

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
GABINETE DA REITORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
(1º de janeiro de 2016 a 30 de junho de 2016)

Bagé
2016

EXPEDIENTE

Reitor

Marco Antonio Fontoura Hansen

Vice-Reitor

Maurício Aires Vieira

Chefe do Gabinete da Reitoria

Magda Luiza Torres Barreto

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria em exercício – período de 1º de janeiro a 21 de fevereiro e 20 de junho a 30 de junho de 2016:

Ariane Fagundes Braga

Coordenadora da Ouvidoria em exercício – período de 22 de fevereiro a 19 de junho de 2016:

Valéria Fontoura Nunes

Revisão:

Coordenadora da Ouvidoria

Roseane Bueno Langaro

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o Relatório Semestral, referente ao período de 1º de janeiro de 2016 a 30 de junho de 2016, conforme prevê o Art. 6º da Resolução nº40/2011 do Conselho Universitário.

Os cidadãos podem contatar a Ouvidoria para encaminhar manifestações de diferentes tipos: dúvidas, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, críticas, opiniões, agradecimentos e comentários. Ao recebê-las, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários ao devido atendimento ao cidadão, interagindo com os demais setores da Universidade para uma efetiva resposta às demandas. Todos os assuntos recebidos pela Ouvidoria são analisados e respondidos conforme o prazo estabelecido na Resolução nº 40/2011.

Este Relatório objetiva oferecer ampla publicidade das principais demandas de atendimentos da Ouvidoria, bem como possíveis sugestões de melhorias. Além disso, apresenta informações e considerações que podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos oferecidos pela Instituição.

SUMÁRIO

1	INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES.....	4
2	DAS DEMANDAS.....	5
2.1	GRUPOS DE USUÁRIOS.....	5
2.2	DEMANDAS POR CATEGORIAS.....	7
2.3	MEIOS DE ACESSO.....	8
2.4	UNIDADES/SETORES DEMANDADOS.....	9
2.5	CONTATO COM OS SETORES.....	10
2.6	PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	11
2.7	PROCEDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
3	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	14
3.1	PRINCIPAIS ASSUNTOS.....	14
3.2	ASSUNTOS PONTUAIS.....	15
3.3	RECONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	19
4	SUGESTÕES DA OUVIDORIA.....	20

1 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES

A Ouvidoria da UNIPAMPA, localizada no prédio da Reitoria, Av. General Osório, nº 900, conta com duas servidoras que atendem e recebem as manifestações dos cidadãos pessoalmente, por telefone, através do sistema da Ouvidoria disponível no Portal da Universidade, ou pelo e-mail: ouvidoria@unipampa.edu.br. O horário de atendimento ao público é de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30.

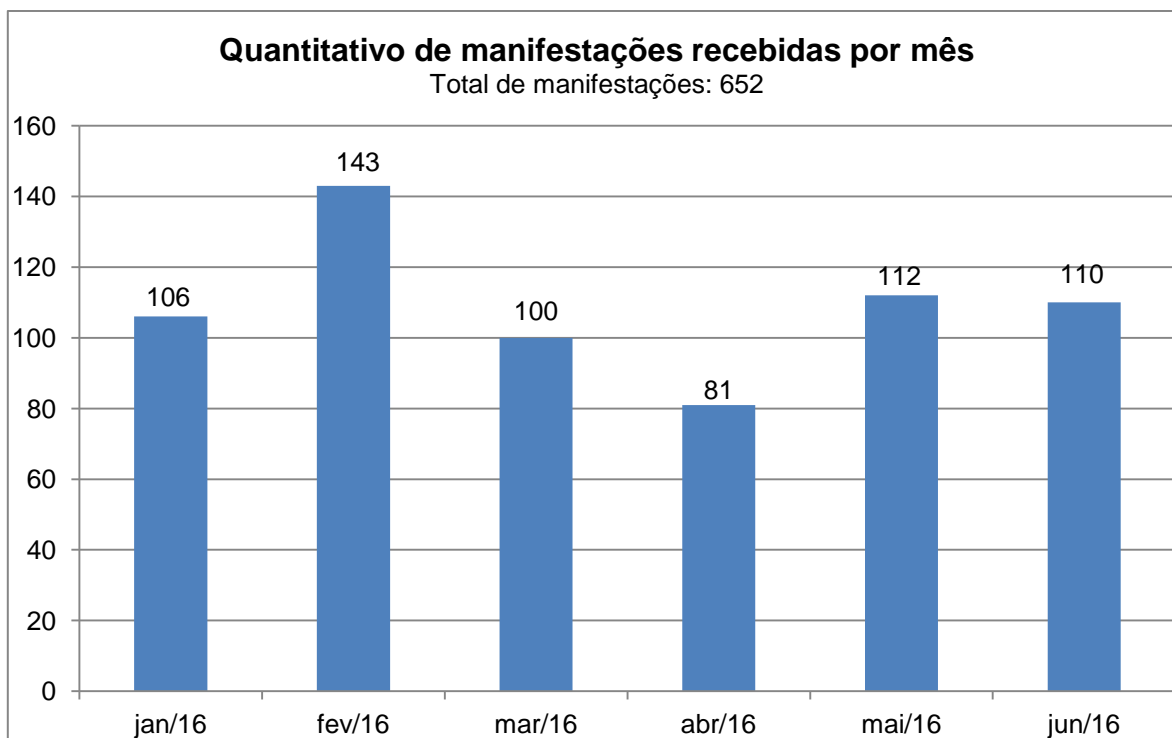
Desde julho de 2014, os usuários dos serviços da Ouvidoria podem encaminhar demandas através do Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais, sistema GURI, no qual está disponível um módulo para abertura de atendimentos. A partir do desenvolvimento e da implantação do sistema pelo Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC), todas as manifestações passaram a ser registradas no módulo da Ouvidora no GURI, o que tem contribuído significativamente para o controle, acompanhamento e atendimento das demandas recebidas pelo setor.

Entre as atividades realizadas pela Ouvidoria neste semestre está a permanente comunicação com o público usuário, com o intuito de mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse. A partir da análise dos temas mais demandados, o setor encaminha informações atualizadas para o e-mail dos cidadãos que registraram manifestações sobre questões específicas.

2 DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2016 foi de 652 (Figura 1). Todas as manifestações foram atendidas e, sempre que possível, cumprindo o prazo previsto para resposta.

Figura 1: Quantitativo de manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria.



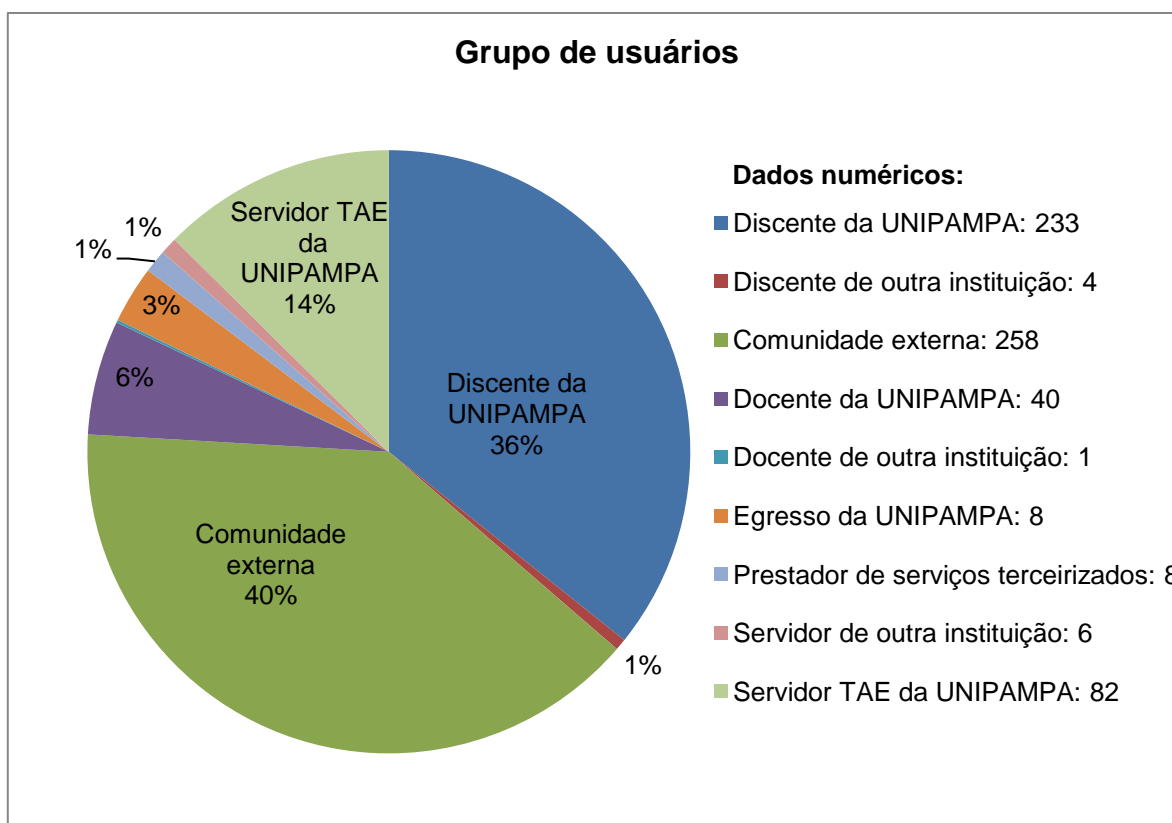
2.1 GRUPOS DE USUÁRIOS

No decorrer desse período, diferentes públicos encaminharam manifestações à Ouvidoria. A identificação da origem das demandas permite, além de ter o conhecimento do grupo de usuários que mais acessa o setor, o diagnóstico de diferentes situações e a percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela UNIPAMPA.

Na Figura 2, verifica-se que do total de demandas recebidas pela Ouvidoria

40% provêm da comunidade externa e 36% de discentes da UNIPAMPA. Esses dados apontam os grupos de usuários que mais necessitaram de informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados pela Universidade e também possibilitam aos diversos setores da Instituição reavaliar se os meios que têm sido utilizados para divulgação e transparência das informações estão sendo efetivos e eficazes, ou se há necessidade de readaptar/repensar as formas de comunicação com seus públicos.

Figura 2: Grupos de usuários da Ouvidoria.

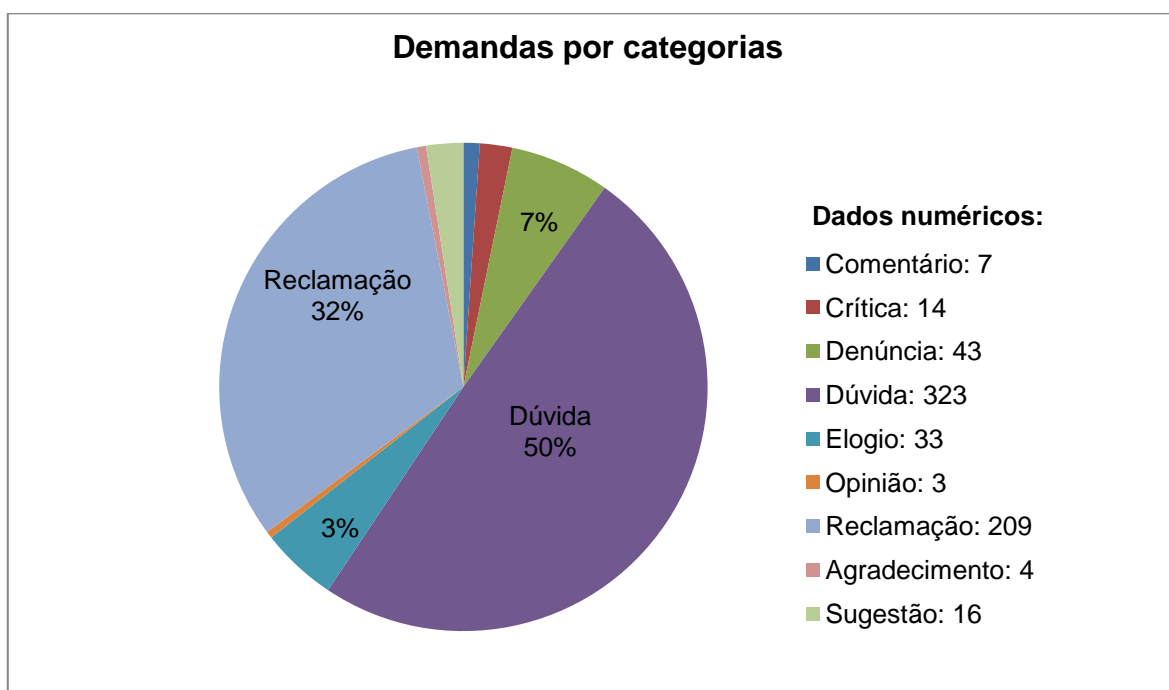


2.2 DEMANDAS POR CATEGORIAS

As manifestações recebidas estão classificadas em nove tipos (Figura 3). As dúvidas representam a maioria das manifestações recebidas, com 50% do total de demandas. Tratam-se, principalmente, de solicitação de informações e realização de questionamentos gerais sobre a Universidade, sendo os mais recorrentes relacionados ao Processo Seletivo de ingresso à Universidade, ao Processo Seletivo Complementar (modalidades Portador de Diploma, Transferência Voluntária e Reingresso), a concursos públicos e também à assistência estudantil (moradia estudantil, restaurante universitário, bolsa permanência etc.).

As reclamações representam 32% do total das demandas e expressam o descontentamento do público, apontando algumas necessidades de mudanças e de aprimoramento de alguns processos e serviços da Universidade.

Figura 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



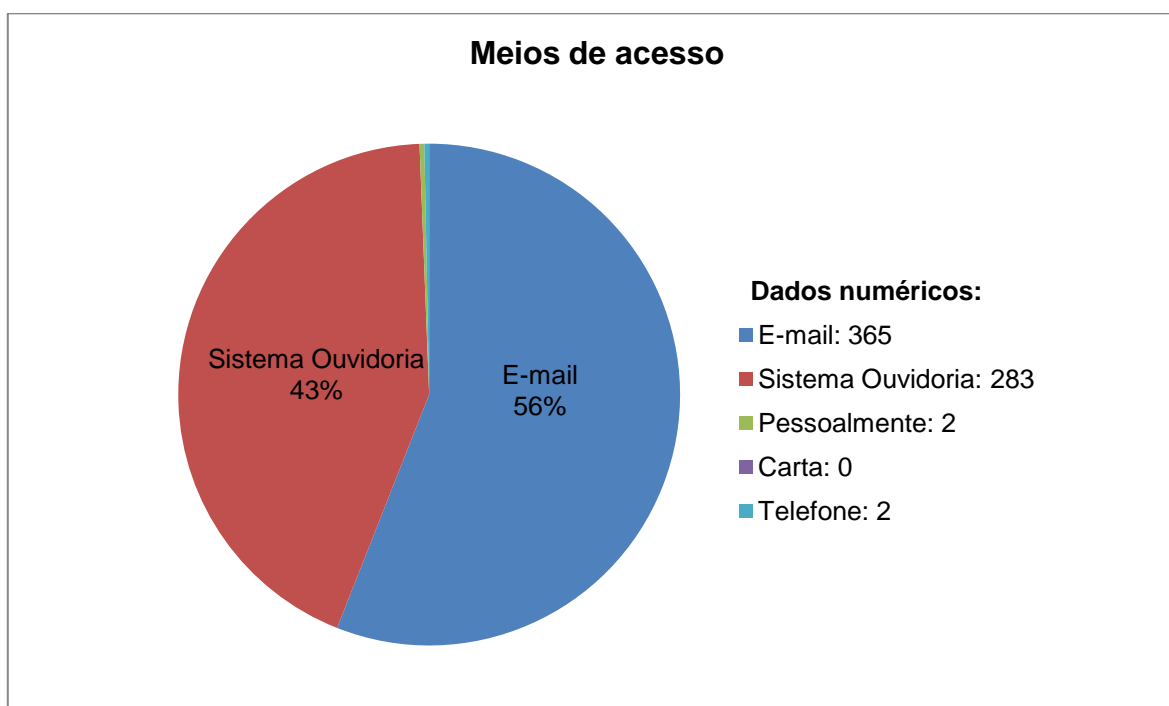
2.3 MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se, com 56%, o contato através de *e-mail* e, com 43%, o uso do módulo da Ouvidoria, disponível no Portal da UNIPAMPA através do Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI). Os demais atendimentos foram realizados por telefone e pessoalmente. Nota-se que, cada vez mais, o público interno e externo está usando o sistema de Ouvidoria (módulo no GURI), quase na mesma porcentagem que os registros recebidos via e-mail.

Evidencia-se, novamente, que a maioria dos usuários utiliza as tecnologias da informação e comunicação para a realização de contato e registro de suas manifestações (Figura 4). A efetiva utilização das mídias digitais possibilita à Ouvidoria ter uma abrangência nacional e internacional de atendimento aos cidadãos.

Todos os atendimentos foram registrados e documentados pela Ouvidoria no módulo da Ouvidoria no GURI, com o intuito de gerar um número de protocolo de atendimento ao usuário.

Figura 4: Meios de acesso à Ouvidoria.



2.4 UNIDADES/SETORES DEMANDADOS

Neste tópico são apresentados os dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria e a que Unidades/setores estão relacionadas. Ressalta-se que o quantitativo apresentado nos gráficos é superior ao total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período, pois, dependendo da solicitação, o atendimento esteve vinculado a mais de um setor/Campus.

O maior número de manifestações esteve relacionado à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) com 175 manifestações. Em seguida, o Gabinete da Reitoria (GR) com 73 registros e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal (PROGESP). Em relação aos *campi* (Figura 6), destacam-se os de Uruguaiiana, Bagé e São Borja.

Salienta-se que todos os setores/Unidades, sempre que consultados, empenharam-se para analisar, apurar, responder/esclarecer e solucionar as demandas encaminhadas pela Ouvidoria. As Figuras 5 e 6 apresentam o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria de acordo com as Unidades Acadêmicas e Administrativas.

Figura 5: Quantitativo de manifestações por setores da UNIPAMPA.

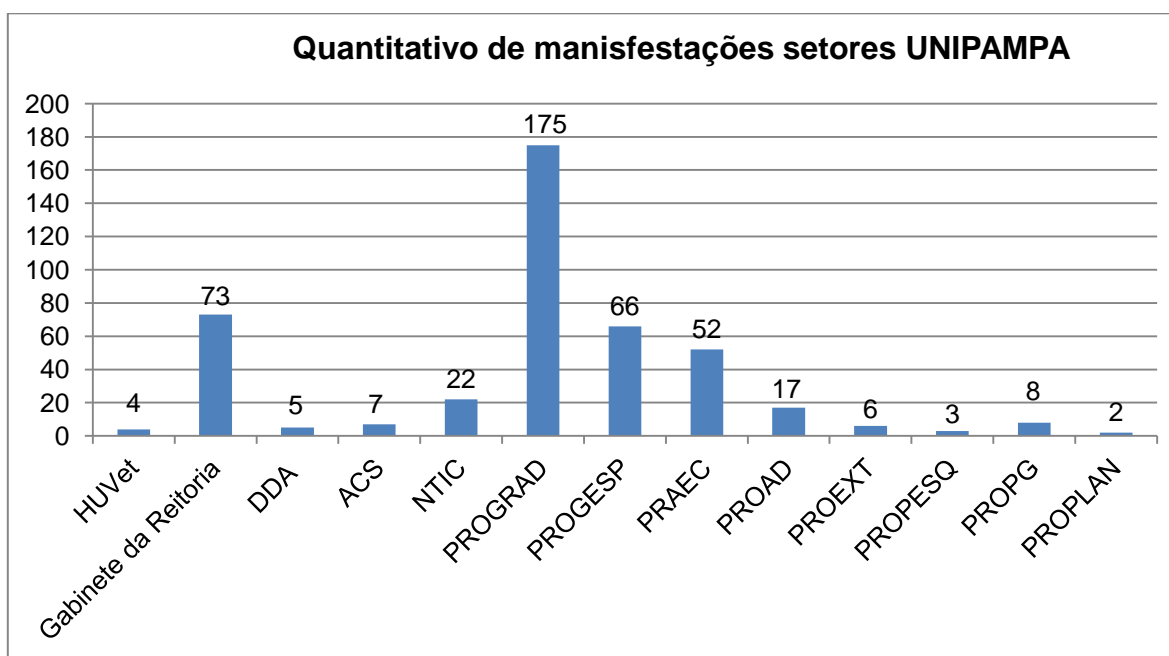
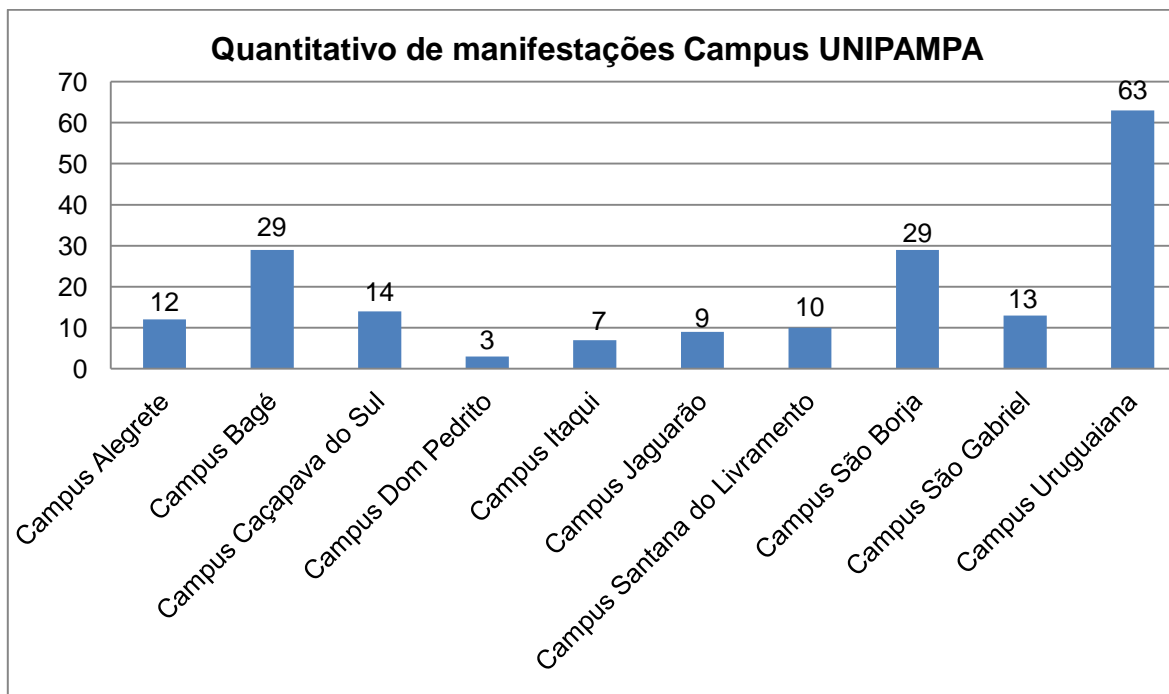


Figura 6: Quantitativo de manifestações por Campus da UNIPAMPA.



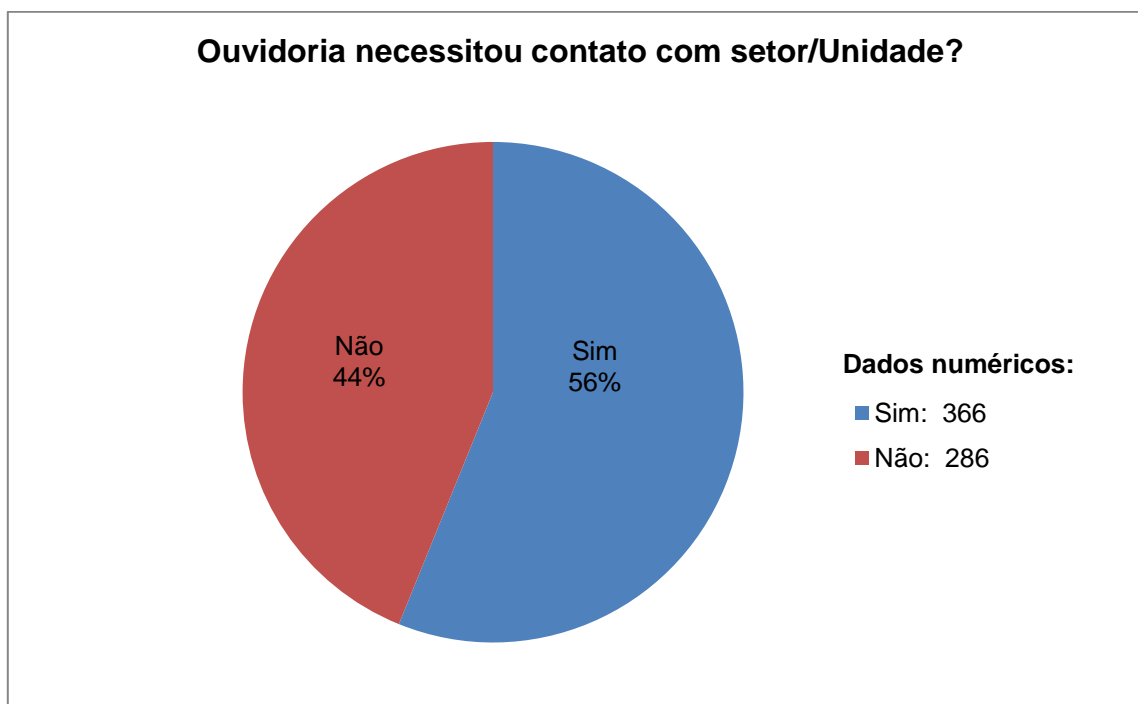
2.5 CONTATO COM OS SETORES/UNIDADES

A Ouvidoria quantificou o percentual de vezes em que houve necessidade de consultar e encaminhar as demandas a um determinado setor/Unidade para análise, informações ou esclarecimentos (Figura 7).

Ressalta-se que, na maioria dos casos, todos os setores têm respondido às demandas encaminhadas pela Ouvidoria dentro do prazo estabelecido pela Resolução nº 40/2011 (CONSUNI), contribuindo efetivamente na realização do atendimento ao cidadão e para o pleno exercício das atividades da Ouvidoria.

Nota-se que, em 44% das manifestações recebidas, a Ouvidoria consegue responder aos questionamentos dos cidadãos buscando informações no portal da Universidade, sem necessitar realizar contato com os setores competentes. No caso das demandas relativas à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), Pró-Reitoria mais demandada, a Ouvidoria responde a maioria das demandas realizando pesquisas no site da Universidade e nos editais publicados.

Figura 7: Quantitativo das consultas realizadas pela Ouvidoria aos demais setores/Unidades da UNIPAMPA.



2.6 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

O processamento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através de três principais tipos de providências e encaminhamentos (Figura 8):

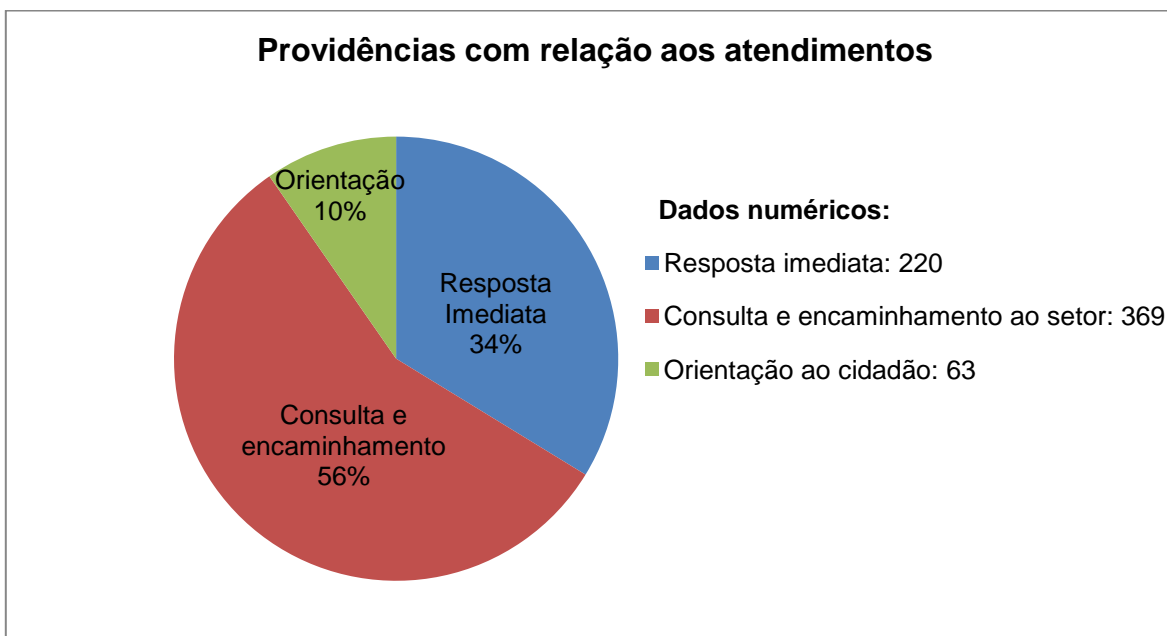
- **Resposta imediata:** sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no Portal da Universidade e em suas respectivas portais. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas, mantendo extrema atenção e cuidado ao elaborar as respostas aos cidadãos.

- **Consulta e encaminhamento aos setores e Unidades:** quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores e às Unidades responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados aos seus setores/Unidades e, principalmente, para realizar consulta a respeito das manifestações, recomendar providências em relação a

determinadas demandas e receber orientações, informações e esclarecimentos necessários à realização do atendimento aos cidadãos.

- **Orientação ao cidadão:** em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o usuário a entrar em contato diretamente com os setores/Unidades responsáveis pelo atendimento à demanda, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos. Um exemplo de utilização desse encaminhamento pela Ouvidoria é nos casos de solicitações específicas e pessoais sobre a situação de matrícula do acadêmico. Outro exemplo são os casos de reclamações pontuais a respeito de questões acadêmicas e administrativas relacionadas aos *campi*. Nesses casos, a Ouvidoria orienta o cidadão a realizar contato, primeiramente, com as instâncias do Campus, como forma de relatar a situação e comunicar o descontentamento em relação aos fatos. Esse encaminhamento da Ouvidoria tem o objetivo de incentivar e manter a autonomia das Unidades/setores para resolução de suas questões.

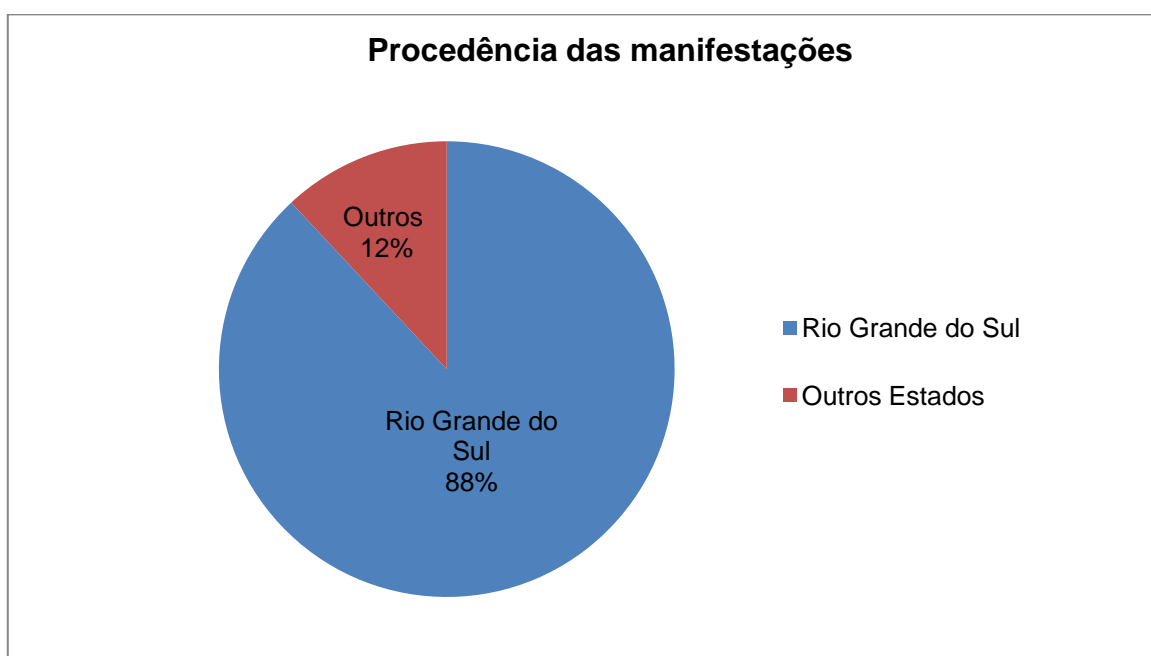
Figura 8: Quantitativo em relação às providências e aos encaminhamentos da Ouvidoria.



2.7 PROCEDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

A partir dos registros pode ser realizada uma sistematização dos dados referentes à procedência das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Nesse período, a maioria das manifestações tiveram procedência do Estado do Rio Grande do Sul (88%), e algumas das manifestações tiveram procedência de outros estados brasileiros (12%).

Figura 9: Procedência das manifestações recebidas pela Ouvidoria.



3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

É importante destacar que as demandas e os assuntos recebidos pela Ouvidoria são sazonais, conforme datas, eventos e publicações previstos no Calendário Acadêmico e também conforme situações específicas de cada período.

3.1 PRINCIPAIS ASSUNTOS

A seguir, destaca-se o conjunto dos assuntos mais demandados no primeiro semestre de 2016. As dúvidas e pedidos de informação relacionados a seguir foram recorrentes durante todo o período:

- Processo seletivo de ingresso aos cursos de graduação e pós-graduação.
- Processo Seletivo Complementar: data de publicação dos Editais; procedimentos para inscrição; Transferência Voluntária entre Instituições de Ensino Superior (IES); Transferência *ex-officio*, Reopção de Curso.
- Assistência estudantil: processo para concorrer às bolsas permanência; data de publicação do edital; possibilidades de moradia estudantil.
- Concursos Públicos para docentes e técnico-administrativos em educação: divulgação de resultados; recursos; nomeações; posse de aprovados e validade do certame.
- Contatos com setores e servidores da Universidade (telefone e e-mail).
- Informações sobre o movimento de ocupação na Reitoria e nos campi da Universidade.
- Informações sobre os cortes orçamentários do governo federal.

3.2 ASSUNTOS PONTUAIS

Neste item, destacam-se algumas das demandas pontuais recebidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2016:

Dúvidas:

- Informações sobre o Processo Seletivo - Sistema de Seleção Unificada (SiSU): pontuação mínima para concorrer aos cursos; chamada oral; procuradores voluntários; candidato no exterior; recuperação de senha do candidato na chamada por nota; transferência de Universidade após aprovado; informações sobre a documentação necessária para a realização de matrícula; cancelamento de matrícula.
- Resultado do Processo Seletivo 274/2015.
- Emissão de documentação nas Secretarias Acadêmicas: históricos escolares e atestados.
- Informações sobre jubramento e trancamento de matrícula.
- Cronograma 2016 de capacitações para servidores.
- Trato de animais comunitários nos campi da UNIPAMPA.
- Revalidação de diploma de pós-graduação expedido no exterior.
- Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão (SIEPE) 2016.
- Publicação de Boletim de Serviço e de Boleto Ordinário na página da Universidade.
- Mestrado em Ensino de Línguas do Campus Bagé.
- Convênios e Acordos de Cooperação Internacionais.
- Carteira de Identificação Estudantil.
- Estrutura da Ouvidoria e do Serviço de Informação da UNIPAMPA.
- Prazo para respostas da Consultoria Jurídica.
- Resolução CONSUNI nº 136, de 22 de março de 2016.

- Informações e acesso à atual Portaria da Comissão Permanente de Sindicâncias e Processos Administrativos Disciplinares (COPSPAD).
- Férias de servidores docentes.
- Possibilidade de ingresso utilizando a nota do ENEM 2015.
- Datas definitivas das formaturas do semestre 2016/2.
- Devolução e renovação de livros nas Bibliotecas.
- Aderência da UNIPAMPA ao Mestrado Profissional em Administração Pública (PROFIAP).
- Recursos Financeiros da UNIPAMPA.
- Edital nº 118/2016 - Professor Substituto.
- Reaproveitamento de vaga em concurso para docente.
- Informações sobre redistribuição docente.

Reclamações:

- Falta de energia elétrica em Campus da Universidade.
- Esclarecimento sobre livros doados às Bibliotecas.
- Período letivo especial.
- Manutenção e uso de senha no sistema GURI.
- Quadro de referência dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação.
- Inscrição no Curso de Mestrado em Políticas Públicas.
- Indisponibilidade de sistema institucional em período de confirmação de vaga.
- Atraso nas Bolsas e auxílios concedidos pela UNIPAMPA.
- Problemas com a matrícula - solicitação de disciplinas.
- Atendimento em Secretaria Acadêmica de Campus.
- Demora na emissão de Histórico Escolar de Especialização já concluída.
- Falta de vaga para matrícula em disciplina.
- Faltas injustificadas de docentes.
- Infraestrutura de curso.
- Cardápio de Restaurante Universitário.

- Alteração de Férias.
- Acesso ao novo portal da UNIPAMPA.
- Infraestrutura para Caixa Eletrônico localizado em Campus da Universidade.
- Tramitação de documentos entre prédios I e II da Reitoria.
- Norma Operacional nº 05/2015.
- Postura didática de docentes em sala de aula.
- Atendimento prestado pelo Núcleo de Desenvolvimento Educacional (NuDE) de determinado Campus.
- Homologação de Resultado de Concurso Público.
- Desrespeito em sala de aula.
- Falta de materiais nos campi.
- Processo Seletivo de Mestrado.
- Cronograma de implementação da Resolução nº 136 do CONSUNI.
- Notificação do Sistema de Bibliotecas.
- Horário de inscrições e divulgação de programa de concurso público.
- Impedimento de usar espaço de trabalho no Campus em ocasião do movimento de ocupação estudantil.
- Registro de falta em dias de paralisação.
- Ocupação estudantil no Gabinete da Reitoria.
- Isenção de pagamento de inscrição em Concurso Público TAE.
- Ocupação estudantil nos campi.
- Emissão de Portarias.
- Distribuição de recursos orçamentários de Campus.
- Insatisfação no atendimento de Biblioteca de determinado Campus.
- Postura Indevida de servidor TAE.
- LGBTfobia e Machismo durante movimento de ocupação estudantil.
- Bolsa Permanência.
- Andamento de processo de redistribuição por permuta.
- Mudança de local do Núcleo de Desenvolvimento Educacional (NuDE) de determinado Campus.

- Publicação de material no *Moodle*.
- Descontentamento com metodologia de docente.

Sugestões:

- Criação de comissão para tratar do bem-estar de animais e política própria no trato de animais comunitários.
- Estacionamento para bicicletas nos campi da UNIPAMPA.
- RU e Cantina de Campus.
- Office 365 Gratuito.
- Ponto Facultativo e clareza em relação ao expediente.
- Frota de automóveis elétricos - economia em época de crise.
- Economia com telefonia.
- Cadastro na empresa Dell.

Críticas:

- Projeto de Extensão - disponibilização de modelo de projeto.
- Material impresso referente à mobilização dos estudantes contra o *Zika Vírus*.
- Ajustes de matrícula no Portal do Aluno.
- Telefonia Móvel.
- Jogos universitários.
- Calendário de cursos ofertados pelo Núcleo de Desenvolvimento de Pessoal (NUDEPE).
- Repasses de verbas a determinado Campus.
- Falta de notícias na página da UNIPAMPA a respeito dos movimentos de ocupação estudantil.

Denúncias:

- Descarte e queima de lixo tóxico, água parada, buracos, etc.
- Ônibus da UNIPAMPA.
- Assédio Moral (Ouvidoria orientou o contato com a Comissão de Ética da Universidade).
- Descaso em relação à necessidade de correção no Edital do Programa de Desenvolvimento Acadêmico (PDA).
- Alterações no plano de ensino.
- Recebimento de certificados de projetos extensão.
- Vazamento de fossa séptica de Restaurante Universitário.
- Seleção do Programa BRAFITEC.
- Aprovação do Plano de Gestão no CONSUNI.
- Recebimento de bolsas.
- Atitudes e comportamentos durante o movimento de ocupação estudantil nos campi e Reitoria.
- Afastamento docente/cumprimento de normas.

3.3 RECONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Neste item, destacam-se os elogios encaminhados à Ouvidoria no período:

- Reconhecimento ao trabalho de servidora da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal (PROGESP).
- Reconhecimento ao trabalho desenvolvido na campanha de combate ao *Aedes Aegypti*.
- Parabenização à atuação de discente do Campus São Borja nas atividades desempenhadas como procurador voluntário no SiSU.

- Reconhecimento ao trabalho desenvolvido por colaboradores terceirizados que atuam no Gabinete da Reitoria e, também, nos demais prédios da Reitoria.
- Trabalho desenvolvido pelo servidor responsável pelas formaturas da Universidade.
- Apoio dos terceirizados do Campus Bagé em ocasião de mudança de prédio.
- Trabalho desenvolvido por almoxarifes em ocasião de mudança de prédio.
- Atendimento prestado por servidora da Divisão de Patrimônio, vinculada à Pró-Reitoria de Administração (PROAD).
- Trabalho desenvolvido por servidor do Setor de Tecnologia de Informação e Comunicação (STIC) da Reitoria.
- Reconhecimento ao trabalho de *social media* desenvolvido pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC).
- Trabalho desenvolvido pelo Núcleo de Desenvolvimento Educacional (NuDE) e Setor de Tecnologia de Informação e Comunicação (STIC) do Campus Bagé.
- Manifestação de apreço em relação às atividades desempenhadas pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC).
- Reconhecimento ao trabalho desenvolvido por servidora do Gabinete da Reitoria.
- Organização da Biblioteca do Campus São Borja.

4 SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Ao finalizar este Relatório, a Ouvidoria apresenta algumas “Sugestões à Gestão”, a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período do primeiro semestre de 2016, sem qualquer pretensão de determinar o que os órgãos, Unidades Acadêmicas e Administrativas da UNIPAMPA devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à sociedade:

- Atualização das páginas de Pró-Reitorias da Universidade, principalmente em relação à mudança de nomes de chefias e alteração de equipes.
- Publicação na página da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC) de dados referentes à evolução anual do número de alunos beneficiados por bolsas. Considera-se relevante a disponibilização e atualização desse conteúdo devido aos constantes questionamentos e para atender aos princípios de transparência ativa de informações públicas.
- Manter, sempre atualizadas, as páginas das pró-reitorias, dos *campi*, dos cursos e de todos os setores da Instituição, com o intuito de disponibilizar as informações com o máximo de transparência possível.
- Para um melhor contato com o cidadão, sugere-se a criação de um endereço de e-mail, concursostecnicos@unipampa.edu.br, em contraponto ao já existente concursosdocentes@unipampa.edu.br que atende a todos os concursos públicos da Universidade, apesar de parecer um endereço específico.
- Disponibilização de formulários de pesquisa de satisfação nos Restaurantes Universitários para identificação de questões de cada restaurante, promovendo assim um melhor serviço e interação com o usuário.
- Orientação à comunidade acadêmica, por parte das equipes de Direções dos Campi e das Coordenações de Cursos, a respeito das instâncias administrativas e acadêmicas existentes em cada Campus para a resolução de problemas específicos, conforme consta no Regimento Geral da UNIPAMPA, para que assuntos específicos sejam resolvidos primeiramente junto às instâncias do Campus e, em última instância, junto à Ouvidoria da Universidade.