de providências, dentre outras tomadas pela gestão, o Serviço de Solicitação de Informação ao Cidadão da UFNT finalizou o ano de 2023 (desde o dia 07 de dezembro de 2023) cumprindo totalmente os prazos legais de resposta, o que demonstra que a situação de outrora se encontra totalmente superada.

7. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Após análise das situações mais frequentes elencadas neste relatório, como principais providências adotadas pela UFNT, em relação à recorrentes reclamações e denúncias sobre o assunto “Conduta docente”, tem-se a iminente instituição da primeira Comissão de ética do servidor Público da UFNT, em cumprimento ao disposto no Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, e alterações, à qual teve seu fluxo de escolha de membros apreciado pelo pleno do Conselho Superior Universitário (Certidão CONSUNI/UFNT nº 13/2023), cujo cronograma de execução está previsto para o 1º trimestre de 2023.

A Comissão de Ética da UFNT desempenhará funções consultiva, educativa, investigativa, punitiva, representativa e administrativa sobre a conduta ética necessária no âmbito da Instituição, assim, as demandas acerca da conduta ética deverão a partir de então, serem encaminhadas à Comissão de Ética da UFNT.



Neste mesmo sentido, a Diretoria de Transparência e Integridade iniciou um trabalho educativo, como a publicação na página da UFNT do [guia educativo, intitulado “Orientações para conduta ética”](#)¹.

Preende-se que o trabalho educativo iniciado em 2023 acerca da conduta ética seja continuado com novas ações para o ano de 2024.

1

Disponível no Link: https://docs.uft.edu.br/share/s/sWrpjhCjRZyT8_HXG9ctKQ



Por fim, as denúncias e comunicações de supostas irregularidades, que apresentaram elementos mínimos descritivos de irregularidades, foram encaminhadas às instâncias apuratórias competentes, que no âmbito administrativo, em 2023, foram tratadas pela Universidade tutora, Fundação Universidade Federal do Tocantins (UFT).

Para o ano de 2024, com o advento da posse dos novos servidores Técnicos Administrativo em Educação (TAE) aprovados no Concurso Público da Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT), edital nº 01/2023, será iniciado a implantação da unidade de correção da UFNT, e as sindicâncias e Processos Administrativos Disciplinares (PAD) de servidores desta instituição, passarão, no que couber, a serem tratadas pela unidade de Corregedoria própria da UFNT.

Todas as solicitações de Informações do cidadão foram respondidas, sendo que 84,13% das respostas foi pela concessão do acesso à informação solicitada. Nos casos em que o acesso à informação foi parcialmente concedido ou mesmo negado, foi justificado pela área técnica a hipótese legal para a negativa.

8. PLANO DE TRABALHO PARA 2024

PRINCIPAIS ENTREGAS PLANEJADAS PARA 2024	PREVISÃO DE CONCLUSÃO
Criação do Menu “Ouvidoria” para consolidação das informações disponíveis ao usuário no site da UFNT.	1º trimestre de 2024
Adequação do Menu “Acesso à Informação” no site da UFNT para a divulgação das informações públicas da UFNT em transparência ativa, em conjunto com as áreas envolvidas.	1º trimestre de 2024
Elaboração de modelo de termo de Mediação e Conciliação	1º trimestre de 2024
Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário da UFNT	2º trimestre de 2024
Inclusão no site da UFNT do currículo das autoridades da Universidade Federal do Norte do Tocantins em cumprimento à legislação vigente.	2º trimestre de 2024
Inclusão da UFNT na plataforma <i>e-agenda</i> do governo federal para publicação das informações relativas à agenda institucional das autoridades da Universidade Federal do Norte do Tocantins em cumprimento à legislação vigente	3º trimestre de 2024
Mapeamento dos processos e desenho do fluxo de atendimento das demandas da Ouvidoria	3º trimestre de 2024
Capacitação da equipe da ouvidoria (Participação em eventos, seminários, cursos e simpósios)	3º trimestre de 2024
Elaboração do Regimento interno da Ouvidoria	4º trimestre de 2024
Realização em conjunto com as áreas afins de eventos e campanhas de prevenção ao assédio sexual na UFNT.	4º trimestre de 2024