



## ANEXO II

### FICHA DE INSCRIÇÃO

#### I CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DE SUAS UNIDADES VINCULADAS.

PROCESSO Nº 23123.001273/2023-85

Órgão/Unidade Vinculada:	Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)
Departamento:	Ouvidoria (OUV/RTR)
Nome do responsável:	Mariane Cristina Wolf
e-mail:	ouvidoria.rtr@ufms.br
endereço:	Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS-CEP 79070-900
telefone:	(67) 3345-7789 ou 3345-7983
Categoria:	( ) Aprimoramento da integridade pública ( ) Aprimoramento da transparência ativa e passiva e da participação social na gestão pública ( ) Fortalecimento da gestão de riscos e dos controles internos administrativos (X) Aprimoramento das atividades de ouvidoria ( ) Aprimoramento da atividade correcional e de aplicação da Lei Anticorrupção – Lei nº 12.846, de 2013 ( ) Aprimoramento das atividades de auditoria interna
Título da Prática:	Ouvidoria Integrada para uma atuação Participativa, Inclusiva e Acolhedora
Data:	22/08/2023

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do I  
Concurso de Boas Práticas do MEC .

Campo Grande, 22 de agosto de 2023

Mariane Cristina Wolf  
Ouvidora da UFMS  
OUV/RTR

NOTA  
MÁXIMA  
NO MEC

UFMS  
É 10!!!



Documento assinado eletronicamente por  
**Mariane Cristina Wolf, Ouvidor(a)**, em  
22/08/2023, às 09:50, conforme horário  
oficial de Mato Grosso do Sul, com  
fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº  
10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufms.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufms.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **4296807** e o código CRC **F6A586D2**.

#### OUVIDORIA

Av Costa e Silva, s/nº - Cidade Universitária

Fone: (67) 3345-7789 e (67) 3345-7021

CEP 79070-900 - Campo Grande - MS

---

**Referência:** Processo nº 23104.027742/2023-14

SEI nº 4296807



## **Título: Ouvidoria Integrada para uma atuação Participativa, Inclusiva e Acolhedora**

### **Descrição da prática**

A Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), estabelecida em 2005 pela Resolução nº 61-Coun/UFMS, de 12 de dezembro de 2005, se orgulha de apresentar a prática "Ouvidoria Integrada para uma atuação Participativa, Inclusiva e Acolhedora". Essa abordagem reflete uma série de ações colaborativas realizadas em conjunto com a Gestão da UFMS, que têm contribuído significativamente para o aprimoramento da gestão e dos serviços e o fortalecimento do vínculo entre a Universidade e a sociedade.

A Ouvidoria se empenha em criar um ambiente acessível e inclusivo, no qual todas as vozes são valorizadas e todas as manifestações são atendidas de maneira ágil e eficiente. Nossa prática reflete a capacidade de resolver problemas e aprimorar os serviços, alicerçada em:

- **Integração Institucional:** A Ouvidoria da UFMS atua em coordenação com todas as unidades da instituição, possibilitando que as demandas recebidas sejam atendidas tempestivamente e com qualidade, com melhorias significativas na gestão.
- **Participação Ativa:** Envolvimento da Comunidade Universitária, constituída pelos membros do Corpo Docente, do Corpo Técnico-Administrativo em Educação e do Corpo Discente da UFMS, no entendimento da Ouvidoria e suas funções e no conhecimento das possibilidades de manifestações que podem ser realizadas, contribuindo para a transparência e participação.
- **Acolhimento, Inclusão e Canais de Comunicação Diversificados:** Por meio da Ouvidoria Feminina, vinculada ao Programa "Sou MULHER UFMS" e à Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual no âmbito da UFMS, a Unidade de Ouvidoria se compromete a acolher mulheres em situação de violência, garantindo confidencialidade das denúncias, orientação e encaminhamento de forma segura das demandas recebidas.

Por meio de atendimento presencial, telefônico e correspondência física e eletrônica, a Unidade de Ouvidoria se faz presente interna e externamente e oferece praticidade para os usuários expressarem suas reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios e também apresentarem pedidos de acesso à informação, tendo em vista que a Unidade também exerce a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

### **Histórico da implementação**

A Ouvidoria da UFMS, desde sua criação em 2005 até os dias atuais, tem sua atuação marcada por uma constante evolução. A maturidade institucional alcançada está intrinsecamente ligada a melhorias nas legislações pertinentes, a exemplo da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), do [Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#) e da

OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br  
<https://ouvidoria.ufms.br>



[Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#). No entanto, a verdadeira excelência da Ouvidoria resulta da colaboração entre diversas unidades da UFMS, incluindo a alta administração.

A Ouvidoria da UFMS possui uma trajetória marcada pela busca incessante de um serviço eficiente e acolhedor. Inicialmente situada em um local de difícil acesso, a Reitoria identificou a importância da centralização desta função e reconhecimento da Unidade, e em 2016 realocou a Ouvidoria para um espaço mais acessível no edifício da Reitoria. Esta decisão não apenas atendeu à demanda por acessibilidade, mas também ampliou a visibilidade da Ouvidoria, posicionando-a no coração administrativo da Universidade.

A atuação integrada e a participação ativa são evidentes em ações como a "Ouvidoria Itinerante", que, desde 2018 promove o entendimento das práticas e objetivos da Ouvidoria por toda a instituição. A Ouvidoria já percorreu os Câmpus e Unidades da Administração Setorial e Central da Cidade Universitária.

No ano de 2021, entendendo a importância da Ouvidoria na Governança Institucional, a alta administração da UFMS ao instituir os comitês permanentes de governança, incorporou a Ouvidoria na composição dessas instâncias decisórias de governança, bem como incluiu a participação do Ouvidor nas reuniões estratégicas semanais que são realizadas com a equipe de gestão, nas quais participam os líderes das Unidades da Administração Central (UACs) da UFMS.

Simultaneamente, a Universidade instituiu medidas proativas para promover a segurança e o bem-estar de sua comunidade, em especial das mulheres. Isto culminou na implementação do Programa “Sou MULHER UFMS” em 2021, que consolida medidas de empoderamento e proteção às mulheres. Neste contexto, a Ouvidoria assumiu uma função crucial, oferecendo suporte e acolhimento nos casos de violência e assédio.

Em 2022, para adaptar-se à expansão de responsabilidades, a Ouvidoria mudou-se para o prédio das Pró-Reitorias, também no térreo, mantendo a acessibilidade e visibilidade necessárias à sua atuação.

Numa medida mais recente de reconhecimento da importância da Ouvidoria e das atividades inovadoras que a Unidade já estava desempenhando, foi publicada em 2023 a [Resolução nº 250-COUN/UFMS, de 28 de março de 2023](#), que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e o tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação no âmbito da UFMS. Esta regulamentação formaliza a atuação da Unidade e é aprovada pelo Conselho Universitário, a autoridade máxima da UFMS, e garante sua autonomia e independência funcional.

### **Relevância da prática em relação aos critérios indicados no item 7 anexo I deste Regulamento:**

A atuação da Ouvidoria da UFMS destaca-se por sua relevância em relação aos critérios estabelecidos no regulamento. Com foco na criatividade e inovação, a abordagem integrada, participativa, inclusiva e acolhedora da Ouvidoria coloca a UFMS à frente em termos de originalidade no modo de operação. A introdução da "Ouvidoria Itinerante" em

OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br  
<https://ouvidoria.ufms.br>



2018, que propaga a missão da Ouvidoria por toda a Universidade, também é uma prova concreta do caráter inovador da instituição.

Quando ao incremento do diálogo, essa prática consolidou-se como um espaço de interação entre administração e comunidade universitária. Isso é evidenciado pela diversidade de canais de contato que a Ouvidoria dispõe, bem como pela atuação conjunta com as Unidades e com a alta administração da UFMS. Ademais, ao visitar os câmpus, a Ouvidoria intensificou o diálogo entre os segmentos da Universidade.

Em termos de efetividade da Ouvidoria, destaca-se a “Ouvidoria Feminina”, que se dedica a apoiar mulheres vítimas de violência, evidenciando o comprometimento da Unidade na promoção dos direitos humanos e na garantia da privacidade. Além disso, o encaminhamento proativo de manifestações sobre condutas à Corregedoria ilustra um firme compromisso com a transparência e integridade.

Também é crucial notar a melhoria contínua do processo. Há um claro engajamento da Ouvidoria com a Gestão, refletido em sua participação ativa em reuniões e comitês, demonstrando um compromisso constante com o aperfeiçoamento dos serviços da UFMS. O contrato de gestão estabelecido em 2022, que alinha a Ouvidoria aos objetivos do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFMS, também enfatiza este foco na evolução.

Do ponto de vista da simplicidade e replicabilidade, a abordagem adotada pela Ouvidoria, centrada na inclusão, participação e acolhimento, tem um enorme potencial de adaptação por outras instituições.

Por fim, em relação ao critério de custo-benefício, a decisão instituir a Ouvidoria Feminina, e de realocar a Unidade de Ouvidoria para um local mais acessível e o subsequente aumento significativo nos atendimentos presenciais, comprovam a eficiência dessa medida e sua excelente relação custo-benefício.

Ao avaliar a atuação da Ouvidoria da UFMS à luz dos critérios estabelecidos, torna-se evidente sua contribuição vital para a melhoria da gestão e para o fortalecimento das relações entre a Universidade e a sociedade.

### **Evidências:**

Apresentamos um conjunto diversificado de evidências que robustece a implementação efetiva e os resultados concretos da atuação da Ouvidoria, que é integrada, participativa, acolhedora e inclusiva. Foram evidenciados no texto uma série de hiperlinks, que direcionam para as ações institucionais que certificam a atuação inovadora da UFMS.

### **Evidências quanto à Integração Institucional:**

No [organograma](#) da UFMS, é evidente que a Ouvidoria não é uma mera unidade isolada, haja vista sua vinculação à instância máxima da instituição, a Reitoria. Essa conexão direta não apenas solidifica a relevância da Ouvidoria dentro da estrutura organizacional, mas também destaca o comprometimento da UFMS com este canal essencial de

OUVIDORIA - UFMS

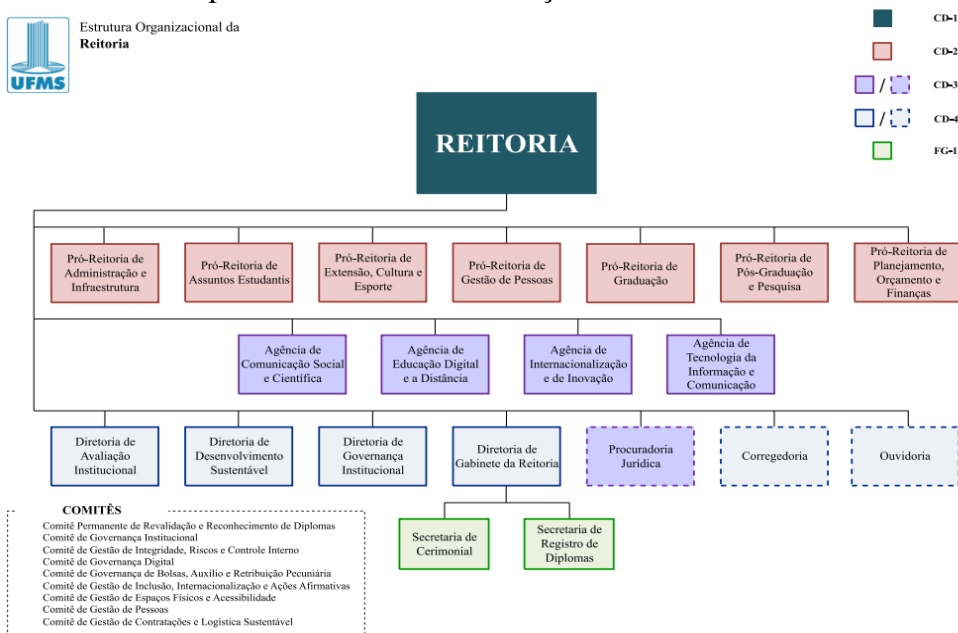
Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br  
<https://ouvidoria.ufms.br>



comunicação e aprimoramento dos serviços e proporciona o encaminhamento eficaz de questões sistêmicas apresentadas nas manifestações recebidas.



Estrutura Organizacional da  
Reitoria



Ainda, o [organograma](#) apresenta a existência de Comitês de Governança e Gestão. Dentre esses, a Ouvidoria tem participação:

- No [Comitê de Governança Institucional \(CGI\)](#), estabelecido no Plano de Governança Institucional da UFMS, por meio da [Resolução CD nº 122, de 25 de fevereiro de 2021](#). O CGI desempenha um papel central na supervisão e direcionamento das práticas de governança da UFMS. Com funções deliberativas sobre as diretrizes estratégicas da governança, o CGI é responsável por monitorar a conformidade e o desempenho das políticas institucionais, auxiliar na definição e manutenção de processos e práticas alinhadas aos princípios da governança e propor alterações nos normativos institucionais aos Conselhos Superiores. Além disso, impulsiona a inovação, adota boas práticas, assegura a conformidade regulamentar e incentiva iniciativas voltadas para o aprimoramento contínuo do desempenho institucional e do processo decisório. Por fim, o comitê também tem a autoridade de aprovar os Planos de Gestão apresentados pelos Comitês Permanentes.
- No Comitê de Governança Digital ([CGD](#)), vinculado à Reitoria, que é um Comitê permanente de apoio à Governança em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da UFMS. Com atribuições deliberativas nas áreas de TIC, o CGD é encarregado de elaborar e atualizar documentos essenciais como o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), o Plano de Contratações de TIC (PCTIC), a Política de Segurança da Informação e Comunicação (PSI) e o Plano de Dados Abertos (PDA). Além de suas funções primordiais de planejamento e definição de políticas, o comitê tem o papel de monitorar a execução dessas diretrizes e oferecer opiniões em assuntos relacionados à sua área de atuação; e
- No Comitê de Gestão de Integridade, Riscos e Controle Interno ([CGIRCI](#)), vinculado à Reitoria, que é um Comitê permanente de apoio à governança

OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br

<https://ouvidoria.ufms.br>



institucional, com funções deliberativas em matérias relacionadas à gestão de integridade, riscos e controles internos da UFMS. Suas responsabilidades incluem a promoção do desenvolvimento contínuo dos servidores envolvidos nesses processos, a definição de ações para a disseminação da cultura de integridade e controle interno, a garantia de cumprimento de objetivos e políticas estratégicas e a proposição de metodologias relevantes, sempre supervisionando o modelo de gestão adotado.

A ativa participação da Ouvidoria nos comitês de governança reflete um compromisso institucional com as melhores práticas, transparência e integridade. Esta inserção estratégica fortalece a comunicação, a supervisão e a eficácia das políticas da UFMS, reforçando o valor da Ouvidoria como um canal essencial para a otimização da gestão universitária e dos serviços.

Para proporcionar a transparência da implantação e execução da governança no âmbito da UFMS, foi implementado pela Universidade o portal institucional [governanca.ufms.br](http://governanca.ufms.br), que contém a estrutura de Governança, destacando a Ouvidoria como instância de apoio à governança. Além disso, há informações sobre mecanismos e práticas adotadas, indicadores de maturidade, conceitos fundamentais e documentos que orientam a governança.

É relevante destacar que a Ouvidoria também possui [Plano de Desenvolvimento da Unidade \(PDU\)](#), que tem como principal objetivo oportunizar o alinhamento estratégico de seus planos de ações em nível tático-operacional com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) vigente. O PDU descreve um conjunto de metas e ações declaradas pela unidade, a serem concebidos em um horizonte de tempo mais curto.

Em outra inovação que reverbera nas ações da Ouvidoria, possibilitando acompanhar o desempenho da unidade e garantir sua eficácia e eficiência está o [contrato de gestão](#), instituído pela UFMS em 2022. Cada Dirigente das Unidades da Administração Central, incluindo o Ouvidor, tem um compromisso institucional firmado, que se destaca por meio de indicadores, metas e plano de aplicação a serem cumpridos ao longo do ano, os quais são vinculados ao Plano de Desenvolvimento da Unidade (PDU) e ao PDI da UFMS. Esse contrato é um importante instrumento para avaliar o desempenho de cada unidade. Pelo contrato, cada um dos gestores tem conhecimento dos recursos que irá receber e define quais as ações, as metas e estratégias a cumprir, bem como a forma como utilizará os recursos.

As metas e indicadores elencados para o ano de 2022 foram executadas conforme consta no [Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2022](#), páginas 34 e 35, certificando a importância do PDU e do Contrato de Gestão para o cumprimento das ações da Unidade e melhoria constante de sua atuação.

Outra inovação implementada pela gestão da UFMS em que a Ouvidoria está inserida é a participação em reuniões estratégicas com a equipe de gestão da UFMS. Essas reuniões, realizadas semanalmente, contam com a participação de toda a equipe de líderes da

#### OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: [ouvidoria.rtr@ufms.br](mailto:ouvidoria.rtr@ufms.br)  
<https://ouvidoria.ufms.br>



Administração Central, incluindo Reitor, Vice-Reitora, Pró-Reitores, Ouvidora, Diretores de Agências, Corregedoria, Procuradoria Jurídica, Auditoria Interna, entre outros.

Durante as reuniões, a Ouvidoria destaca situações sistêmicas, sempre respeitando o sigilo das manifestações, para que a gestão esteja ciente dos feedbacks, reclamações e tendências negativas e positivas apresentadas à Unidade.

A presença da Ouvidoria nestes encontros sublinha o compromisso da instituição com a transparência e a responsabilidade. Como elo entre os usuários e a administração, a Ouvidoria possibilita uma atuação rápida da gestão a problemas emergentes e potenciais crises. A troca contínua de experiências entre os dirigentes também amplia o entendimento da gestão sobre as necessidades da Comunidade Universitária, influenciando decisões e impulsionando melhorias.

Em suma, a presença da Ouvidoria nessas reuniões oferece uma oportunidade valiosa para a instituição resolver problemas de forma ágil e aprimorar seus serviços, e reforça seu compromisso com uma gestão informada, adaptativa e em sintonia com os anseios da Comunidade Universitária.

#### **Evidências quanto à Participação Ativa:**

Em 2016, com a posse do atual dirigente máximo da UFMS, foi solicitado que a Ouvidoria desempenhasse um papel central na administração, considerando que na Universidade muitos desconheciam a existência da Ouvidoria.

Em resposta, a Ouvidoria, com uma missão renovada, introduziu várias ações promocionais, incluindo a criação de um portal institucional específico, em [ouvidoria.ufms.br](http://ouvidoria.ufms.br). Este portal não serve apenas como um ponto com informações de contato, mas também é uma rica fonte de informações claras sobre o papel da Ouvidoria, relatórios, dicas e legislação relevante e é atualizado constantemente.

No mesmo ano, a Ouvidoria também passou a utilizar a [Plataforma Fala.BR](#) - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, da Controladoria-Geral da União (CGU), que possibilita ao usuário registrar manifestações de ouvidoria e pedidos de informação a qualquer hora, bem como de acompanhá-las, garantindo a transparência e monitoramento contínuo.

No entanto, a mera presença digital não era suficiente. Assim, além do portal institucional, a Ouvidoria anunciou sua presença através de comunicações na rádio UFMS, informando sua disponibilidade para receber demandas da Comunidade Universitária e de toda a sociedade.

Esta visibilidade massiva levou a um aumento notável na interação com a Ouvidoria, que passou a ser vista como um meio de comunicação acessível ao público, tornando-a mais ativa e visível na administração, e muitos começaram a utilizá-la e a entender melhor sua função.

#### **OUVIDORIA - UFMS**

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: [ouvidoria.rtr@ufms.br](mailto:ouvidoria.rtr@ufms.br)  
<https://ouvidoria.ufms.br>





No entanto, tendo em vista que a UFMS é a maior Universidade do estado de Mato Grosso do Sul, tendo 10 Câmpus, ainda havia incertezas em algumas unidades sobre o papel real da Ouvidoria, com alguns acreditando que sua função era punitiva. Foi então implementada a "Ouvidoria Itinerante", outra iniciativa inovadora, com o objetivo de educar a comunidade universitária sobre o papel e as funções da Ouvidoria, garantindo que não houvesse mal-entendidos.

Em 2018, o projeto começou a visitar as unidades da UFMS, tornando a Ouvidoria mais reconhecida e, devido ao seu sucesso, as visitas continuaram, coletando feedback e fazendo sugestões para melhorar as práticas administrativas.

Em cada ano, as visitas eram repetidas para informar os novos alunos sobre a Ouvidoria. Essa iniciativa demonstrou que a Ouvidoria é uma ferramenta vital para a participação e controle social, promovendo mudanças e elevando os padrões de gestão pública.

A Ouvidoria engajou a comunidade universitária, incluindo professores, equipe administrativa e estudantes, destacando a importância da Ouvidoria para a transparência e participação. Essa ação trouxe a Ouvidoria mais perto tanto dos servidores quanto dos estudantes. As visitas da Ouvidoria foram realizadas nas unidades da UFMS, na Administração Central e na Administração Setorial. Os [relatórios de gestão](#) da Ouvidoria, disponíveis no portal institucional da Unidade, atestam essas ações:

- O [Relatório de 2018](#), páginas 14 e 15, comprova que a Ouvidoria compareceu aos Câmpus de Ponta Porã, Aquidauana, Corumbá, Três Lagoas, Coxim e Naviraí.
- O [Relatório de 2019](#), páginas 33 e 34, comprova que a Ouvidoria compareceu aos Câmpus de Chapadão do Sul, Ponta Porã e Paranaíba e às seguintes Unidades da Administração da Cidade Universitária: Faculdade de Direito (Fadir); Escola de Administração e Negócios (Esan); Faculdade de Artes, Letras e Comunicação (Faalc); Faculdade de Ciências Farmacêuticas, Alimentos e Nutrição (Facfan); Faculdade de Ciências Humanas (Fach); Faculdade de Computação (Facom); Faculdade de Educação (Faed); Faculdade de Engenharias, Arquitetura e Urbanismo e Geografia (Faeng); Faculdade de Medicina (Famed); Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia (Famez); Faculdade de Odontologia (Faodo); Instituto de Biociências (Inbio); Instituto Integrado de Saúde (Inisa); Instituto de Física (Infi); Instituto de Matemática (Inma); e Instituto de Química (Inqui);
- O [Relatório de 2020](#), páginas 9 e 10, informa que, devido à pandemia de Covid-19, não foi possível realizar a ação de Ouvidoria Itinerante;
- O [Relatório de 2021](#), página 56, comprova a realização da ação de Ouvidoria Itinerante aos servidores da Administração Central da UFMS;
- O [Relatório de 2022](#), página 32, demonstra que a Ouvidoria continuou sua ação ativa, tendo realizado capacitação aos servidores sobre sua atuação em curso presencial de Governança e Gestão da UFMS, bem como em apresentação no Câmpus de Aquidauana, realizada em conjunto com a Corregedoria.

#### OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br  
<https://ouvidoria.ufms.br>



Ouvidoria Itinerante, realizada aos estudantes em 2018



Ouvidoria Itinerante, realizada às Unidades da Administração Central em 2021



Capacitação, realizada em curso de Governança e Gestão da UFMS em 2022

Atualmente, a Ouvidoria tem acompanhado outro projeto da UFMS, a “Reitoria Itinerante”, na qual, o Reitor e a Vice-Reitora, em conjunto com as demais unidades da

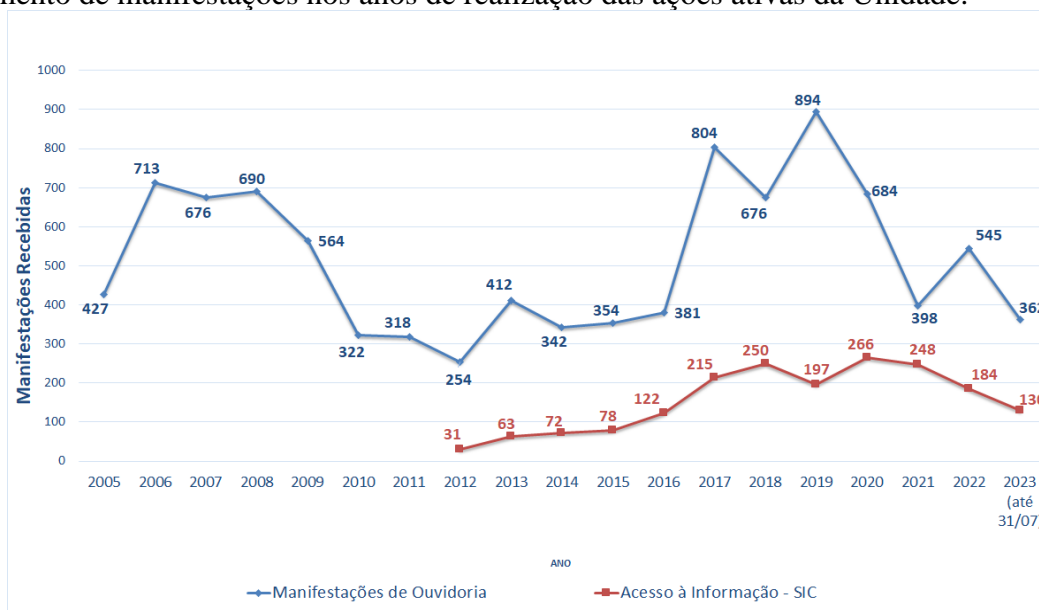
#### OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: [ouvidoria.rtr@ufms.br](mailto:ouvidoria.rtr@ufms.br)  
<https://ouvidoria.ufms.br>



administração central, se colocam à disposição da Comunidade Universitária. Desse modo, considerando a relevância da Unidade, a Ouvidoria também se faz presente para esclarecimentos de dúvidas pertinentes à sua atuação. Essa ação conjunta comprova o espírito colaborativo da UFMS, na qual as unidades administrativas trabalham de forma integrada no intuito de aprimorar os serviços institucionais.

A importância da atuação ativa da Ouvidoria é percebida ao analisar os números de manifestações recebidas, conforme apresentado na figura abaixo, na qual é perceptível o aumento de manifestações nos anos de realização das ações ativas da Unidade.



Os números acima podem ser aferidos nos seguintes painéis da CGU, que têm dados extraídos da [Plataforma Fala.BR](#): Painel “[Resolveu?](#)”, que divulga indicadores das ouvidorias do Poder Executivo Federal; e Painel “[Lei de Acesso à Informação](#)”, que apresenta indicadores dos pedidos de Acesso à Informação realizados aos órgãos do Poder Executivo Federal, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 2011).

A fim de ampliar sua influência, a Ouvidoria não se limita à sua própria esfera. Ela participa de campanhas institucionais, conforme evidenciam as matérias e comunicados veiculados no portal oficial da UFMS. Isto reforça o compromisso contínuo de engajar uma audiência mais vasta e promover a colaboração.

- [Em comemoração ao Dia da Mulher, Universidade apresenta avanços do Programa Sou Mulher UFMS](#), notícia veiculada no portal institucional da UFMS em 09/03/2023.
- [No mês da mulher, política de enfrentamento ao assédio é fortalecida](#), notícia veiculada no portal institucional da UFMS em 16/03/2023.
- [Comunidade pode participar do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#), notícia veiculada no portal institucional da UFMS em 06/12/2022.
- [Sistema Eletrônico de Informações deve ganhar módulo de consulta pública](#), notícia veiculada no portal institucional da UFMS em 07/01/2022.
- [Ouvidoria Itinerante apresenta ações para gestão dos serviços da Universidade](#), notícia veiculada no portal institucional da UFMS em 17/11/2021.

OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br  
<https://ouvidoria.ufms.br>



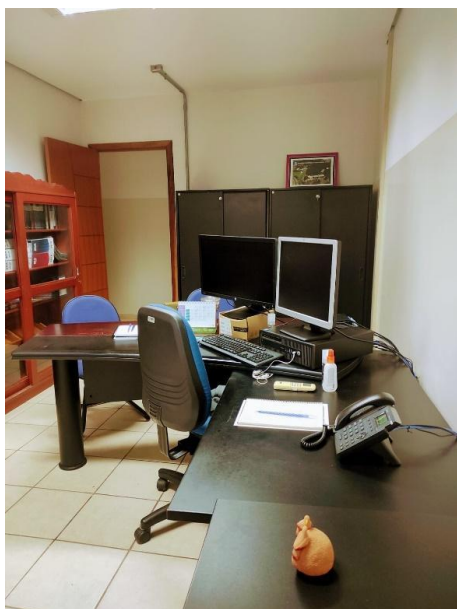
- **Acadêmicos participaram de explicação sobre as funções da Ouvidoria**, notícia veiculada no portal institucional do Câmpus de Aquidauana da UFMS em 13/08/2018.

### **Evidências quanto ao Acolhimento, Inclusão e Canais de Comunicação Diversificados:**

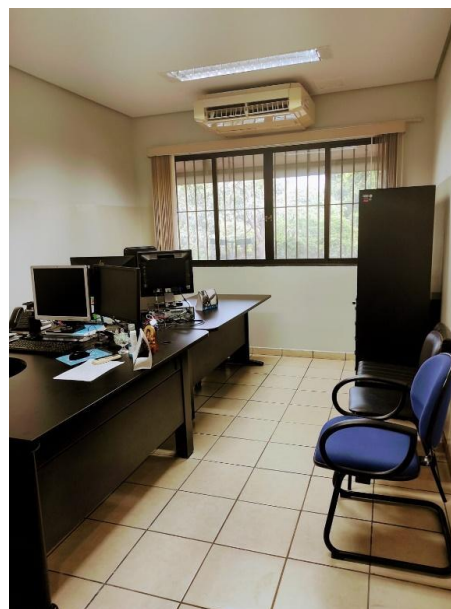
Até 2016, a Ouvidoria se situava em um local de difícil acessibilidade. Percebendo a necessidade de centralizar sua posição administrativa, a Reitoria a transferiu para o térreo do edifício da reitoria, em uma sala plenamente acessível. Esta alteração não apenas possibilitou a acessibilidade, mas também a visibilidade, dado que o edifício da Reitoria é um dos locais mais conhecidos do órgão.

Com o intuito de melhor adaptar a estrutura da unidade, que contava com 2 servidores e, em face de suas crescentes responsabilidades, ampliou sua equipe para 3 servidores no final do mês de novembro de 2022, a Ouvidoria foi realocada em 12 de setembro do mesmo ano. Esta realocação também teve como objetivo reforçar a autonomia da Ouvidoria e oferecer uma percepção mais clara de sua autonomia e garantia de privacidade e sigilo – compromissos sempre presentes, mas talvez não tão evidentes para todos os usuários.

O novo espaço, localizado no térreo do prédio das Pró-Reitorias, que também é um dos locais mais conhecidos e de fácil acesso na UFMS, conta com duas salas amplas, adequadamente sinalizadas e bem equipadas. Além de oferecer acessibilidade, estas instalações proporcionam a confidencialidade das informações e da identidade dos manifestantes.



Sala da Ouvidora



Sala dos assistentes da Ouvidoria

#### **OUVIDORIA - UFMS**

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: [ouvidoria.rtr@ufms.br](mailto:ouvidoria.rtr@ufms.br)  
<https://ouvidoria.ufms.br>



Porta de entrada da Ouvidoria



Entrada da Ouvidoria, com piso tátil

Este ajuste teve um impacto notável no número de atendimentos presenciais da unidade. Para ilustrar, entre janeiro e julho de 2022, foram registrados 8 atendimentos presenciais pela Ouvidoria. Já no mesmo período em 2023, esse número saltou para 50 atendimentos presenciais, representando um aumento de 525%.



Sendo uma instituição que acolhe sua Comunidade Universitária, a UFMS institui o Programa “Sou MULHER UFMS”, aprovado por meio da [Resolução nº 130-CD/UFMS, de 29 de março de 2021](#), que tem um papel crucial na promoção dos direitos e no empoderamento das mulheres no contexto universitário, ao reunir as políticas, práticas e ações direcionadas às mulheres da Instituição, com o objetivo de facilitar o acesso e consolidar as informações que garantem direitos e deveres para o exercício da atividade plena das mulheres na UFMS, estudantes, servidoras e colaboradoras terceirizadas.

O Programa é composto por 3 eixos:

- Eixo 1: Ingresso, permanência e sucesso feminino
- Eixo 2: Incentivo ao Ensino, Pesquisa, Extensão, Empreendedorismo e Inovação Feminina
- Eixo 3: Ambiente acolhedor para as mulheres

A Ouvidoria desempenha papel vital no **Eixo 3** ao garantir o primeiro atendimento por mulheres, em especial em casos de violência e assédio sexual e assédio moral, atuando

OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br  
<https://ouvidoria.ufms.br>



como parte dessa rede de apoio preventivo institucional, no atendimento de mulheres em situação de risco e na divulgação da política de prevenção e enfrentamento do assédio moral e sexual no âmbito da UFMS a todas as ingressantes, servidoras e colaboradoras.

Solidificando sua postura de acolhimento, a Universidade instituiu a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual no âmbito da UFMS, aprovada por meio da [Resolução nº 127-Coun/UFMS, de 31 de agosto de 2021](#). Essa política dispõe sobre prevenção, acolhimento do denunciante, registro da denúncia, mediação, apuração e punição da prática de assédio moral ou sexual e designa a Ouvidoria como canal para recebimento de denúncias. Além disso, estabelece que as denúncias recebidas devem ser direcionadas pela Ouvidoria às respectivas Unidades de apuração e para a Corregedoria, para devida investigação sob supervisão da unidade correcional.

Cabe ressaltar que em 2019, antes mesmo da implementação do Programa Sou Mulher e da Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual, a UFMS, visando promover esse ambiente acolhedor, alocou uma servidora mulher na Ouvidoria, e desde então, a Unidade conta com composição mista da força de trabalho, sendo que, em novembro/2021, a Ouvidoria passou a ter como titular uma mulher.

A decisão de alocar uma servidora na Ouvidoria reflete o compromisso da UFMS em fomentar um ambiente seguro e acolhedor. Isso proporciona ao usuário que busca a Ouvidoria a opção de escolher ser atendido por uma servidora ou servidor, respeitando suas preferências e garantindo um atendimento mais personalizado.

Adicionalmente, conforme comprovação apresentada pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UFMS, é digno de destaque que, pela primeira vez, a UFMS possui uma servidora mulher exercendo o cargo de Ouvidora:

**RELAÇÃO DAS FUNÇÕES ATIVAS Lotados OUV/RTR  
NO PERÍODO 01/08/1900 A 11/08/2023  
Total de Funções: 7**

Nome do Servidor	Siape	Dt Início	Dt Término	Função
Carlos Martins de Almeida Prado	25733111	01/03/2013	01/07/2016	CD4 - Ouvidor
Evandro Ricardo Barbosa de Abreu	30346023	29/11/2018	04/12/2018	CD4 - Ouvidor
Fernando Lopes Nogueira	16752222	08/11/2016	25/11/2018	CD4 - Ouvidor
Fernando Lopes Nogueira	16752222	05/12/2018	27/11/2021	CD4 - Ouvidor
Jose Francisco Ferrari	04336342	13/07/2016	07/11/2016	CD4 - Ouvidor
Mariane Cristina Wolf	31191147	28/11/2021		CD4 - Ouvidor
Paulo Roberto Haidamus de Oliveira Bastos	04329435	01/07/2011	28/02/2013	CD4 - Ouvidor

Garantindo que a Ouvidoria disponha de um ambiente inclusivo e acolhedor, a [Resolução nº 250-COUN/UFMS, de 28 de março de 2023](#), que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e o tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação no âmbito da UFMS, reafirma a determinação da instituição em acolher de mulheres em situação de violência e institui formalmente Ouvidoria Feminina, no Art. 3º, X:

Art. 3º, X. Ouvidoria Feminina: atendimento a mulheres em situação de violência, em especial moral e/ou sexual, visando promover o acolhimento, orientação à denunciante e confidencialidade da denúncia recebida, em conformidade com a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e o Programa Sou Mulher no âmbito da UFMS.

#### OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br  
<https://ouvidoria.ufms.br>



Essa decisão institucional de proporcionar um ambiente estruturado que seja seguro, inclusivo e acolhedor também é corroborada pelo art. 6, incisos I e II da [Resolução nº 250-COUN/UFMS, de 2023](#), que assegura a composição mista da força de trabalho da Unidade, bem como o espaço para atendimento presencial que possibilite o acolhimento dos manifestantes.

Art. 6º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura:

I - quantidade de servidores compatível com as ações de sua competência, devendo-se, ainda, buscar composição mista da força de trabalho, com a finalidade de proporcionar ambiente acolhedor ao manifestante e atuação da Ouvidoria Feminina;

II - local para atendimento presencial com acessibilidade, devidamente sinalizado, que permita a discrição e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas;

A Ouvidoria, em sua essência, preza pelo acolhimento profundo e individualizado de todos que a procuram. Cada pessoa que busca a Unidade traz consigo uma história singular, permeada por nuances e emoções distintas. Entendendo esta singularidade, a Ouvidoria não só escuta, mas também conecta e colabora com diversas unidades da UFMS, otimizando o suporte oferecido.

Alinhada a essa abordagem empática, a Ouvidoria mantém uma atuação em rede com outras unidades do órgão. Ao identificar as necessidades e vulnerabilidades psicológicas dos que a procuram, oferece direcionamentos específicos. Além das orientações sobre como registrar manifestações – e até mesmo fazendo o registro –, orienta os servidores a buscar apoio na Progep ([Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas](#)), enquanto os estudantes são orientados a buscar apoio na Proaes ([Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis](#)). Esta estratégia realça a abordagem integrada e multidisciplinar da instituição. Um reflexo palpável desse compromisso é a página [saudemental.ufms.br](http://saudemental.ufms.br), que lista os contatos de unidades dedicadas ao acolhimento de estudantes, servidores e comunidade externa

Em todos os atendimentos presenciais conduzidos, a Ouvidoria evidencia seu compromisso colaborativo. Uma manifestação clara dessa responsabilidade ocorre quando se identifica que um usuário preferiu acionar a Ouvidoria diretamente, em vez de abordar instâncias internas para solucionar suas questões.

Assumindo um papel pedagógico, a Ouvidoria instrui os estudantes a, primeiramente, buscar diálogo com instâncias internas, como seus professores, coordenação de curso, secretaria acadêmica e direção de sua Unidade. De modo análogo, aconselha os servidores a consultarem suas chefias ou Pró-Reitorias correspondentes. Essas orientações objetivam assegurar um atendimento mais ágil e direcionado das questões apresentadas.

Esse encaminhamento é estratégico não só pela proximidade das instâncias com os assuntos trazidos, mas também pela capacidade de oferecer soluções mais ágeis e contextualizadas. Adicionalmente, permite que os mecanismos internos da instituição, preparados para lidar com tais questões, operem adequadamente, consolidando uma cultura de diálogo e resolução interna.

**OUVIDORIA - UFMS**

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: [ouvidoria.rtr@ufms.br](mailto:ouvidoria.rtr@ufms.br)  
<https://ouvidoria.ufms.br>



Além disso, a Ouvidoria trabalha sob prazos legais que podem chegar a até 30 dias para resposta, com possibilidade de prorrogação. Então, essa prática de orientação proporciona uma resolução mais célere e alinha-se ao disposto no art. 25 da [Resolução nº 250-Coun, de 2023](#), que estabelece que servidores, contratados, voluntários, estudantes, terceirizados e estagiários da UFMS, antes de registrarem suas manifestações na Ouvidoria (com exceção de denúncias), devem acionar as instâncias internas da Universidade responsáveis pelo tema em questão.

Dentro dessa abordagem integrada e buscando aprimorar o tratamento das manifestações, a Ouvidoria adota, conforme estabelecido na [Resolução nº 250-Coun, de 2023](#), uma prática padronizada: toda reclamação ou denúncia recebida que esteja relacionada à conduta ética ou disciplinar de servidores, contratados, terceirizados, estudantes ou estagiários, além de ser direcionada à unidade específica pela apuração, é também encaminhada à Corregedoria, unidade que, além da atuação correcional, também exerce a atribuição de Secretaria-Executiva tanto da Comissão de Ética quanto da Câmara de Mediação de Conflitos da UFMS e efetua uma análise criteriosa, assegurando a ação mais adequada para cada situação apresentada.

É imperativo destacar que a Ouvidoria da UFMS amplia seus canais de comunicação além dos atendimentos presenciais, oferecendo suporte por telefone e via correspondências, tanto físicas quanto eletrônicas.

Ao receber manifestações, a Ouvidoria as insere diretamente na [Plataforma Fala.BR](#) e, num compromisso com a segurança e confiabilidade das informações daqueles que acionam a Ouvidoria, desde 30/05/2022, utiliza o módulo de triagem e tratamento das manifestações da plataforma. Isso significa que o processo completo, desde a recepção até o encaminhamento das manifestações para as Unidades pertinentes, bem como a resposta final ao usuário, ocorre diretamente na plataforma, assegurando segurança, confidencialidade, rastreabilidade e proteção tanto das informações quanto dos usuários.

Para garantir que este processo ocorresse de forma fluida e eficiente, houve uma colaboração estreita entre a Ouvidoria e as diversas Unidades da UFMS. A Ouvidoria desempenhou um papel ativo ao elaborar [tutoriais](#) detalhados sobre como usar a Plataforma Fala.BR. Estes tutoriais foram de extrema relevância, especialmente considerando a magnitude do projeto, que envolveu o cadastro de mais de 100 unidades (como Pró-Reitorias, suas Diretorias e Secretarias, Unidades da Administração Setorial e entre outras) e aproximadamente 150 usuários. Além disso, a Ouvidoria esteve continuamente disponível para solucionar dúvidas e orientar as Unidades, solidificando uma relação de parceria. Graças a esse trabalho conjunto e à dedicação de todos os envolvidos, o trâmite das manifestações na plataforma flui com eficiência.

Ao direcionar as manifestações às unidades pertinentes para fornecimento de subsídios, a Ouvidoria emprega medidas de proteção da identidade dos manifestantes nas demandas com conteúdo sensível. Essa preocupação com a privacidade é aplicada a todas as categorias de manifestações, não se restringindo apenas a denúncias, e é um dever dos agentes de Ouvidoria no tratamento das manifestações, conforme preceitua a [Resolução nº 250-Coun, de 2023](#), em seu art. 13, II.

OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br  
<https://ouvidoria.ufms.br>

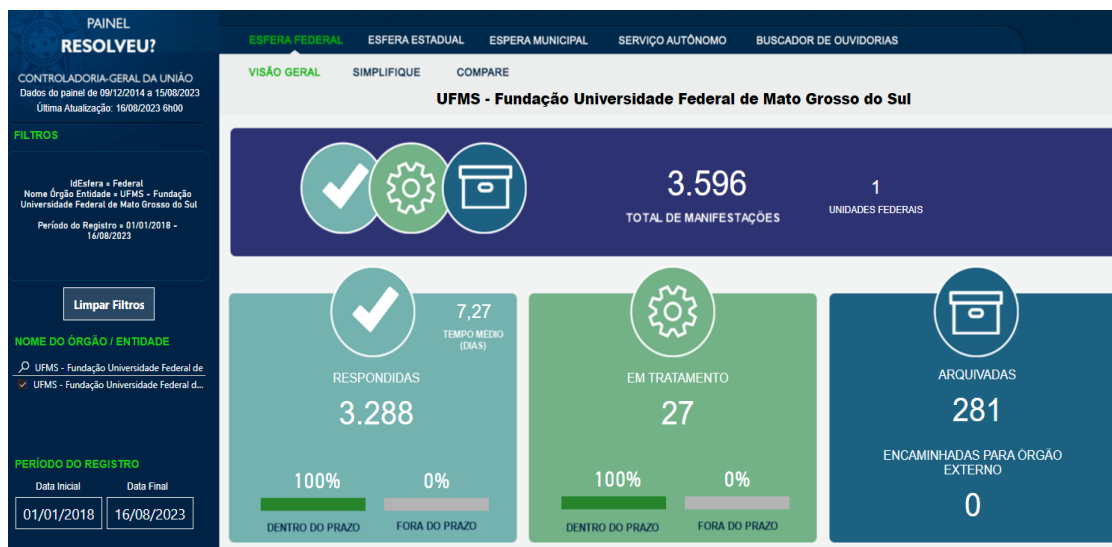




Importante destacar que a Ouvidoria monitora as manifestações quando as Unidades informam nas respostas que há ações a serem adotadas e, por meio de acompanhamento até a conclusão, informa o resultado ao manifestante. O mesmo ocorre para as denúncias, na qual o denunciante é informado sobre a conclusão da apuração. (Artigos da [Resolução nº 250-Coun, de 2023](#): art. 33; art. 37, parágrafo único; art. 38, § 3º; art. 39, § 2º; art. 40, §4º; e art. 43, parágrafo único).

É essencial ressaltar que a UFMS estabeleceu prazos de atendimento mais ágeis do que os preconizados em legislação, permitindo à Ouvidoria conduzir análises mais detalhadas das respostas e assegurar a qualidade destas. Conforme dispõe a [Resolução nº 250-Coun, de 2023](#), em seu art. 52, II, as Unidades acionadas pela Ouvidoria têm o prazo de sete dias, contados da data do envio pela Ouvidoria, para fornecer subsídios às manifestações, podendo ser prorrogados mediante justificativa, e cinco dias, contados da data do envio pela Ouvidoria, podendo ser prorrogados mediante justificativa, para complementar os subsídios insuficientes, inadequados ou com falta de clareza, fornecidos às manifestações, excetuando-se os recursos.

Tal procedimento, embora instituído em regulamento somente neste ano, já era adotado pela Ouvidoria, e sua eficácia é comprovada ao analisar os indicadores da Ouvidoria no Painel “[Resolveu?](#)”, que demonstram que as manifestações são 100% atendidas dentro do prazo desde o ano de 2018 até a data atual, abaixo:



Fonte: Painel “[Resolveu?](#)”, em consulta em 16/08/2023.













Pode ser confirmado no Painel “[Resolveu?](#)” que desde 2018 a Ouvidoria da UFMS tem atendido todas as manifestações dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta substancialmente inferior aos demais órgãos da esfera federal, bem como às 69 universidades federais. Abaixo segue o comparativo dos tempos médios e média de quantidade de manifestações da Ouvidoria da UFMS e das Universidades Federais:

#### OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br  
<https://ouvidoria.ufms.br>



### Tempo Médio de Atendimento (em dias)

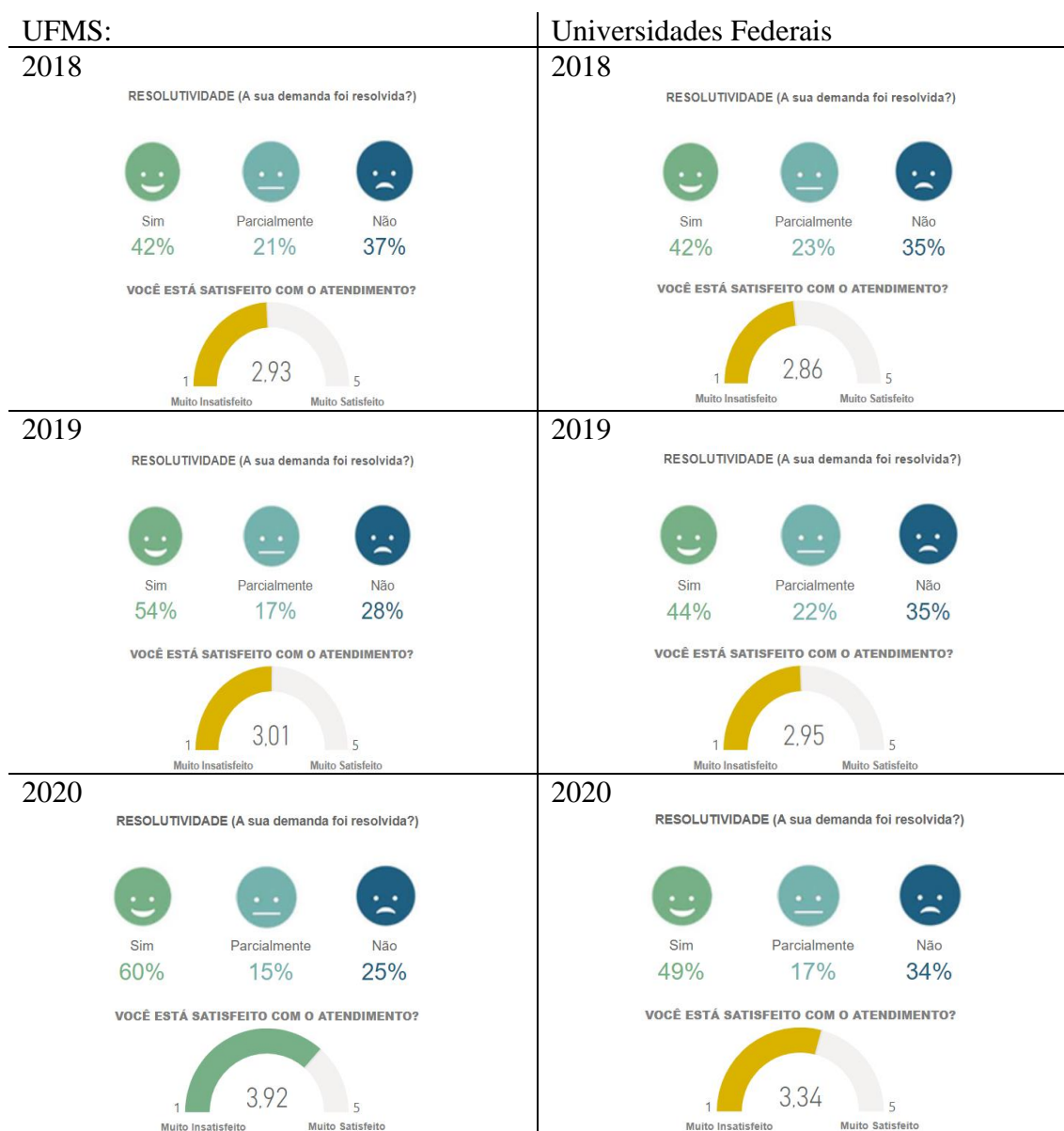
UFMS:	Universidades Federais:
<b>2018</b>  TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: <b>676</b> TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): <b>6,47</b>	<b>2018</b>  Medida Avaliada: Média Manifestações <b>575,55</b> TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): <b>20,76</b>
<b>2019</b>  TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: <b>894</b> TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): <b>6,62</b>	<b>2019</b>  Medida Avaliada: Média Manifestações <b>323,46</b> TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): <b>32,73</b>
<b>2020</b>  TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: <b>684</b> TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): <b>5,37</b>	<b>2020</b>  Medida Avaliada: Média Manifestações <b>283,75</b> TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): <b>25,78</b>
<b>2021</b>  TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: <b>398</b> TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): <b>7,30</b>	<b>2021</b>  Medida Avaliada: Média Manifestações <b>292,48</b> TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): <b>22,47</b>
<b>2022</b>  TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: <b>545</b> TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): <b>9,28</b>	<b>2022</b>  Medida Avaliada: Média Manifestações <b>345,64</b> TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): <b>17,90</b>
<b>2023 (até julho)</b>  TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: <b>362</b> TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): <b>11,21</b>	<b>2023 (até julho)</b>  Medida Avaliada: Média Manifestações <b>273,70</b> TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): <b>17,05</b>

Dados extraídos do Painel “[Resolveu?](#)” em 16/08/2023.



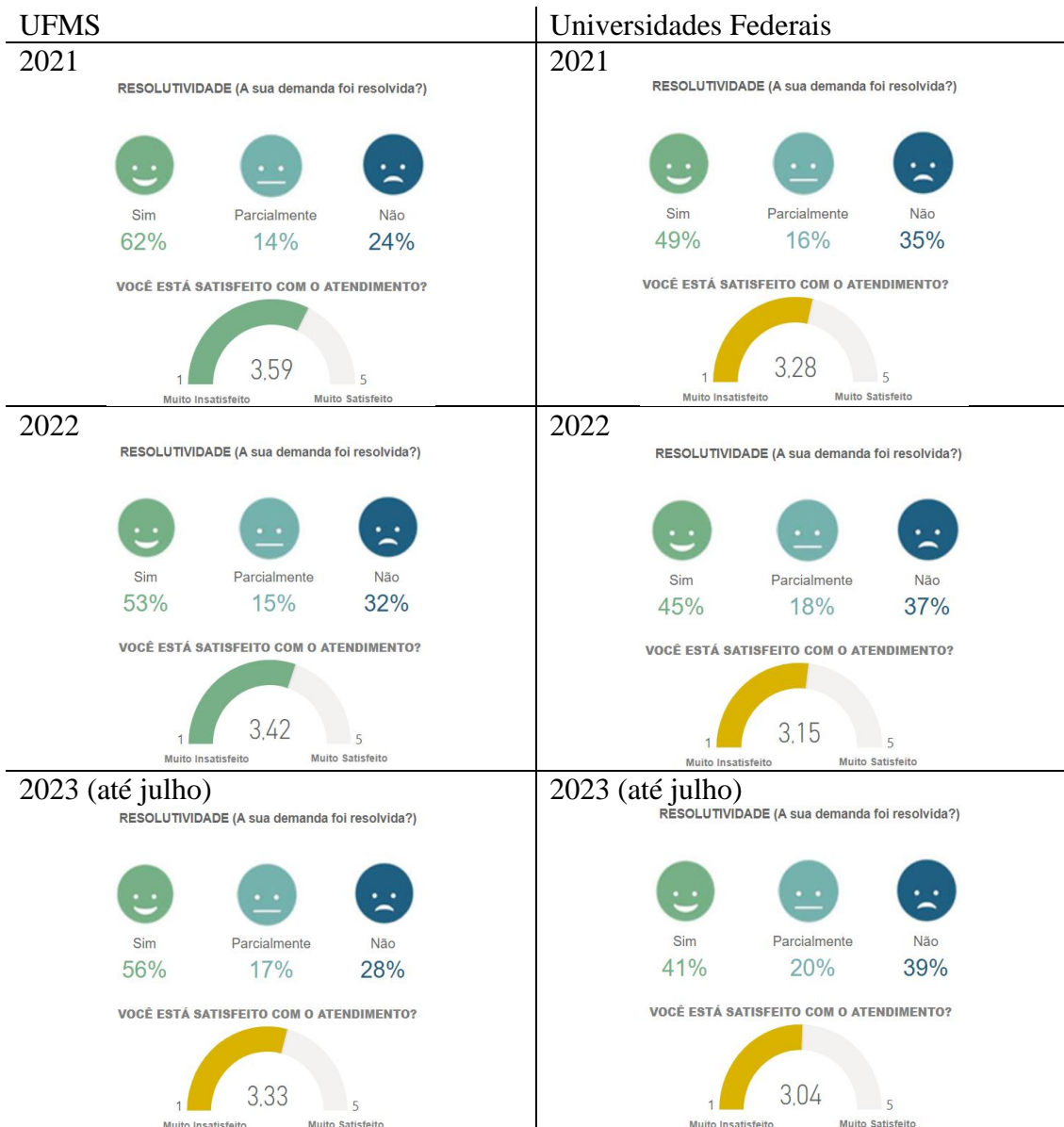
É notável que o volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFMS supera consideravelmente a média das Universidades Federais. Esse reconhecimento e visibilidade ampliados são frutos não apenas da eficaz atuação da Ouvidoria, mas também da sua integração contínua com as unidades, do apoio da gestão e das consistentes ações de ouvidoria ativa. Estes esforços conjuntos têm potencializado a relevância, o impacto e o reconhecimento da Ouvidoria no âmbito da instituição.

A dedicação e comprometimento das unidades da UFMS com o trabalho da Ouvidoria, também são vistos na qualidade das respostas fornecidas, para os quais as respostas das pesquisas de satisfação demonstram que os usuários estão satisfeitos com o atendimento e a resolução das demandas apresentadas. O Painel “[Resolveu?](#)” atesta que os índices de resolutividade e de satisfação dos usuários com o atendimento prestado pela Ouvidoria da UFMS são, desde 2018, superiores aos índices médios das 69 Universidades Federais:



**OUVIDORIA - UFMS**

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br  
<https://ouvidoria.ufms.br>



Dados extraídos do Painel “[Resolveu?](#)” em 17/08/2023.

É pertinente frisar que a Ouvidoria acompanha as respostas de pesquisas e científica à unidade quanto à avaliação feita pelos usuários. Ao manter as unidades informadas sobre a percepção dos usuários, a instituição não apenas reforça sua responsabilidade e confiança na sociedade, mas também estabelece um canal bidirecional de comunicação, assegurando que a avaliação dos usuários seja valorizada.

Analisando individualmente no Painel “[Resolveu?](#)” os dados do ano de 2022 de cada Universidade Federal também é possível verificar que dentre as Ouvidorias das Universidades Federais que atenderam todas as manifestações dentro do prazo legal, e considerando índices de satisfação acima de 3 pontos e tempo médio abaixo de 10 dias, a UFMS está entre as três que têm os melhores indicadores:



Sigla	total de manifestações	tempo médio	Satisfação	% de manifestações no prazo
UFAM	239	4,88	3,50	100
UFMS	545	9,28	3,42	100
UFRN	597	8,48	3,21	100

Dados extraídos do Painel “[Resolveu?](#)” em 17/08/2023.

Da mesma forma, ao avaliar os dados do Painel “[Resolveu?](#)” referentes a 2023 (janeiro a julho) de cada Universidade Federal, destaca-se que, dentre as Ouvidorias que atenderam todas as manifestações no prazo legal, com índices de satisfação acima de 3 pontos e tempo médio inferior a 15 dias, a UFMS está entre as nove com os melhores indicadores:

Sigla	total de manifestações	tempo médio	satisfação	% de manifestações no prazo
UFABC	278	13,92	3,58	100
UFAM	262	4,77	3,09	100
UFGD	93	10,6	4	100
UFLA	138	11,14	3	100
UFMS	362	11,22	3,33	100
UFMT	314	6,35	3,12	100
UFSCAR	176	14,75	4,38	100
UFU	704	12,31	3,86	100
UNIFEI	138	10,54	4	100

Dados extraídos do Painel “[Resolveu?](#)” em 18/08/2023.

A UFMS tem estabelecido um padrão de excelência e compromisso no âmbito da comunicação com sua comunidade universitária e a sociedade em geral. A Ouvidoria da UFMS, ao longo desses anos, consolidou-se como um pilar de responsabilidade, dedicação e constância em sua atuação, e, como ressaltado, conquistou a notável marca de atender, desde 2018 até a presente data, 100% das manifestações dentro do prazo legal.

Comparando a Ouvidoria da UFMS com as demais Universidades Federais, com base nos dados disponíveis no Painel “[Resolveu?](#)” em 21/08/2023, verifica-se que dentre as Universidades Federais com dados disponíveis na plataforma desde 2018, somente duas <sup>1</sup>Ouvidorias alcançaram a marca de 100% das manifestações atendidas dentro do prazo legal em todos os anos considerados, sendo a Ouvidoria da UFMS e a Ouvidoria da Unipampa, comprovando que a UFMS é não apenas uma instituição que escuta, mas que responde com eficácia e prontidão.

Sigla <sup>2</sup>	total de manifestações	tempo médio	% resolutividade	satisfação	% de manifestações no prazo
UFMS	3623	7,29	54	3,35	100
UNIPAMPA	2999	11,12	66	3,49	100

Dados extraídos do Painel “[Resolveu?](#)” em 18/08/2023.

Ainda, em quantidade total de manifestações, no período acumulado de 2018 até 2023, com base nos dados disponíveis no Painel “[Resolveu?](#)” em 21/08/2023, a UFMS tem a

<sup>1</sup> A Ufape e a Ufdpar também cumpriram todos os prazos legais de resposta. Contudo, os dados da Ufape no Fala.br estão disponíveis apenas a partir de 2023, enquanto os da Ufdpar estão registrados desde 2022.

OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br  
<https://ouvidoria.ufms.br>



sétima Ouvidoria que mais recebeu manifestações, demonstrando que seu público conhece a unidade e a busca sempre que necessário:

Sigla	total de manifestações	tempo médio	% resolutividade	satisfação	% de manifestações no prazo
UNB	9121	12,61	50	3,33	97
UFMG	5476	18,12	47	3,13	92
UFF	4541	26,38	44	3,04	82
UFC	4445	10,9	58	3,57	99
UFES	3915	21,44	40	2,97	98
UFU	3660	15,62	53	3,39	97
UFMS	3623	7,29	54	3,35	100

Dados extraídos do Painel “[Resolveu?](#)” em 21/08/2023.

Tendo como parâmetro a resolutividade das manifestações, conforme pesquisa de satisfação respondida pelos usuários, a UFMS também tem um índice positivo dentre as 69 Universidades Federais, figurando na 16ª posição, considerando o período acumulado de 2018 até 2023 e os dados disponíveis no Painel “[Resolveu?](#)” em 21/08/2023:

Sigla	total de manifestações	tempo médio	% resolutividade	satisfação	% de manifestações no prazo
UFR	60	13,55	100	5	98
UFAPE	59	17,78	100	5	100
UFCSPA	623	23,03	84	4,16	99
UNIFEI	1076	9,03	73	3,84	99,91
UNIFESSPA	104	19,97	67	4,08	97
UNIPAMPA	2999	11,12	66	3,49	100
UFCA	398	14,6	66	4,16	94
UFAC	830	57,57	63	3,54	79
UFRA	798	23,71	61	3,73	87
UFGD	1234	23,53	60	3,5	91
UFFS	1086	15,34	60	3,44	98
UFC	4445	10,9	58	3,57	99
UFOPA	765	23,83	58	3,58	91
UNIFAL-MG	333	21,32	57	3,71	99
UFRR	784	21,44	55	3,26	83
UFMS	3623	7,29	54	3,35	100

Dados extraídos do Painel “[Resolveu?](#)” em 21/08/2023.

Ademais, tendo em vista o índice de satisfação dos usuários, também obtido por meio de pesquisa de satisfação e considerando os dados disponíveis no Painel “[Resolveu?](#)” em 21/08/2023 e o período acumulado de 2018 até 2023, a Ouvidoria da UFMS está na 19ª posição dentre as universidades federais:

Sigla	total de manifestações	tempo médio	% resolutividade	satisfação	% de manifestações no prazo
UFR	60	13,55	100	5	98
UFAPE	59	17,78	100	5	100
UFCSPA	623	23,03	84	4,16	99
UFCA	398	14,6	66	4,16	94
UNIFESSPA	104	19,97	67	4,08	97
UNIFEI	1076	9,03	73	3,84	99,91
UFRA	798	23,71	61	3,73	87
UNIFAL-MG	333	21,32	57	3,71	99
UFOPA	765	23,83	58	3,58	91

#### OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br  
<https://ouvidoria.ufms.br>



UFC	4445	10,9	58	3,57	99
UFAC	830	57,57	63	3,54	79
UFGD	1234	23,53	60	3,5	91
UNIPAMPA	2999	11,12	66	3,49	100
UNIVASF	815	41,78	46	3,49	78
UFFS	1086	15,34	60	3,44	98
UFSCAR	1273	13,11	51	3,41	96
UFU	3660	15,62	53	3,39	97
UFERSA	2093	11,88	49	3,38	99
UFMS	3623	7,29	54	3,35	100

Dados extraídos do Painel “[Resolveu?](#)” em 21/08/2023.

Por fim, tendo em vista o tempo médio de resposta às manifestações, a UFMS tem o menor tempo de resposta dentre todas as 69 Universidades Federais:

Sigla	total de manifestações	tempo médio	% resolutividade	satisfação	% de manifestações no prazo
UFNT <sup>3</sup>	7	0*	0	0	86
UFMS	3623	7,29	54	3,35	100
UNIFEI	1076	9,03	73	3,84	99,91
UFRN	3245	9,32	45	3,29	99
UFC	4445	10,9	58	3,57	99
UNIPAMPA	2999	11,12	66	3,49	100
UNIRIO	516	11,78	41	2,94	94
UFERSA	2093	11,88	49	3,38	99
UNB	9121	12,61	50	3,33	97
UFPB	1967	12,71	46	3,3	96
UFSCAR	1273	13,11	51	3,41	96
UFOB	830	13,38	41	2,73	96
UFR	60	13,55	100	5	98
UFABC	1340	13,87	44	3,09	99,83
UFSB	1169	14,32	48	3,32	95
UFCA	398	14,6	66	4,16	94
UFRJ	3113	15,11	36	2,87	99
UFFS	1086	15,34	60	3,44	98
UFU	3660	15,62	53	3,39	97
UFLA	1113	17,36	46	3,02	97
UFDPAR	121	17,5	29	2,64	100
UFAPE	59	17,78	100	5	100
UFTM	438	18,1	41	2,94	95
UFMG	5476	18,12	47	3,13	92
UFPR	2339	18,39	37	2,87	96
UFG	3163	18,41	47	3,31	98
UFRGS	2171	18,81	40	3,08	97
UFCAT	245	18,94	48	3,1	99
UFT	1309	19,52	36	3,26	89
UNIFESSPA	104	19,97	67	4,08	97
UNILA	1173	20,5	48	3,06	95
UNILAB	837	20,67	51	3,11	98
UNIFESP	2428	20,75	31	2,83	95
UNIFAL-MG	333	21,32	57	3,71	99
UFRR	784	21,44	55	3,26	83

<sup>3</sup> Até a data de consulta no painel “Resolveu?”, em 21/08/2023, a UFNT não apresentou um tempo médio de resposta, visto que não havia respondido a nenhuma das 7 manifestações encaminhadas à sua Ouvidoria.

OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900

Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: ouvidoria.rtr@ufms.br

<https://ouvidoria.ufms.br>



UFES	3915	21,44	40	2,97	98
UFSJ (FunRei)	698	21,62	37	3,09	99,53
UTFPR	3423	22,29	42	2,86	87
FURG	1370	22,32	49	3,19	91
UFS	1905	22,48	42	3,08	97
UFCSPA	623	23,03	84	4,16	99
UFGD	1234	23,53	60	3,5	91
UFRA	798	23,71	61	3,73	87
UFOPA	765	23,83	58	3,58	91
UFCG	1241	23,83	46	3,17	89
UFRRJ	1850	23,86	38	2,83	90
UFPEL	1281	23,98	50	3,07	98
UFJF	1911	24,03	48	3,13	94
UFRB	943	24,22	44	3,27	91
UFPA	1798	26,31	42	3,07	94
UFF	4541	26,38	44	3,04	82
UFAL	1970	28	45	3,2	89
UFMT	2019	28,34	50	3,21	96
UFJ	265	29,3	46	3,33	98
UFMA	1376	31,71	31	2,57	86
UFPI	1549	31,74	16	1,83	94
UFVJM	1329	33,22	33	2,86	97
UFPE	2811	34,24	40	2,77	91
UFBA	2273	39,78	38	2,85	83
UNIVASF	815	41,78	46	3,49	78
UFRPE	1009	42,61	34	2,97	81
UFMS	1601	51,76	37	2,85	92
UFAC	830	57,57	63	3,54	79
UFAM	1669	57,85	46	3,07	87
UNIR	903	63,58	46	2,68	79
UFSC	2919	69,97	34	2,59	67
UNIFAP	963	77	39	3,07	79
UFV	668	107,2	21	2,21	74
UFOP	543	121,45	34	2,79	76

Dados extraídos do Pannel "[Resolveu?](#)" em 21/08/2023.

Com base nas informações apresentadas, identifica-se que a Ouvidoria desempenha um papel transformador na UFMS, promovendo um ambiente universitário mais transparente, responsivo e participativo. Seu modelo operacional integrado, focado na inclusão, acolhimento e diálogo, alinha-se diretamente com os objetivos estratégicos da universidade, impulsionando o aprimoramento na gestão e nos serviços oferecidos. Essa atuação fortalece o vínculo entre a instituição e a comunidade, fomentando uma gestão participativa e voltada para a melhoria contínua.

Agradecemos a oportunidade ímpar de participar deste concurso. Estamos confiantes de que nossa atuação adiciona valor significativo ao contínuo aprimoramento dos serviços da Universidade, e reafirmamos a convicção de que a abordagem adotada pela UFMS é uma prática exemplar que enriquece as atividades de ouvidoria no contexto da educação superior.

#### OUVIDORIA - UFMS

Av. Costa e Silva s/n - Cidade Universitária, Bloco 2, Setor 2 - Campo Grande/MS - CEP 79070-900  
Fones: (67) 3345-7983, (67)3345-7021 e (67) 3345-7789 | e-mail: [ouvidoria.rtr@ufms.br](mailto:ouvidoria.rtr@ufms.br)  
<https://ouvidoria.ufms.br>