



**GOVERNO  
DO ESTADO**  
Mato Grosso do Sul



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES CONTROLADORIA E AUDITORIA 2018

**GOVERNADOR DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

*Reinaldo Azambuja Silva*

**SECRETÁRIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO**

*Maria Cecília Amendola da Motta*

**REITOR**

*Fábio Edir Dos Santos Costa*

**VICE-REITOR**

*Laércio Alves de Carvalho*

**PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO**

*Robsom Marques de Amorim*

**PRÓ-REITOR DE ENSINO**

*João Mianutti*

**PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO, CULTURA E ASSUNTOS COMUNITÁRIOS**

*Márcia Regina Martins Alvarenga*

**PRÓ-REITORA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**

*Luciana Ferreira da Silva*

**PRÓ-REITORA DE DESENVOLVIMENTO HUMANO E SOCIAL**

*Adriana Rochas de Carvalho Fruguli Moreira*

**DIRETOR DE REGISTRO ACADÊMICO**

*Edson Cleiton Silva Escobar*

**DIRETORA DE INFORMÁTICA**

*Jéssica Bassani de Oliveira*

**DIRETOR DE INFRAESTRUTURA**

*Alencar Ferri*

**DIRETORIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

*Gláucia Gabriel Sass*

## UNIDADES UNIVERSITÁRIAS

**Unidade Universitária de Amambai**  
*Viviane Scalon Fachin*

**Unidade Universitária de Aquidauana**  
*Eloi Panachuki*

**Unidade Universitária de Campo Grande**  
*Paulo Jurado*

**Unidade Universitária de Cassilândia**  
*Gustavo Haralampidou Costa Vieira*

**Unidade Universitária de Coxim**  
*João Braz Teixeira Barbosa*

**Unidade Universitária de Dourados**  
*Joselmo da Luz Veríssimo*

**Unidade Universitária de Glória de Dourados**  
*Walteir Luiz Betoni*

**Unidade Universitária de Ivinhema**  
*João Cloves Stanzani Dutra*

**Unidade Universitária de Jardim**  
*Sandra Cristina de Souza*

**Unidade Universitária de Maracaju**  
*Alex Sandro Richter Von Muhlen*

**Unidade Universitária de Mundo Novo**  
*Leandro Marciano Marra*

**Unidade Universitária de Naviraí**  
*Inês de Souza Barba*

**Unidade Universitária de Nova Andradina**  
*Sonner Arfux de Figueiredo*

**Unidade Universitária de Paranaíba**  
*Sheila Aparecida Villa Rosa*

**Unidade Universitária de Ponta Porã**  
*Rosele Marques Vieira*



## **COORDENAÇÃO**

*Alender Max de Souza Moraes*

## **ELABORAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E PUBLICAÇÃO**

*Debora Pereira Simões*

## **REVISÃO**

*Debora Pereira Simões*

## **PUBLICAÇÃO**

PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO (PROAP)

**Divisão de Planejamento e Avaliação Institucional (DPAI)**

*Érika Kaneta Ferri*

*Adriana Cristina Ranzi*

*Gustavo Fraile Sordi*

---

### **Expediente**

Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul

Rodovia MS 162 – Km 12

Cidade Universitária de Dourados

Caixa postal 351

CEP 79804-190 – Dourados-MS

### **Assessoria de Controladoria e Auditoria Interna**

Telefone: (67) 3902-2368 / (67) 3902-1833

Home Page: <http://www.uems.br/controladoria>

e-mail: [auditoria@uems.br](mailto:auditoria@uems.br)

[ouvidoria@uems.br](mailto:ouvidoria@uems.br)

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

|       |   |
|-------|---|
| ACAI  | Assessoria de Controladoria e Auditoria Interna         |
| ACS   | Assessoria de Comunicação Social                        |
| AMEI  | Assessoria de Mediação Institucional                    |
| CGE   | Controladoria-Geral do Estado                           |
| CGU   | Controladoria-Geral da União                            |
| COUNI | Conselho Universitário                                  |
| DO    | Diário Oficial do Estado de Mato Grosso do Sul          |
| E-OUV | Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo                |
| E-SIC | Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão |
| OGE   | Ouvidoria Geral do Estado                               |
| PDI   | Plano de Desenvolvimento Institucional                  |
| SEGOV | Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica    |
| UEMS  | Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul             |

## LISTA DE QUADROS

|   |    |
|---|----|
| Quadro 1. Total de demandas por tipos de manifestações em 2018, mês a mês, compilação de dados oficiais da OGE..... | 17 |
| Quadro 2. Assuntos, quantidades e percentuais das reclamações recebidas via Sistema e-OUV em 2018.....              | 19 |
| Quadro 3: Assuntos das solicitações entre 14/06 e 31/12/2018.....   | 20 |

## **LISTA DE IMAGENS**

|  |    |
|--|----|
| Imagem 1. Lançamento do Sistema e-Ouv.....   | 23 |
| Imagem 2. Turma do Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.....                 | 24 |
| Imagem 3. Turma do Curso de 'Atendimento ao Público' promovido pela EscolaGov..... | 25 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1. Principais tipos de manifestações realizadas pelos usuários do e-Ouv dirigidas à UEMS..... | 18 |
| Gráfico 2. Demonstrativo dos percentuais das reclamações recebidas via Sistema e-OUV em 2018.....     | 20 |



## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 CONTROLADORIA E AUDITORIA INTERNA.....</b>             | <b>14</b> |
| 1.1 Das Atribuições.....                                    | 14        |
| 1.2 Serviços Oferecidos.....                                | 15        |
| 1.2.1 Serviços ao Cidadão.....                              | 15        |
| 1.3 Principais atividades desenvolvidas no ano de 2018..... | 16        |
| 1.4 Destaques.....  | 21        |
| <b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                      | <b>26</b> |

## APRESENTAÇÃO

A compreensão dos procedimentos e processos, sua historicidade e valores imbuídos proporciona e oportuniza uma visão ampliada das razões de ser de muitas circunstâncias e auxiliam a encontrar diversas respostas, principalmente quando se trata de atitudes ligadas ao pioneirismo, à inovação, à (re)avaliação e busca por melhoria, transparência e aperfeiçoamento.

Investir em mecanismos de resposta aos questionamentos da sociedade e da comunidade acadêmica, expondo-se, antes de constituir uma forma de vulnerabilização, reafirma o compromisso com uma gestão transparente e aberta ao controle social de suas práticas, além de ofertar meios de participação, sugestão e conhecimento sobre as realidades das quais o público-alvo participa direta ou indiretamente.

A livre manifestação do pensamento é um direito basilar em uma democracia. Entretanto, a formulação coerente do pensamento acerca da administração pública e da gestão de recursos humanos e financeiros carece de informações concretas, coerentes e confiáveis.

A fim de facilitar a interlocução entre o social e o institucional, foi criada a figura do ouvidor que, além de poder ser aquele a quem se destinem elogios, reclamações, sugestões e questionamentos, também é a pessoa responsável pela garantia do direito à informação pública sob a guarda do estado.

Cabe aos ouvidores, após o recebimento, encaminhar, investigar e/ou responder aos cidadãos, elaborar e sugerir, aos responsáveis pelos órgãos/setores, métodos, reformulações, medidas para a correção das falhas e lacunas encontradas. Desse modo, a equipe da ouvidoria é aquela que recebe demandas individualizadas, dá tratamento adequado a cada uma delas e, após a reflexão sobre as mesmas, transforma-as em sugestões e métodos para melhorias que atinjam a coletividade.

Do controle social individual para uma devolutiva da gestão à comunidade. Esse é o caminho que a existência de uma ouvidoria propicia trilhar por meio da facilitação do acesso à informação.

Sob essa perspectiva, a Assessoria de Controladoria e Auditoria Interna (ACAI) da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS) torna públicos os dados referentes ao primeiro ano de atividades da Ouvidoria institucional a fim de contribuir, de forma transparente, com uma leitura o mais alicerçada possível dos pontos fortes bem como daqueles mais sensíveis e, portanto, carentes de um olhar e de atitudes para sua transformação e melhoria.

## Breve histórico

Para compreender os dados apresentados neste relatório, é necessário observar o caminho institucional percorrido entre a criação e a implementação da Ouvidoria, uma vez que o presente relatório se configura como base para toda e qualquer comparação, fixação de indicadores e perspectiva de alteração nos atendimentos aos nossos usuários. Dessa forma, segue o histórico do órgão.

Como uma das primeiras ações para o fortalecimento do vínculo comunicacional entre a UEMS e a sociedade, foi criada, em 2009, a extinta Assessoria de Mediação Institucional (AMEI) e, nos dias atuais, atua executando esse papel a Assessoria de Comunicação Social (ACS), “responsável pela divulgação da imagem, das ações e dos objetivos estratégicos da instituição. A Assessoria está estruturada nas seguintes áreas de atuação: Jornalismo e Atendimento à Imprensa, Desenvolvimento Web e Publicidade” (texto retirado da página da ACS na internet).

Após a extinção da AMEI, é disponibilizada a ferramenta “Fale com o Reitor”, com base na Resolução COUNI-UEMS n. 392, de 29 de setembro de 2011, por meio da qual os interessados podem, via formulário eletrônico, manifestar-se, identificando-se, para o posterior recebimento de uma resposta.

De mesma data, alterando o Regimento Geral da UEMS, a Resolução 393 acrescenta no Art. 11 um sexto inciso que cria, mas não implanta, a figura da Ouvidoria como órgão para assessoramento e apoio dos órgãos executivos superiores da universidade.

Entretanto, é necessário desvincular a ACS do papel de uma Ouvidoria, pois a primeira trabalha mais com o perfil jornalístico e de marketing e a outra deve atuar sob o enfoque do controle social e proposição de melhorias nas práticas institucionais.

Nesse íterim, durante o processo de recredenciamento da Instituição, em 2012, os pareceristas sugerem a inserção, como meta no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), a “implantação de uma Ouvidoria, sem vínculos com a administração central da UEMS” (Parecer nº 343/2012 Processo nº 29/029706/2011 Pág. 12).

A administração da UEMS, “considerando a necessidade de atualizar a estrutura administrativa [...], com vistas à melhoria do funcionamento interno da Instituição e adequação das mudanças já ocorridas nestes últimos anos”, por meio da Resolução

COUNI/UEMS nº 468, baixada “*ad referendum*”, de 26 abril de 2016. Em seu anexo I, faz surgir, vinculadas à Reitoria e à Vice-Reitoria, e separadas entre si, a

1. Assessoria de Controladoria e Auditoria Interna;  
[...]
- f) Ouvidoria

Diante do previsto pelos Artigos 5º e 50 (parágrafo 2º) do Decreto 14.471/16, a SEGOV/MS, encaminhou à Reitoria da UEMS, ofício solicitando os nomes dos servidores indicados para a representação da Fundação Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul junto ao SIC e para atuarem como Gestores de Segurança e Classificação da Informação.

Em 02 e 23 de junho de 2016 é publicado e republicado, respectivamente, o Decreto “P” nº 2453, no qual figuram como representantes da UEMS os servidores Laércio Alves de Carvalho, o titular, e Irení Aparecida Moreira Brito, sua suplente. Coincide com a última data a aprovação das Resoluções do Conselho Universitário que ratificam a Ouvidoria/UEMS como órgão de Assessoramento, a saber as Resoluções COUNI/UEMS nº 473 e 479. Essa última, em seu Artigo 6º, estabelecendo, inclusive, suas atribuições.

Entretanto, a aprovação da Lei Complementar 230, de dezembro de 2016, passa a apontar novos rumos estruturais para os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, uma vez que a Controladoria-Geral do Estado (CGE) desempenha, a partir de então,

atribuições quanto aos assuntos e às providências no âmbito do Poder Executivo Estadual, relativos:

- I - à defesa do patrimônio público;
- II - à **auditoria** governamental;
- III - às atividades de **corregedoria**;
- IV - às atividades de **ouvidoria**;
- V - à prevenção da corrupção, erros e de desperdícios;
- VI - ao incremento da transparência pública da gestão da Administração Pública Estadual e ao **controle social**;
- VII - ao fomento das boas práticas de governança pública.

Parágrafo único. São funções básicas da Controladoria-Geral do Estado as atividades de:

- I - **auditoria governamental, de correição e de ouvidoria**;
- II - condução à transparência pública e ao **controle social**;
- III - apoio ao **controle externo** na sua missão institucional. (LC 230, Artigo 2º, grifo nosso)

A fim de adequar a função de Auditoria à nova estrutura prevista na referida Lei Complementar, a UEMS designa o servidor Alender Max de Souza Moraes para a Assessoria de Controladoria e Auditoria Interna em setembro de 2017.

No entanto, a regulamentação decorrente do Decreto 14879, de 13 de novembro de 2017, exige que a UEMS novamente se adéque em sua estrutura para atender à legislação estadual, pois, no que se refere à Fundação Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, na condição autárquica, a mesma pode ser classificada, conforme a legislação apresentada, como uma unidade seccional no Sistema de Controle Interno do Poder Executivo. Dessa forma, é preciso que ela tenha em sua estrutura órgão que desempenhe a correição, a auditoria e a ouvidoria, com atribuições especificadas em regulamento próprio, respeitando as normas superiores já em vigor, e que, sejam

Art. 4º [...] designados como titulares das unidades setoriais e seccionais, preferencialmente, servidores públicos estáveis ou, no caso de empresas estatais, empregados de carreira, que, em ambos os casos, deverão possuir nível de escolaridade superior e atender a critérios objetivos estabelecidos em regulamento.

Parágrafo único. A designação e a dispensa do titular das unidades setoriais e seccionais serão submetidas, previamente, à apreciação do Órgão Central do Sistema de Controle Interno.

Como titular da seccional figura o chefe da ACAI. E, para a Ouvidoria, já com inserção da função na seccional, ainda que, na estrutura da UEMS, estejam, hoje, em setores distintos, designa-se, a partir de janeiro de 2018, a servidora Debora Pereira Simões, por meio da Portaria “P”/UEMS nº 893, de 19 de dezembro de 2017, publicada à página 55 do D.O. n. 9557.

Ressalte-se, ainda, que, em primeira publicação, a Resolução CGE/MS/nº002, de 30 de novembro de 2017, que dispõe sobre as Unidades Seccionais de controles internos que atuarão no âmbito do Poder Executivo estadual, não fazia constar a UEMS como uma de suas Seccionais. Entretanto, após fundamentação e solicitação, por meio da RESOLUÇÃO CGE/MS/Nº 005, 04 de abril de 2018, acrescenta os incisos XI e XII ao art. 1º da resolução supra, passando a UEMS a figurar, oficialmente, entre as seccionais da CGE/MS.

## 1 CONTROLADORIA E AUDITORIA INTERNA

### 1.1 Das Atribuições

São atribuições do auditor da UEMS, de acordo com a Resolução COUNI-UEMS Nº 401, de 3 de julho de 2012, *in verbis*:

Art. 6º São atribuições do Auditor de Controle Interno:

I - realizar, inclusive preventivamente, auditorias e elaborar os respectivos relatórios, pareceres, notas técnicas e estudos, no exercício das atividades de controle interno relacionadas à fiscalização e avaliação do cumprimento:

- a) das metas estabelecidas no Plano Plurianual, na Lei de Diretrizes Orçamentárias e na Lei Orçamentária Anual;
- b) da execução de programas institucionais da UEMS;
- c) da gestão orçamentária, financeira, operacional e patrimonial;
- d) de quaisquer procedimentos administrativos ligados, direta ou indiretamente, ao direito financeiro.

São atribuições da Ouvidoria da UEMS, em conformidade com a Resolução COUNI-UEMS Nº 479, de 23 de junho de 2016, *in verbis*:

Art. 6º A Ouvidoria, órgão de assessoramento, apoio e mediação entre a comunidade e a gestão administrativa, no processo de planejamento, execução e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela UEMS à comunidade interna e externa, e tem como atribuições:

I - receber, examinar e encaminhar as reclamações, solicitações de esclarecimentos, denúncias que lhe forem dirigidas por membro da comunidade universitária ou da sociedade em geral, pelos canais de comunicação disponibilizados;

II - comunicar diretamente com servidores da UEMS, requisitar documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções;

III - dar ciência e manter informado o interessado das providências tomadas quando for de interesse individual e, quando for de interesse público, informar coletivamente;

IV - proteger os direitos dos manifestantes, bem como, resguardar a UEMS de acusações ou críticas infundadas;

V - manter sigilo sobre a identidade do manifestante, quando solicitado, ou quando tal providência se fizer necessário, sempre observando o interesse individual e o interesse público;

- VI - sugerir ou recomendar aos órgãos executivos superiores, da administração central e setorial, a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento e o bom funcionamento da Universidade;
- VII - propor ao Reitor a instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar, quando necessário, nos termos da legislação em vigor;
- VIII - elaborar e disponibilizar relatório anual de suas atividades;
- IX - acompanhar a tramitação das ações encaminhadas aos órgãos competentes;
- X - desenvolver outras atividades no âmbito de sua atuação.

## 1.2 Serviços Oferecidos

### 1.2.1 Serviços ao Cidadão

A Assessoria Controladoria e Auditoria Interna da UEMS desempenha as funções de ouvidoria, auditoria e corregedoria no âmbito da UEMS; desenvolve ações de apoio administrativo e operacionais no âmbito do Sistema de Controle Interno do Estado de Mato Grosso do Sul.

Tem como público-alvo Órgãos executivos e deliberativos superiores da UEMS, os servidores, os alunos e a comunidade acadêmica, sem que seja exigida documentação no ato do requerimento do(s) serviço(s). No entanto, é necessário realizar a manifestação por um dos meios disponíveis, ou seja, por e-mail ([auditoria@uems.br](mailto:auditoria@uems.br), [ouvidoria@uems.br](mailto:ouvidoria@uems.br)), presencialmente (UEMS, Unidade Sede, bloco A, piso superior), por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-Ouv) (<http://www.ouvidorias.ms.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>) ou por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) ([www.esic.ms.gov.br](http://www.esic.ms.gov.br)).

Após o registro da manifestação e/ou da solicitação de informação, o retorno pode se processar em até 20 dias, ou, quando houver prorrogação, atendendo os prazos legais. Os serviços prestados pela ACAI são realizados de maneira gratuita, tendo como fundamentação legal o Art. 82 da Constituição Estadual; a Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016; a Lei Estadual nº 4.640, de 24 de dezembro de 2014; o Decreto Estadual n. 14.879, de 13 de setembro de 2017 e a Resolução COUNI-UEMS Nº 473, de 23 de junho de 2016.



### 1.3 Principais atividades desenvolvidas no ano de 2018

De acordo com as atribuições anteriormente citadas, a Ouvidoria UEMS recebeu e deu tratamento a 112 (cento e doze) manifestações via sistema e-Ouv a partir do mês de março de 2018, sendo que 100% (cem por cento) das mesmas foram encerradas.

Num primeiro momento, apenas os servidores da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), órgão da Controladoria Geral do Estado (CGE), tinham acesso às manifestações registradas por meio desse sistema e as encaminhavam, via e-mail, aos órgãos e às entidades competentes a fim de que os responsáveis lhes dessem tratamento.

Essa forma de trabalho perdurou até que os membros da ACAI compareceram a treinamento para utilização do sistema e-Ouv promovido pela OGE, em 11 de junho de 2018. A partir desse segundo momento o acesso e o tratamento direto das manifestações foram permitidos aos servidores da ACAI/UEMS.

Em função desse processo, os dados do sistema e-Ouv, desde seu lançamento, foram sistematizados pela OGE. Apresentamos, a seguir, a compilação das informações oficiais referentes à UEMS retiradas dos relatórios mensais disponibilizados na página da OGE (<http://www.cge.ms.gov.br/oge/dados-estatisticos/>).



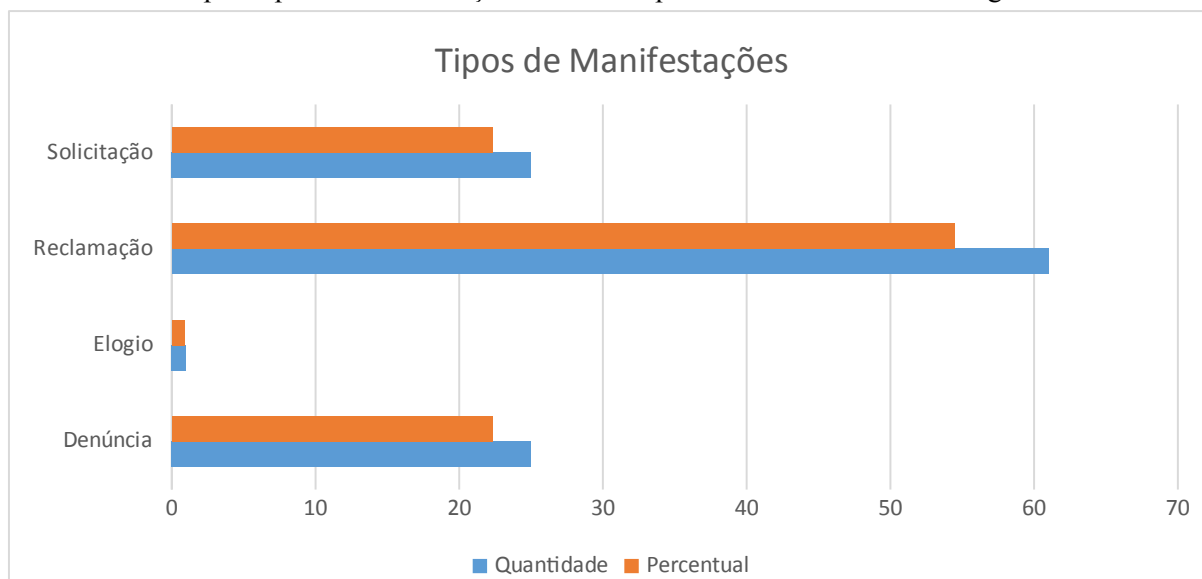
Quadro 1. Total de demandas por tipos de manifestações em 2018, mês a mês, compilação de dados oficiais da OGE.

| Mês      | Denúncia | Elogio | Reclamação | Solicitação | Total de Demanda |
|----------|----------|--------|------------|-------------|------------------|
| Março    | 2        | 0      | 6          | 0           | 8                |
| Abril    | 13       | 0      | 2          | 3           | 18               |
| Maiο     | 0        | 0      | 2          | 1           | 3                |
| Junho    | 2        | 0      | 4          | 2           | 8                |
| Julho    | 0        | 0      | 2          | 2           | 4                |
| Agosto   | 1        | 0      | 14         | 2           | 17               |
| Setembro | 2        | 0      | 16         | 4           | 22               |
| Outubro  | 2        | 1      | 3          | 3           | 9                |
| Novembro | 2        | 0      | 11         | 5           | 18               |
| Dezembro | 1        | 0      | 1          | 3           | 5                |
| Total    | 25       | 1      | 61         | 25          | 112              |

Fonte: ACAI – UEMS, 2019

Diante dos valores expressos no quadro anterior, é possível apresentar que o maior percentual de manifestações tratadas pela ACAI no ano de 2018 foi classificada pelos usuários do sistema e-Ouv como reclamações (54,46%) e que há um empate entre as quantidades de manifestações de denúncia e de solicitações. Ambas representam 22,32% das entradas quando o público-alvo faz ao controle social da UEMS. É o que se percebe ao analisar o Gráfico 1 a seguir:

Gráfico 1. Principais tipos de manifestações realizadas pelos usuários do e-Ouv dirigidas à UEMS



Fonte: ACAI/UEMS, 2019

Vale ressaltar que o sistema e-Ouv permite aos servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações acessarem dados como o assunto elencado pelos usuários como motivador da necessidade apresentada. Os membros da ACAI passaram a ter acesso a tais informações apenas no mês de junho de 2018.

Como decorrência disso, ao analisarmos os assuntos das manifestações, foi possível acessar apenas parte das 112 entradas, ou seja, aquelas advindas a partir de 14 de junho a 31 de dezembro de 2018. É possível perceber uma variada gama de assuntos elencados pelos usuários do sistema e-Ouv quando o tipo de manifestação era o classificado como reclamação. Foram recebidas 49 (quarenta e nove) delas cujas temáticas estão distribuídas da seguinte maneira:

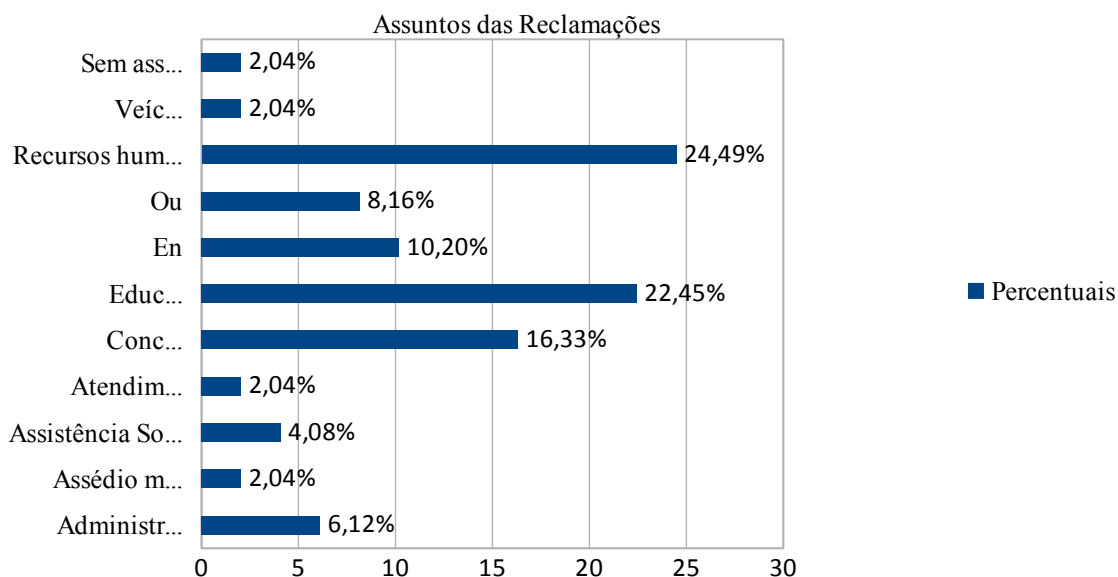
Quadro 2. Assuntos, quantidades e percentuais das reclamações recebidas via Sistema e-OUV em 2018.

| Assunto            | Quantidade | Percentuais |
|--------------------|------------|-------------|
| Administração      | 03         | 6,12%       |
| Assédio moral      | 01         | 2,04%       |
| Assistência Social | 02         | 4,08%       |
| Atendimento        | 01         | 2,04%       |
| Concurso           | 08         | 16,33%      |
| Educação           | 11         | 22,45%      |
| Ensino             | 05         | 10,20%      |
| Outros             | 04         | 8,16%       |
| Recursos humanos   | 12         | 24,49%      |
| Sem assunto        | 01         | 2,04%       |
| Veículos           | 01         | 2,04%       |
| Total              | 49         | 100%        |

Fonte: ACAI – UEMS, 2019.

Vale ressaltar que os assuntos selecionados pelos usuários estão entre um rol pré-definido pela CGE, disponibilizados na aba do sistema e-Ouv e, quando o manifestante julga que nenhum deles atende sua necessidade, pode optar pela alternativa “outros”. No caso da UEMS, como se pode notar, isso representa quase 10% (dez por cento). Sobressaem-se os assuntos “Recursos Humanos”, “Concurso” e “Educação”, com 24,49, 16,33 e 22,45 por cento, respectivamente. Como se nota no gráfico a seguir:

Gráfico 2. Demonstrativo dos percentuais das reclamações recebidas via Sistema e-OUV em 2018.



Fonte: ACAI – UEMS, 2019

Dentre as 20 solicitações ocorridas no mesmo período das reclamações analisadas, os assuntos podem ser assim tabulados:

Quadro 3: Assuntos das solicitações entre 14/06 e 31/12/2018

| Assunto          | Quantidade | Percentuais |
|------------------|------------|-------------|
| Administração    | 1          | 5%          |
| Atendimento      | 1          | 5%          |
| Concurso         | 10         | 50,0%       |
| Educação         | 1          | 5%          |
| Outros           | 4          | 20%         |
| Recursos Humanos | 3          | 15%         |
| Total            | 20         | 100%        |

Fonte: ACAI – UEMS, 2019

A grande quantidade de solicitações referentes ao último concurso para provimento de cargos efetivos de servidores Técnico-Administrativos da UEMS pode ser interpretada como um sinal da situação da economia nacional e como reflexo dos altos índices de desemprego vividos nos últimos anos pelo país. Também pode sinalizar descontentamento

com o trâmite e os intervalos entre as etapas de seleção, divulgação dos aprovados, homologação dos resultados e tomada de posse dos novos servidores.

Por se tratar de evento pontual, que não ocorre com tanta frequência, uma vez que a abertura de concursos depende de aprovação do Governador do estado e de verbas previstas e executadas em orçamento, é válido afirmar que metade das solicitações recebidas no período observado não teria ocorrido em um ano típico.

No tocante às manifestações de denúncia recebidas e tratadas pela ACAI, foi dispensado olhar cuidadoso, realizando investigação preliminar acerca da procedência e pertinência dos fatos. Àquelas que se mostraram genéricas, foram solicitados dados complementares. As de cunho anônimo, sem elementos mínimos para verificação ou cuja linguagem era imprópria, demonstrando falta de urbanidade foram arquivadas.

Por seu turno, as denúncias que atenderam princípios e critérios legais, foram analisadas pela auditoria, encaminhadas às autoridades competentes e geraram processos de sindicância e/ou processos administrativos disciplinares, de acordo com a gravidade das situações em tela.

#### **1.4 Destaques**

As medidas iniciais adotadas após a nomeação da servidora a responder pela Ouvidoria foram:

- Solicitação à Diretoria de Informática de criação de endereço eletrônico e usuário específico em nome da Ouvidoria, a saber [OUVIDORIA@UEMS.BR](mailto:OUVIDORIA@UEMS.BR), já ativado e operacionalizado;
- Solicitação à Diretoria de Infraestrutura de estudo de viabilidade contratual e disponibilização de linha telefônica exclusiva para a Ouvidoria, a fim de otimizar o contato da comunidade acadêmica, interna e externamente, ficando destinado o ramal 3902-1833;
- Solicitação à Diretoria de Infraestrutura de estudo de viabilidade contratual e disponibilização de linha telefônica no padrão 0800, a fim de democratizar o acesso a

- quaisquer cidadãos, mas que, em função de demanda, foi cancelada a implementação do serviço;
- Solicitação à Assessoria de Comunicação Social da inserção, na página principal da UEMS, de botão de redirecionamento à página do e-SIC estadual (<http://www.esic.ms.gov.br/>);
  - Solicitação à Assessoria de Comunicação Social que, quando da reformulação da página institucional, o botão de acesso ao e-SIC esteja em um dos cantos superiores, com a caracterização regulamentada por manual expedido pela Controladoria Geral da União;
  - Encaminhamento, via Gabinete da Reitoria, de ofício à Ouvidoria-Geral do Estado alterando os nomes dos “servidores efetivos responsáveis pelo envio de informações ao Portal da Transparência e/ou respostas” à OGE, passando a constar a Ouvidora e o Assessor de Controladoria e Auditoria Interna como titular e suplente, respectivamente;
  - Solicitação à Assessoria de Comunicação Social da inserção, na página principal da UEMS, de botão de redirecionamento à página do e-OUV estadual (<http://www.ouvidorias.ms.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>);
  - Mapeamento dos serviços públicos oferecidos pela UEMS;
  - Elaboração da Carta de Serviços de Usuários em todos os formatos solicitados pelo governo do Estado, a saber, Excel (.xlsx), Word (.docx) e por meio da alimentação dos dados na página do Portal de acesso a Cartas de Serviços (<https://www.cartasdeservicos.ms.gov.br/category/secretaria-de-estado-de-educacao/uems/>) com o objetivo de atender a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
  - Participação, em 20 de março de 2018, da Ouvidora e do Auditor da UEMS do Evento realizado pela Controladoria-Geral do Estado junto ao Governo do Estado de MS, com a parceria da Rede Estadual de Ouvidorias de MS, "Ouvidoria: canal direto com a



sociedade", atendendo convocação da Auditora - Geral do Estado, Renata Lara Diniz Brandão, no Auditório do SEBRAE, Campo Grande/MS.

Imagem 1. Lançamento do Sistema e-Ouv



Fonte: <http://www.ms.gov.br/wp-content/uploads/sites/150/nggallery/ouvidoria-canal-direto-com-a-sociedade/Ouvidorias-do-Estado-de-MS-99.JPG>

- Participação da Ouvidora da UEMS do Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, no período de 8 a 10 de maio de 2018, na cidade de Campo Grande/MS, promovido pela Ouvidoria-Geral da União;

Imagem 2. Turma do Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria



Fonte: <http://www.ms.gov.br/ouvidoria-geral-de-ms-aperfeicoa-atividades-de-tratamento-de-denuncias-com-governo-federal/>

- Participação da Ouvidora da UEMS do curso de 'Atendimento ao Público' promovido pela EscolaGov, entre os dias 14 a 18 de maio, na cidade de Dourados/MS;



Imagem 3. Turma do Curso de 'Atendimento ao Público' promovido pela EscolaGov



Fonte: <http://www.uems.br/noticias/detalhes/escolagov-inicia-curso-de-atendimento-ao-publico-na-uems-em-dourados-124507>

- Participação do Auditor e da Ouvidora UEMS, no dia 11 de junho de 2018, de Capacitação para utilização e operação do sistema e-OUV, na Controladoria-Geral do Estado, promovido pela OGE/CGE – Parque dos Poderes / Campo Grande-MS.
- Participação da Ouvidora UEMS, em 26 de novembro de 2018, de Treinamento para utilização e operação do site das Cartas de Serviço aos Usuários, promovido pela OGE e SGI, em Campo Grande/MS;

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Decreto nº 14471, de 12 de maio de 2016**. Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, o acesso à informação estabelecido na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei Estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013. D.O. 9166, p. 2-7.

CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO. **Parecer nº 343/2012 Processo nº 29/029706/2011**. p. 12

MATO GROSSO DO SUL. **Lei Estadual nº 4640, de 24 de dezembro de 2014**. Reorganiza a Estrutura Básica do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, e dá outras providências. Publicado no D.O. em 26 dez 2014.

\_\_\_\_\_. **Lei Complementar 230 de 9 de dezembro de 2016**. Regulamenta o disposto no § 2º do art. 82 da Constituição Estadual; dispõe sobre a estrutura, a organização e as atribuições da Controladoria-Geral do Estado, e sobre a organização da Carreira Auditoria, integrante do Grupo ocupacional Auditoria, do Plano de Cargos, Empregos e Carreiras do Poder Executivo do Estado, e dá outras providências. D.O. 9304, p. 1-10.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 14879, de 13 de novembro de 2017**. Regulamenta o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências. D.O. 9.532, p 3-5.

\_\_\_\_\_. **Resolução CGE/MS/Nº 002, 30 de novembro de 2017**. Dispõe sobre as Unidades Seccionais de controles internos que atuarão no âmbito do Poder Executivo estadual. D.O. 9544, p. 45.

\_\_\_\_\_. **Resolução CGE/MS/Nº 005, 04 de abril de 2018**. Acrescenta os incisos XI e XII ao art. 1º da Resolução nº 002, de 30 de novembro de 2017, que dispõe sobre as Unidades Seccionais de controles internos que atuarão no âmbito do Poder Executivo estadual. D.O. 9631, p. 21.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL. **PORTARIA “P”/UEMS nº 893, de 19 de dezembro de 2017**. D.O. 9557, p. 55.

\_\_\_\_\_. **Resolução COUNI-UEMS Nº 392, de 29 de setembro de 2011**. Dispõe sobre a estrutura administrativa da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. D.O. 8049, p. 17-18.

\_\_\_\_\_. **Resolução COUNI-UEMS Nº 393, de 29 de setembro de 2011**. Altera o Regimento Geral da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, editado por meio da Resolução COUNI-UEMS Nº 227, de 29 de novembro de 2002. D.O. 8049, p. 18.

\_\_\_\_\_. **Resolução COUNI-UEMS N° 401, de 3 de julho de 2012.** Aprova a criação de funções, e suas atribuições, nos cargos do Técnico de Nível Superior e Assistente Técnico de Nível Médio da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. D.O. 8232, p. 40-42.

\_\_\_\_\_. **Resolução COUNI-UEMS N° 468, de 26 de abril de 2016.** Altera a Resolução n° 392, do COUNI-UEMS, de 29 de setembro de 2011, que dispõe sobre a estrutura administrativa da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). D.O. 9152, p. 27-28.

\_\_\_\_\_. **Resolução COUNI-UEMS N° 473, de 23 de junho de 2016.** Homologa, com alteração, a Resolução n° 468, do Conselho Universitário, baixada “ad referendum” em 26 de abril de 2016, que altera a Resolução COUNIUEMS N° 392, de 29 de setembro de 2011, que dispõe sobre a estrutura administrativa da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). D.O. 9199, p. 57.

\_\_\_\_\_. **Resolução COUNI-UEMS N° 479, de 23 de junho de 2016.** Estabelece as atribuições dos órgãos executivos e dos órgãos de assessoramento e apoio dos órgãos executivos superiores da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. D.O. 9199, p. 61.