

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
GABINETE DA REITORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
(1º de janeiro de 2017 a 30 de junho de 2017)

Bagé
2017

EXPEDIENTE

Reitor

Marco Antonio Fontoura Hansen

Vice-Reitor

Maurício Aires Vieira

Chefe de Gabinete da Reitoria

Magda Luiza Torres Barreto

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria

Roseane Bueno Langaro

Assistente em Administração

Diléia Adolfo Maria

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o Relatório Semestral, referente ao período de 1º de janeiro de 2017 a 30 de junho de 2017, conforme prevê o Art. 6º da [Resolução nº40/2011](#) do Conselho Universitário.

Os cidadãos podem contatar a Ouvidoria para encaminhar manifestações de diferentes tipos: solicitações, denúncias, reclamações, elogios, sugestões. 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 [Instrução Normativa nº 01/2014](#) da Ouvidoria Geral da União.

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a gestão pública, configura-se como um espaço para a participação social e exercício do direito ao controle social e à transparência. A Ouvidoria deverá ser procurada sempre que o interessado nos serviços prestados pela Universidade não obtiver, de forma plena e satisfatória, qualquer tipo de informação ou atendimento; quando tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas; quando desejar encaminhar solicitação, reclamação ou sugestão que possa contribuir para tornar a Universidade ainda melhor; quando for vítima de alguma forma de discriminação; quando desejar enviar elogios ou entender que quaisquer dos seus direitos tenham sido desrespeitados.

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.....	6
2.1	DEMANDAS POR CATEGORIAS.....	6
2.2	MEIOS DE ACESSO.....	7
2.3	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	8
2.4	DEMANDAS POR SEMESTRES... ..	14
3	PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	15
4	SUGESTÕES DA OUVIDORIA.....	16

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 atuam exclusivamente no setor e, a partir do mês de junho de 2017, uma nova servidora, lotada em outro setor, começou a contribuir nas atividades diárias da Ouvidoria. O atendimento aos cidadãos é realizado pessoalmente, por telefone, através de 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 encaminhavam as demandas através do Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI). Todas as manifestações eram registradas no módulo de Ouvidoria no GURI, com o intuito de controle, acompanhamento e atendimento das demandas recebidas pelo setor. A partir do mês de maio de 2017, a UNIPAMPA aderiu ao [Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal \(e-Ouv\)](#). O e-Ouv é um sistema para registro de manifestações desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), órgão ligado ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. O objetivo do e-Ouv é integrar o sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

A partir de agora, as manifestações dirigidas à Universidade, como elogios, sugestões, solicitações diversas, reclamações e denúncias, podem ser registradas no sistema e-Ouv, disponível na página da Ouvidoria no portal da Universidade. Com essa mudança, todo cidadão que deseja registrar alguma demanda pela página da Ouvidoria é direcionado, automaticamente, ao site do e-Ouv. As respostas geradas pelas manifestações também são encaminhadas pelo novo sistema. Além disso, todos os dados ficam compilados na [Sala das Ouvidorias](#) do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, contribuindo para maior transparência no serviço público.

O sistema e-Ouv passou a ser o canal de registro online de manifestações da Ouvidoria. O cadastro de manifestações via módulo de Ouvidoria no Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI) foi desativado. As manifestações recebidas de forma presencial, via e-mail, carta ou por telefone passaram a ser

registradas no sistema do e-Ouv.

Além da UNIPAMPA, outros órgãos e entidades públicas já aderiram ao e-Ouv. A implantação do sistema integra o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, iniciativa promovida pela Controladoria-Geral da União para apoiar órgãos no desenvolvimento de ouvidorias públicas. O e-Ouv estabelece um canal único para encaminhamento de manifestações sobre políticas, serviços e conduta de agentes públicos de todo o Executivo Federal.

Entre as principais atividades realizadas pela Ouvidoria neste semestre está a permanente comunicação com o público usuário, com o objetivo de mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse.

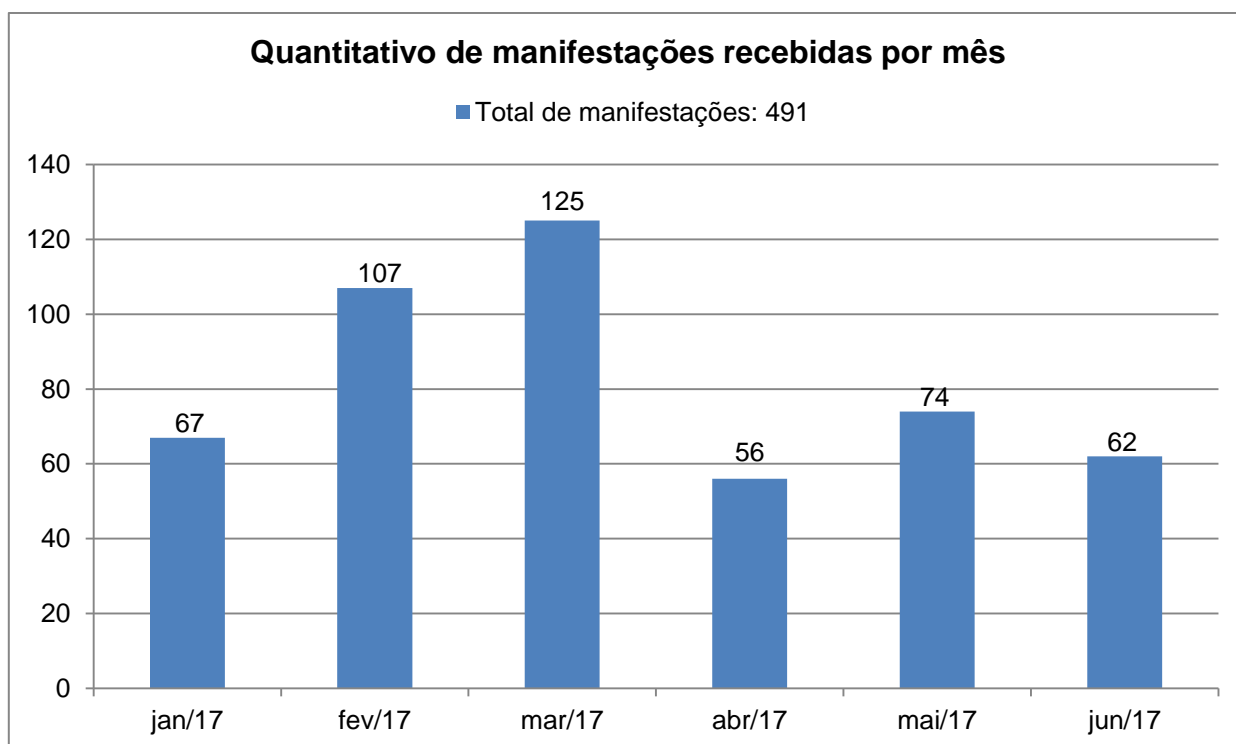
Nesse semestre, além da participação em reuniões de comissões e de assuntos de gestão, a Ouvidoria manteve contato constante com as áreas e gestores, com intuito de dialogar a respeito do encaminhamento de demandas específicas, na busca de uma solução conjunta, estando presente num total de 28 reuniões.

A Ouvidoria como instrumento de controle social, fornece subsídios à tomada de decisões e ao aprimoramento dos procedimentos e serviços. Nesse semestre, o setor respondeu a 03 solicitações de auditoria, sendo que as manifestações protocoladas via Ouvidoria contribuíram para subsidiar alguns dos trabalhos de Auditoria Interna.

2 DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2017 foi de 491 (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.



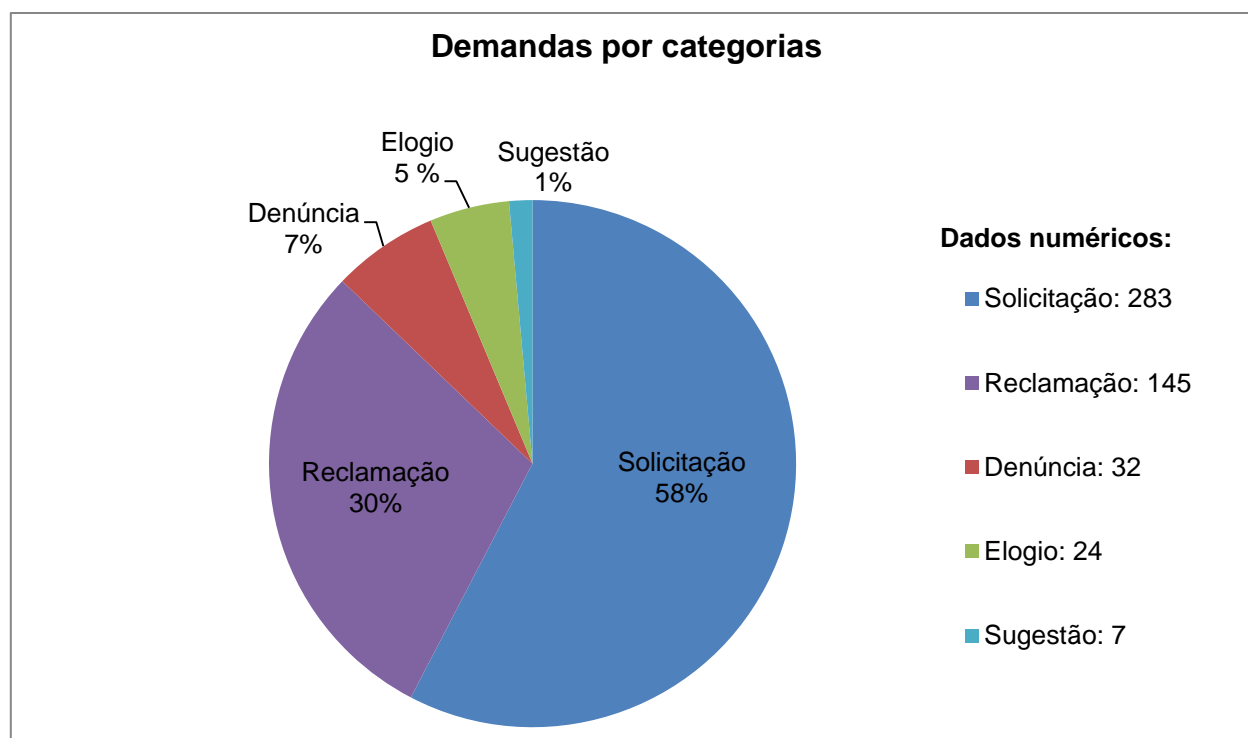
2.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS

As manifestações recebidas nesse semestre estão classificadas em cinco tipos: solicitação, reclamação, denúncia, elogio e sugestão (Figura 2). As solicitações representam a maioria das manifestações recebidas, com 58% do total de demandas. Tratam-se, principalmente, de solicitações de informações e realização de questionamentos gerais sobre a Universidade, sendo os mais recorrentes relacionados à principal forma de ingresso aos cursos de graduação - Sistema de Seleção Unificada (SiSU); demais processos seletivos (ingresso aos cursos de pós-graduação; cursos de

graduação a distância; processo seletivo específico para ingresso no Curso de Educação do Campo; processo seletivo complementar, etc), atendimento das unidades/setores e solicitações a respeito de auxílio/assistência estudantil.

As reclamações representam 30% 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 2: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



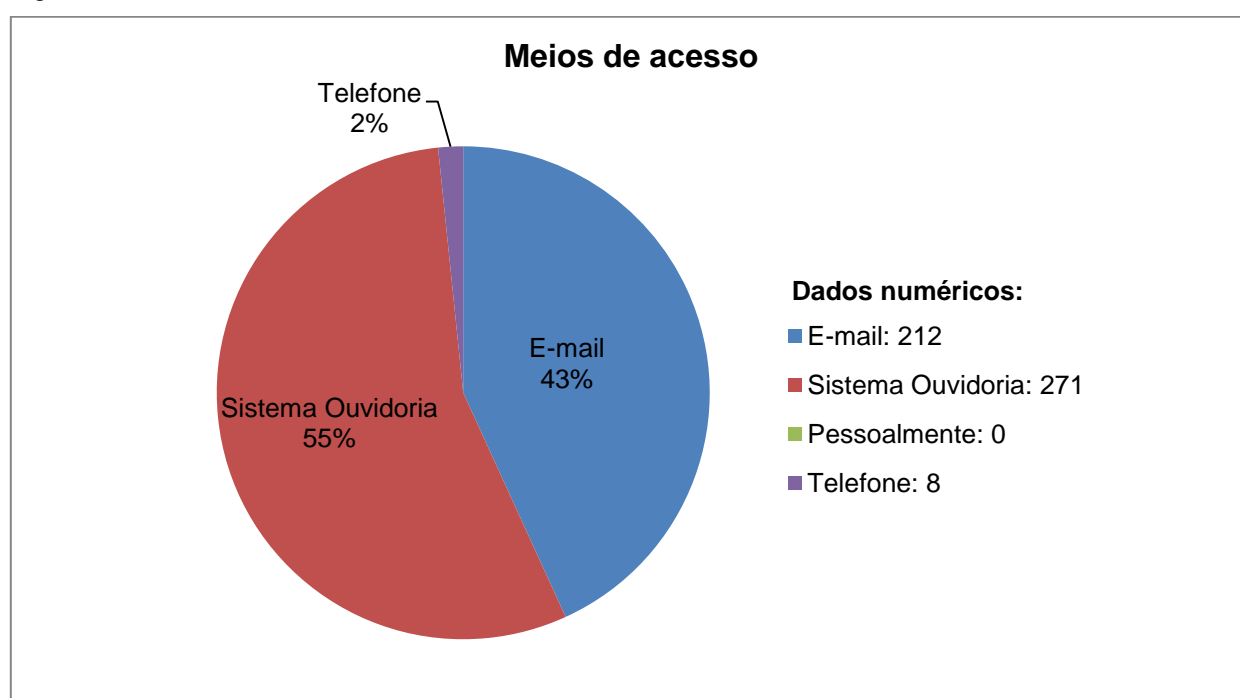
2.2 MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se o uso do sistema de Ouvidoria, disponível no Portal da UNIPAMPA, com 55% e, o contato através de *e-mail*, com 43%, os demais atendimentos foram realizados por telefone (2%). Nota-se que grande parte do público utiliza o sistema de Ouvidoria, pois mais da metade (55%) dos usuários realizaram contato através desse meio de comunicação.

Evidencia-se que a maioria dos usuários utiliza as tecnologias da informação e comunicação para a realização de contato e registro de suas manifestações (Figura 3). 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 no sistema de Ouvidoria, com o intuito de gerar um número de protocolo de atendimento ao usuário, para o efetivo acompanhamento do registro.

Figura 3: Meios de acesso à Ouvidoria.



2.3 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, referentes a situações específicas de cada período.

A seguir, destacam-se o conjunto dos assuntos de manifestações demandadas no primeiro semestre de 2017 (Figura 4). Em seguida, tais manifestações são apresentadas em gráficos específicos: solicitações (Figura 5), reclamações (Figura 6),

denúncias (Figura 7), elogios (Figura 8) e sugestões (Figura 9) registradas junto à Ouvidoria.

Figura 4: Assuntos das manifestações.

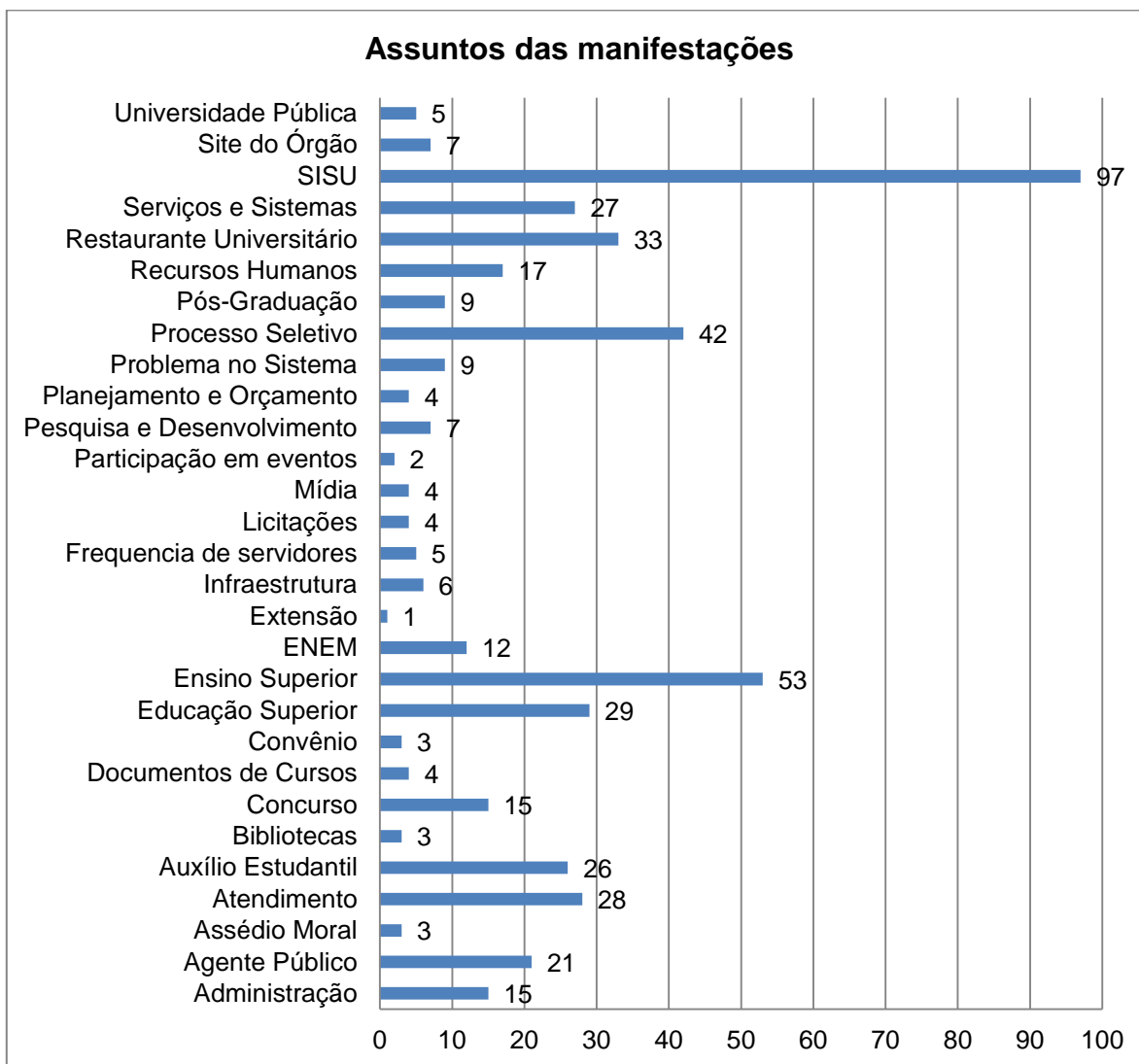


Figura 5: Assuntos - Solicitações.

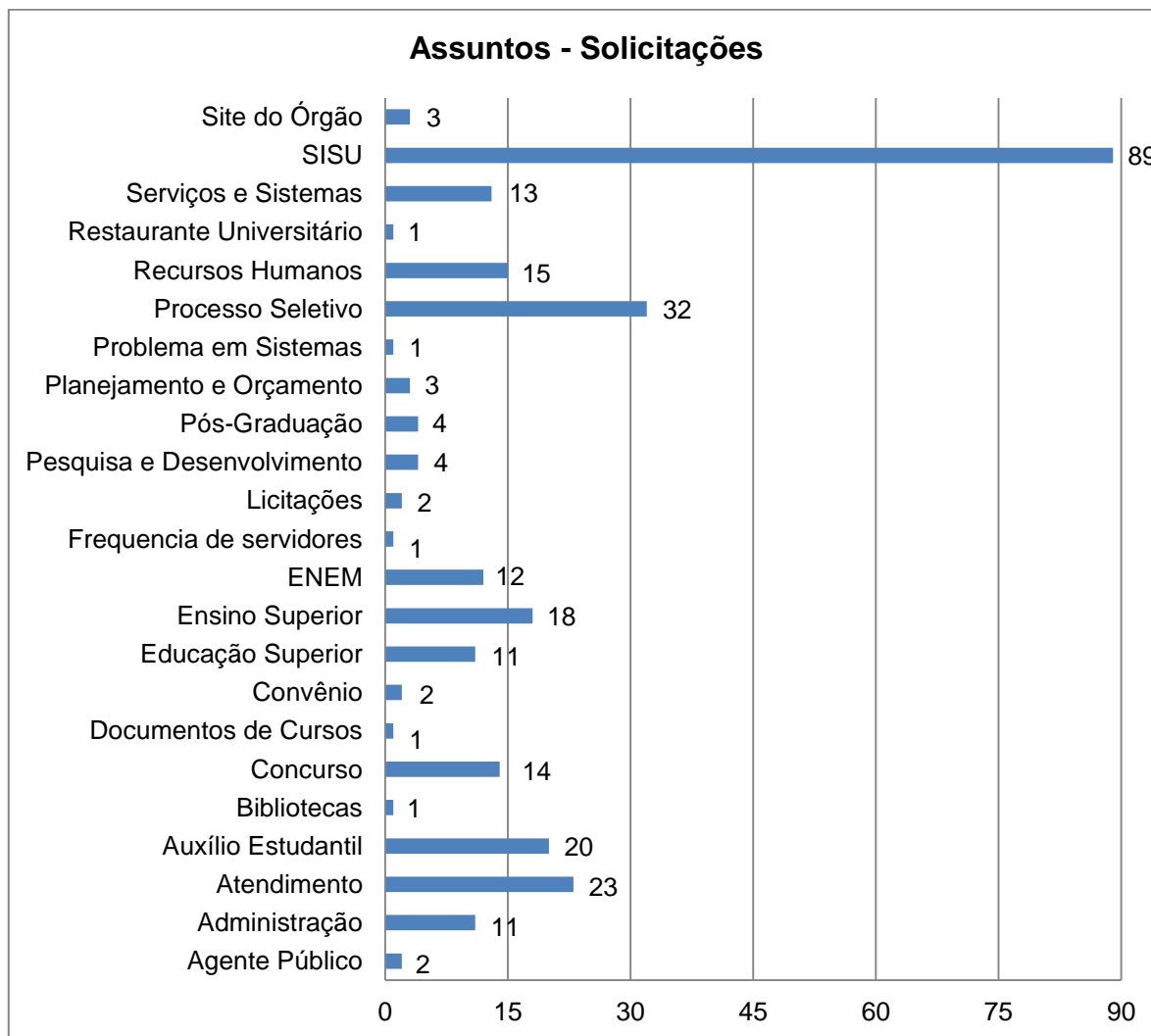


Figura 6: Assuntos - Reclamações.

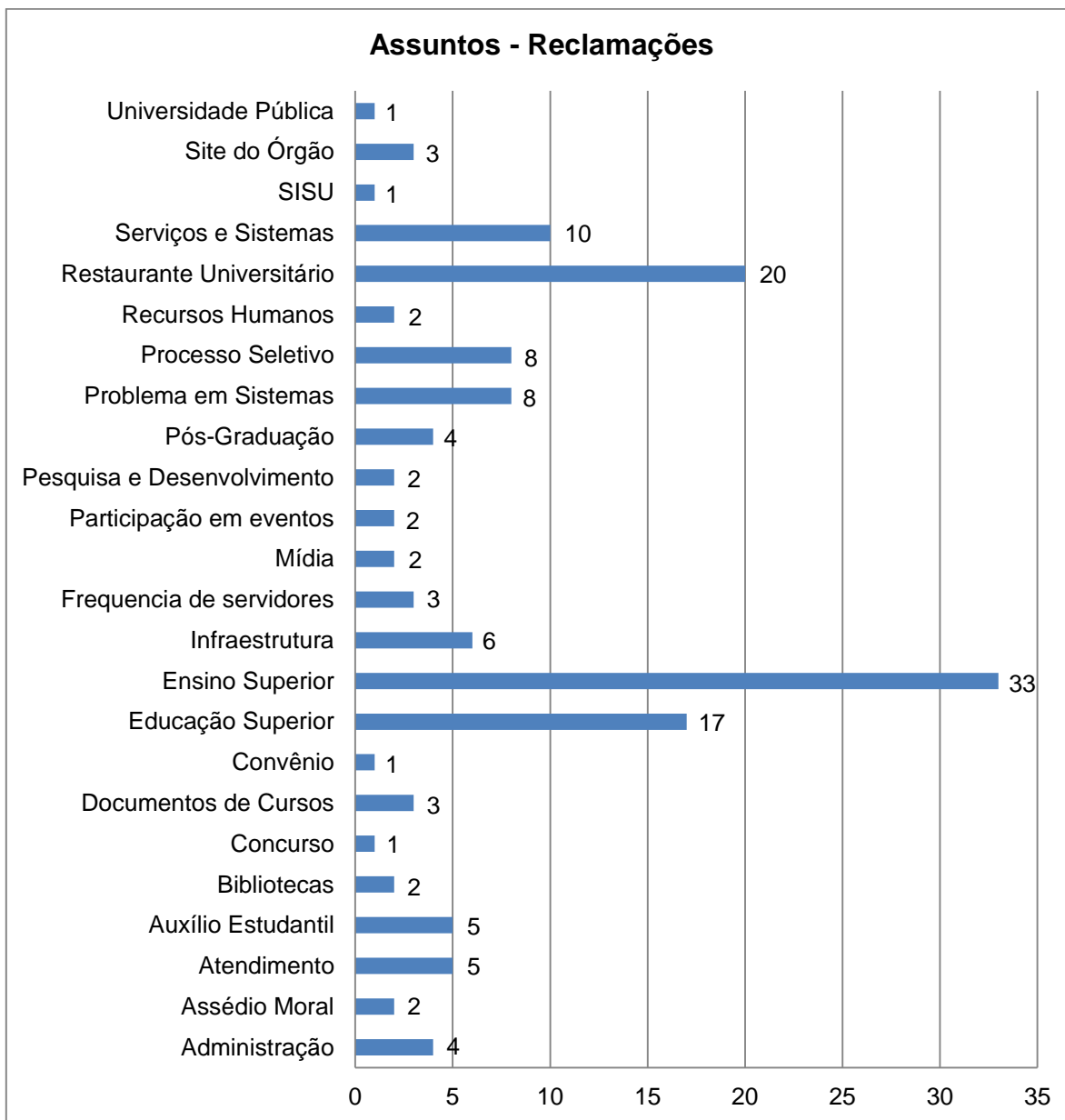


Figura 7: Assuntos - Denúncias.

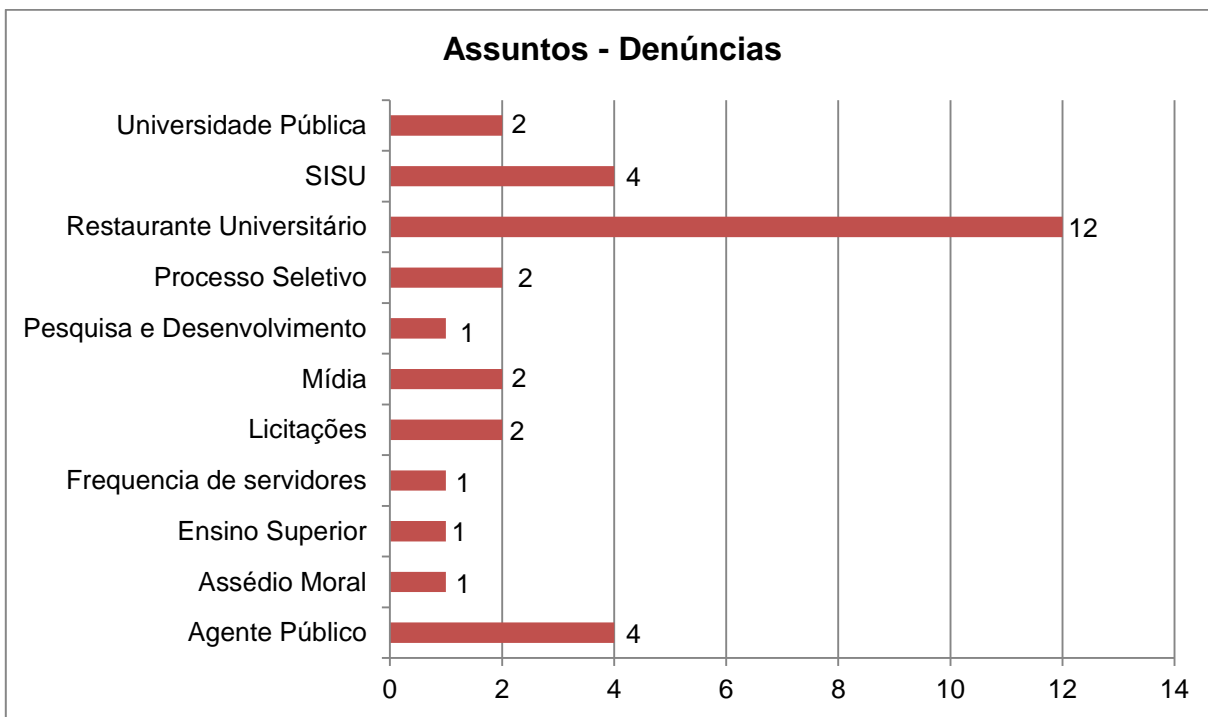


Figura 8: Assuntos - Elogios.

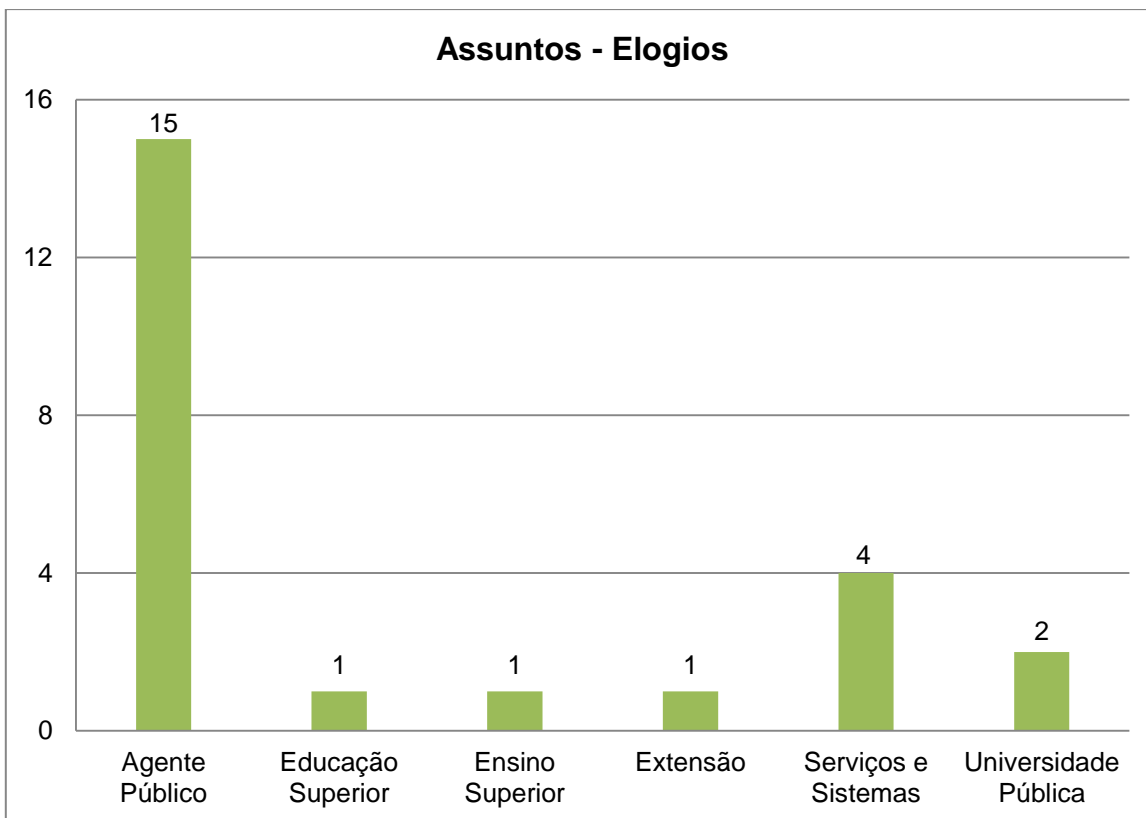
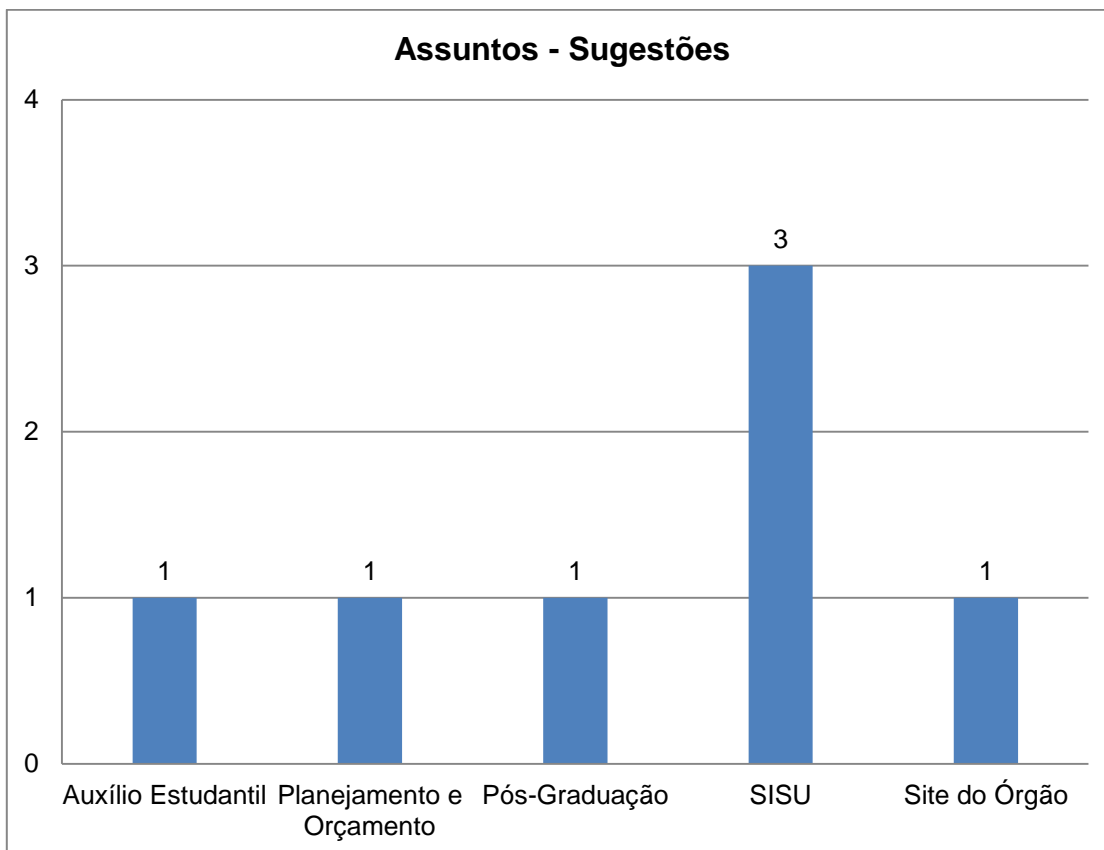


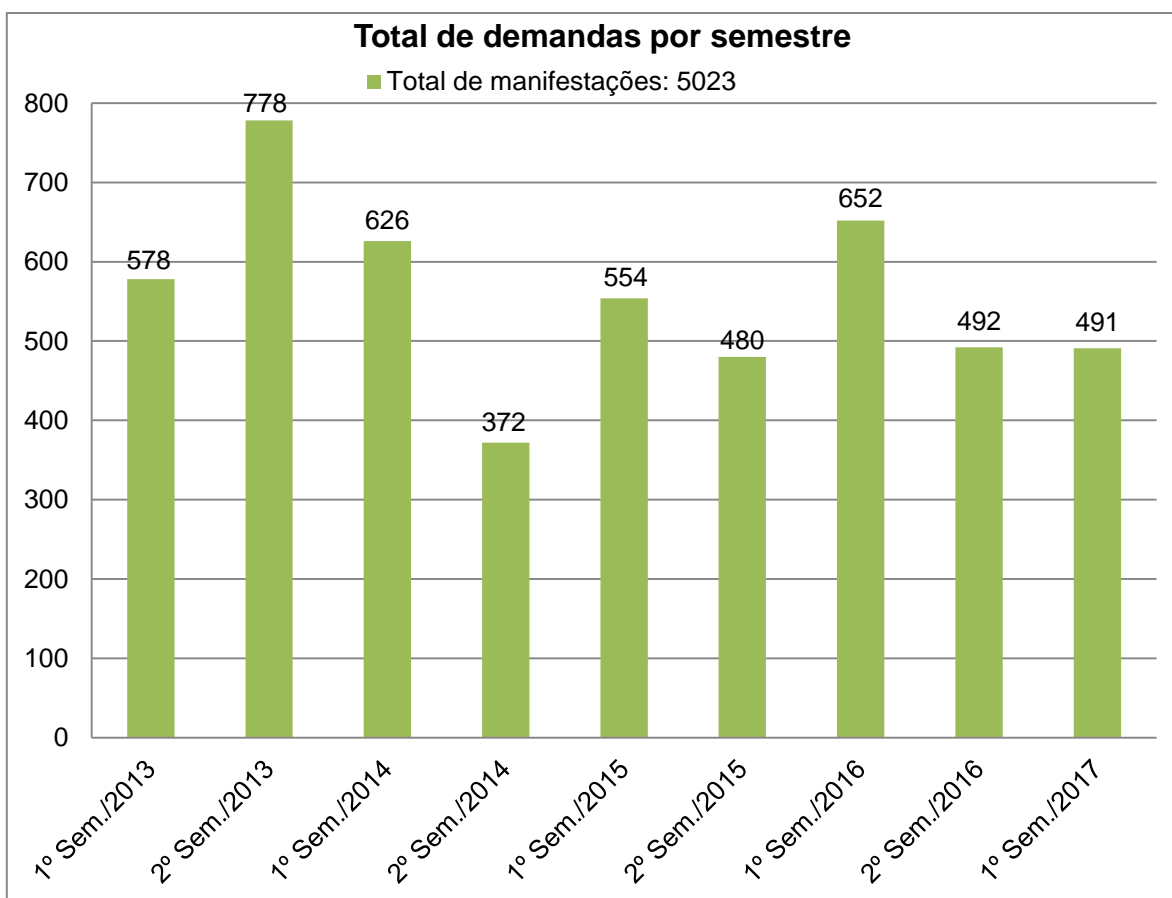
Figura 9: Assuntos – Sugestões



2.4 DEMANDAS POR SEMESTRES

Com intuito de disponibilizar um histórico comparativo de demandas recebidas por semestre pela Ouvidoria, apresenta-se o gráfico abaixo (Figura 10), que disponibiliza o quantitativo total de manifestações recebidas por semestre, desde o primeiro semestre de 2013 até o primeiro semestre 2017.

Figura 10: Comparativo do total de manifestações recebidas por semestre pela Ouvidoria.



3. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

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

- **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 e encaminhamentos em relação a determinadas demandas; 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. Pode-se citar como exemplo de utilização desse procedimento, o atendimento de solicitações específicas relacionadas à matrícula, situação em que os acadêmicos são orientados a entrar em contato diretamente com as instâncias dos *campi*. Outro exemplo, são os casos de reclamações pontuais a respeito de questões acadêmicas e administrativas relacionadas aos *campi*. Nesses casos, a Ouvidoria orienta os cidadãos a realizarem contato, primeiramente, com as instâncias do Campus, como forma de relatar a situação e comunicar o descontentamento em relação aos fatos. Esse tipo de encaminhamento tem o objetivo de incentivar e manter a autonomia das Unidades/setores para resolução de suas questões.

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 2017, 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:

- Sugere-se que para o Processo Seletivo do SiSU Unipampa 2018 seja disponibilizado um manual ou vídeo explicativo dirigido aos ingressantes, a respeito da documentação para matrícula e para comprovação das políticas de ações afirmativas, com intuito de facilitar o entendimento do público através de linguagem cidadã. Citam-se como exemplos de boas práticas os vídeos disponibilizados no site do SiSU Unipampa, “[Processo Seletivo Sisu Unipampa 2017 – LIBRAS](#)” e “[Como funciona a Matrícula Condicional no Processo Seletivo Sisu Unipampa 2017](#)”, que apresentam de forma clara e dinâmica informações a respeito de inscrições no Processo Seletivo e da matrícula condicional. Além dessa ação, considera-se importante informar, na aba “Contato” do site SiSU Unipampa, os telefones/ramal da Coordenação do Processo Seletivo.

- Devido ao significativo número de solicitações a respeito do Processo Seletivo Complementar, considera-se relevante interligar a página da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), que diz respeito a esse assunto, com o menu disponível no portal principal da Universidade “Ingresso – Graduação – Processo Seletivo Complementar”, pois no site da PROGRAD há informações mais detalhadas sobre cada modalidade do Processo Seletivo.

- Sugere-se à Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC) a aplicação contínua de pesquisas de satisfação em relação aos serviços prestados pelos Restaurantes Universitários (RUs). Considera-se como boa prática a divulgação dos Cardápios dos RUs no Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI). Nesse mesmo sentido, verifica-se a relevância em disponibilizar pesquisa de satisfação diária a respeito dos serviços, a qual poderia ser aplicada

através do próprio sistema GURI. Os resultados dessas pesquisas poderão servir como subsídios para possíveis melhorias.

- Considera-se relevante que a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) disponibilize os formulários constantes no [Manual do Servidor](#) também em formato aberto (*open document format*). Citam-se como exemplos de boas práticas os formulários disponibilizados no site da Coordenadoria de Contabilidade e Finanças: “[Diárias e Passagens – Formulários e Modelos](#)” e “[Auxílios Financeiros a Estudantes](#)”.

- Sugere-se à Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) e à Assessoria de Comunicação Social (ACS) a atualização dos *links* intitulados “Portal de Editais” e “Portal de Concursos”, constantes no portal principal da Universidade nas abas “Documentos/Editais” e “Concursos”, pois direcionam ao antigo site da instituição.

- Reitera-se à Comissão Organizadora do Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão (SIEPE) a importância de analisar a possibilidade de submissão de trabalhos por servidores Técnico-Administrativos em Educação (TAE) da Universidade.

- Considerando o início dos trabalhos da Comissão Especial de Elaboração da Política Institucional de Prevenção, Conscientização e Responsabilização (COPREVI), designada pela Portaria nº 920/2017, evidencia-se a necessidade de elaboração de cartilhas relacionadas ao assédio moral e demais violências correlatas no âmbito da Universidade, com intuito de prevenção e conscientização a respeito dos assuntos.

- 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.

- 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.