



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DA
OUVIDORIA

(abril a junho/2016)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

MISSÃO

Ouvir, acompanhar e responder às manifestações do cidadão e apresentar ao reitor da Unifesspa as manifestações apontadas pela população em relação aos serviços públicos prestados.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

SIGLAS

Unifesspa – UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

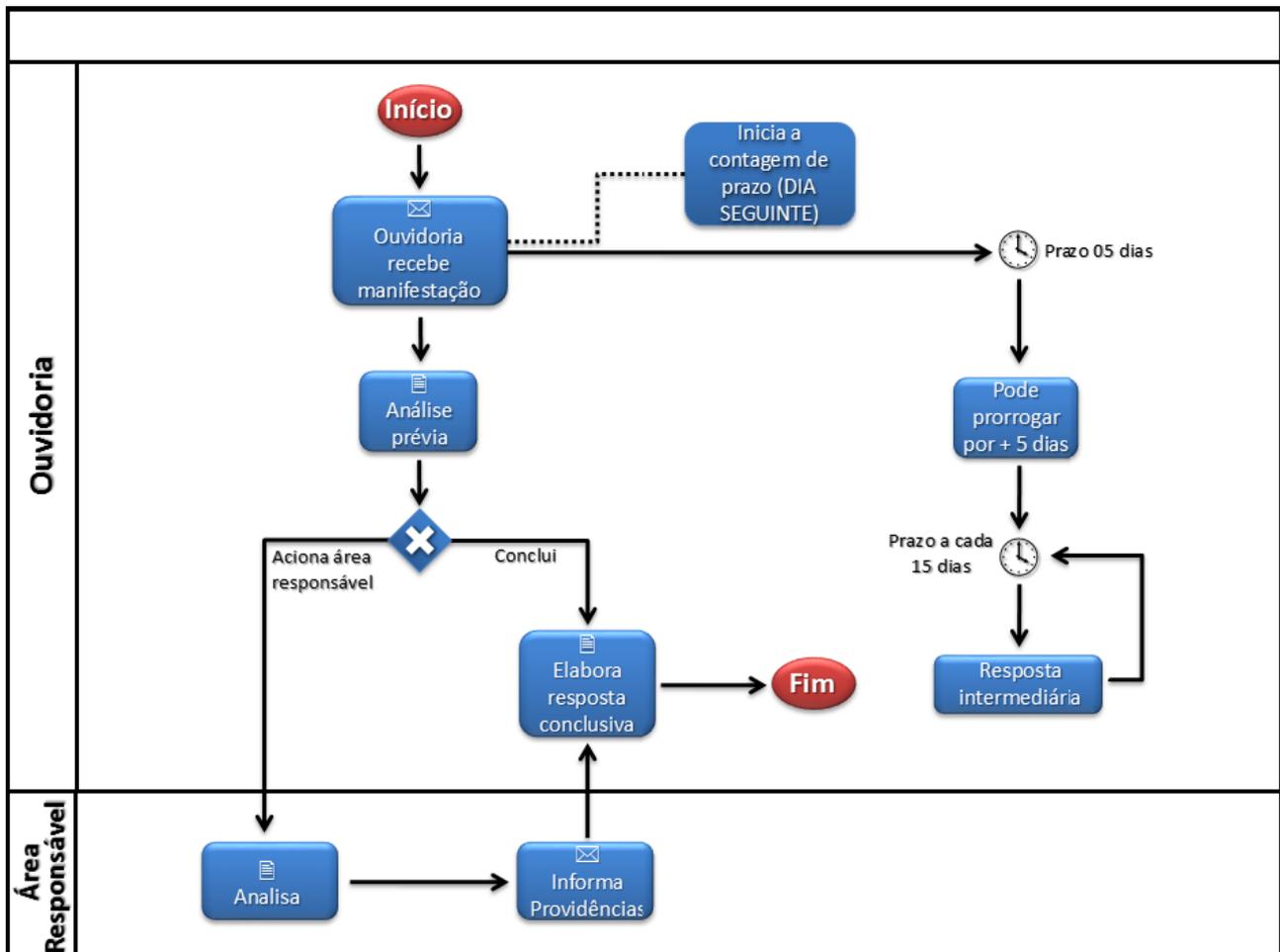
APRESENTAÇÃO

É com muito orgulho que apresentamos nosso segundo relatório estatístico à Reitoria, referente aos meses abril a junho de 2016, para demonstração das áreas que são mais demandadas e seu comportamento frente aos questionamentos realizados pela Comunidade interna ou externa.

As informações apresentadas são instrumento fundamental para o acompanhamento e avaliação das ações e serviços prestados pela Administração. Elas demonstram diversos aspectos das funções desempenhadas pela Ouvidoria por meio da análise estatística de todas as manifestações recebidas, que podem ser denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

O relatório expõe, primeiramente, os dados relativos a todas as manifestações recebidas no período. Posteriormente, são apresentados os dados recebidos através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Para uma melhor compreensão dos dados compartilhados, a Figura abaixo apresenta o fluxo do trâmite de uma manifestação, desde seu registro na Ouvidoria por parte do cidadão, até a resposta dada ao mesmo.





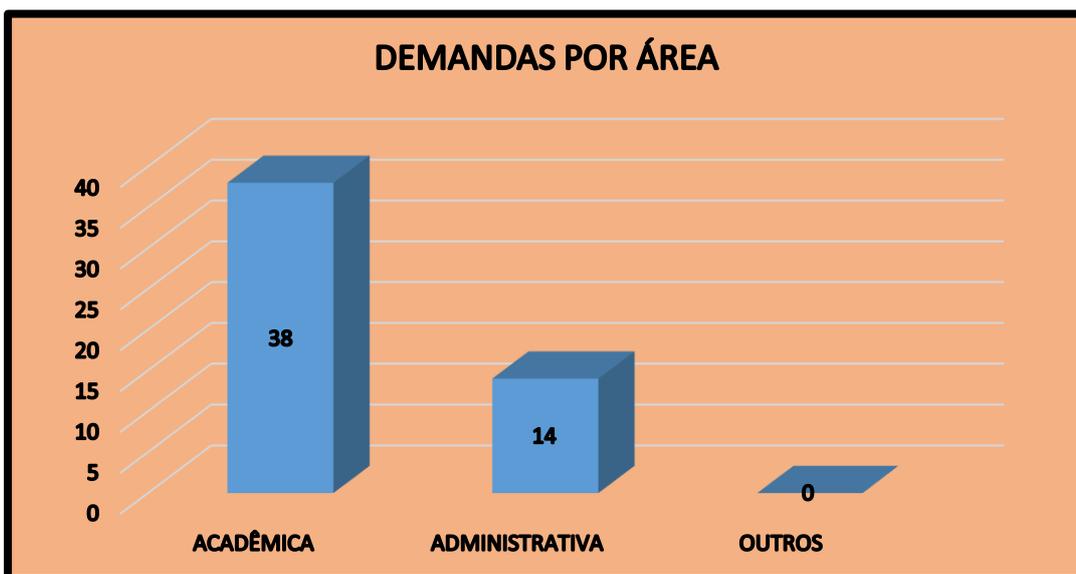
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Nos últimos três meses (abril a junho/2016), foram recebidas 52 (cinquenta e duas) manifestações distribuídas entre reclamações, solicitações, sugestões e denúncias. O detalhamento do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período em referência encontra-se no Gráfico abaixo.



Com relação às tipologias das manifestações recebidas, reclamação foi a mais recorrente, com 42,30% de representatividade, seguido de solicitações com 38,46% e em seguida de denúncias e sugestões.

No Gráfico a seguir, é possível visualizar o percentual de todas as tipologias do período. As mesmas foram divididas entre as seguintes grandes áreas:





UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

As demandas recebidas foram direcionadas em sua maioria às unidades acadêmicas, sendo que algumas delas a própria Ouvidoria respondeu, por já deter as respostas. As unidades administrativas ficaram em segundo lugar em número de manifestações recebidas.

As Origens das manifestações foram:



Observamos que 94% das manifestações foram efetuadas diretamente pelo sistema SIGAA, acessados pelo demandante, dentre servidores, discentes e comunidade externa, 4% através de e-mail e 2% pessoalmente.

Registramos casos de usuários que buscaram a Ouvidoria pessoalmente, em busca de orientações procedimentais, e os mesmos foram orientados acerca do funcionamento do módulo “Ouvidoria” e a forma de se fazer o registro de demanda, caso desejasse.

Nota-se que o acesso via sistema é o meio mais acessível ao cidadão para elaborar suas manifestações e assim exercitar seu direito à informação e auxiliar a Universidade na prestação de um serviço público de qualidade.

Abaixo, demonstração gráfica por categoria de solicitante:



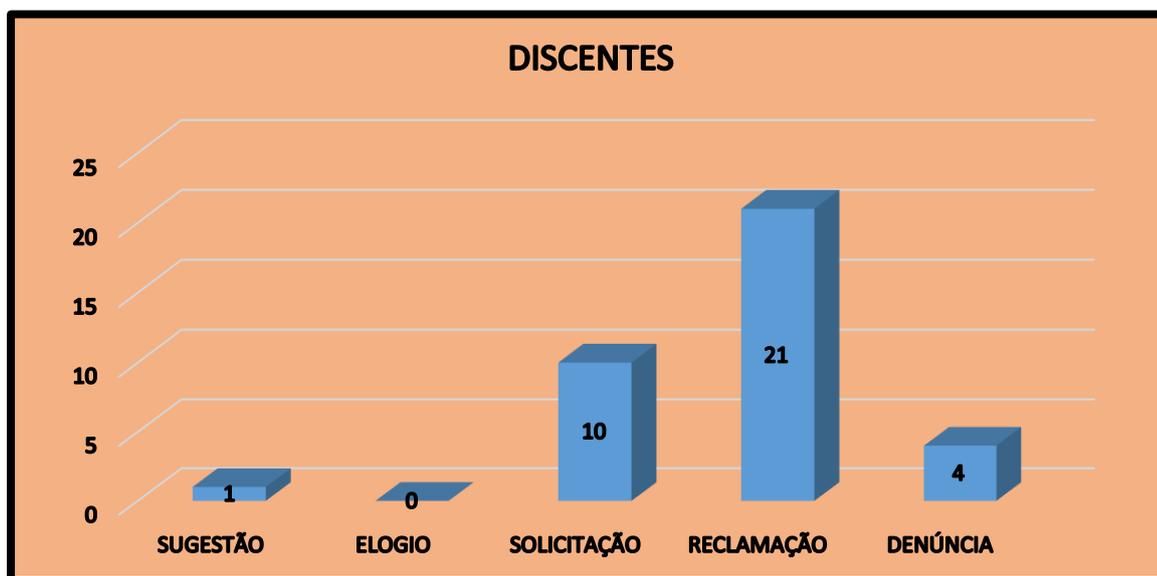
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL



Observamos que a maioria dos manifestantes se concentra no grupo discentes, representando 36 manifestações, seguidos pelo público externo, que realizou 13 manifestações. Foram processadas ainda 2 manifestações efetuadas por técnico administrativo e 1 efetuada por docente.

Cada categoria de usuário demandou os seguintes tipos de manifestações que seguem abaixo:

DISCENTES



Foram formulados pelos discentes: 21 reclamações, 10 solicitações, 4 denúncias e 1 sugestão. Não houve registro de elogio pela categoria.



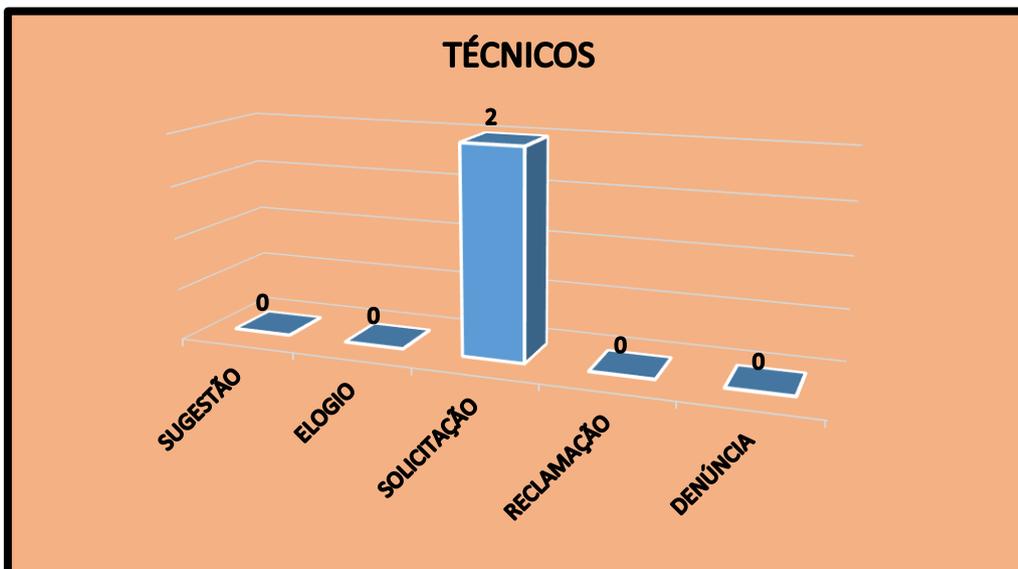
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

COMUNIDADE EXTERNA



Foram formulados pela comunidade externa: 8 solicitações, 3 sugestões e 2 denúncias. Não houve registro de elogio ou reclamação.

TÉCNICOS

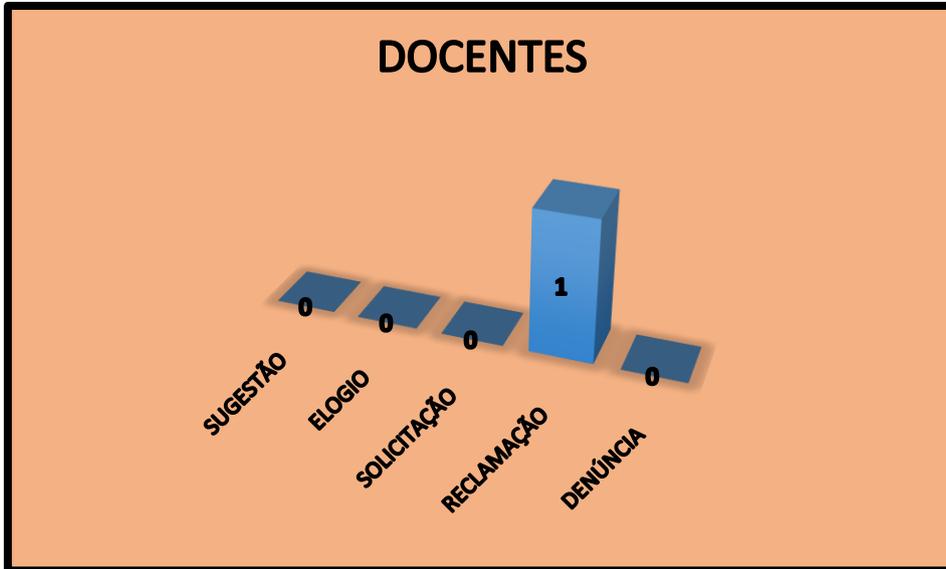


Foram formulados pelos técnicos: 2 solicitações. Não houve registro de elogio, sugestão, denúncia ou reclamação.



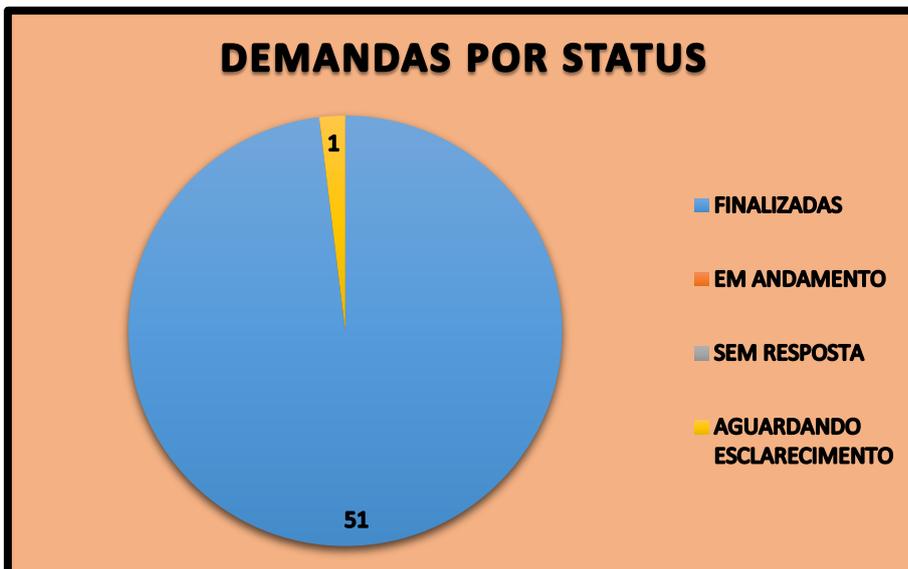
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

DOCENTES



No período em questão houve o registro de apenas uma reclamação na Ouvidoria oriunda do público docente.

Quanto ao status das manifestações recebidas e respondidas, temos os seguintes dados:



De um total de 52 manifestações recebidas nos meses de abril a junho/2016, 51 estavam finalizadas e 01 estava aguardando esclarecimento por parte do demandante. As demais foram respondidas ao usuário.

As demandas foram bem distribuídas entre as Unidades, sendo que as que concentraram o maior número foi o IGE, seguido pelo CRCA, IEDS e PROGEP em condições de igualdade, logo mais o IEDAR e os demais abaixo relacionados, totalizado 52 demandas, conforme gráfico abaixo:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL



No que se refere ao prazo de resposta, abaixo gráfico com demonstração do cumprimento ou não dos prazos.



Pelo gráfico podemos notar que as Unidades, em sua maioria estão comprometidas em atender aos questionamentos recebidos através da Ouvidoria, as respondendo no prazo regimental. Quando há uma complexidade maior no conteúdo da demanda apresentada, a Ouvidoria prorroga o prazo por mais cinco dias para a Unidade responder.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.

A Lei de Acesso à Informação criou mecanismos para que qualquer pessoa, física ou jurídica, sem apresentar motivos, tenha possibilidade de acessar as informações públicas dos Órgãos e Entidades, abrangendo os três poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Todas as informações produzidas ou sob guarda do poder público são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos, ressalvadas as informações pessoais e as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

A implantação da LAI na Unifesspa ocorreu em 20 de agosto de 2015, que se deu com a designação da Ouvidora-geral como Autoridade de Monitoramento do Sistema Eletrônico e-SIC.

O Serviço de Informações ao Cidadão recebe e responde as demandas de informação postadas no Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). Para garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, o responsável comunica-se com departamentos/setores da Instituição que detém a informação e têm competência para fornecer os dados ao consulente. A LAI estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias corridos, prorrogáveis uma vez por mais 10 (dez) dias.

No ano de 2016 pretende-se realizar atendimento presencial em espaço próprio, o que deve ocorrer até o final do ano. Atualmente, o SIC compartilha o espaço físico com a Ouvidoria da Unifesspa, que funciona conjuntamente nas dependências do CRCA.

Os dados apresentados a seguir foram retirados do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e são referentes aos pedidos de informações registrados no período de abril a junho de 2016. Ao longo desse período foram recebidos 21 (vinte e um) pedidos de informação no SIC-Unifesspa.

Dos pedidos de Acesso à informação, apenas 02 (dois) estão pendentes de resposta, porém dentro do prazo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

PRINCIPAIS AVANÇOS

1. O RECONHECIMENTO DA OUVIDORIA: O grande número de atendimentos registrados no período, sem dúvida, foi a maior conquista da Ouvidoria, pois isso consolida a legitimidade e o reconhecimento da mesma como um importante instrumento de defesa dos direitos e das legítimas reivindicações do cidadão.

METAS A ALCANÇAR

1. Espaço próprio para funcionamento da Ouvidoria, haja vista que desde a sua implantação, a mesma vem funcionando nas dependências internas do CRCA, o que não é adequado, uma vez que não atende ao que a legislação pátria prevê no que se refere a Espaço físico determinado, de fácil acesso e visibilidade ao cidadão, boa localização, com local reservado para atendimento pessoal, eventualmente com resguardo de sigilo e acessibilidade.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

2. Adaptação de algumas funcionalidades do Módulo Ouvidoria, a cargo do CTIC, o que irá facilitar o acesso e a disponibilização de informações fidedignas através de relatórios gerados no Sistema.
3. Para atendimento da comunidade interna e externa a equipe ainda está sendo montada, a qual hoje está representada apenas pela Ouvidora, com perspectiva de 01 técnico e 01 bolsista para auxiliar nas atividades internas.

Assinatura manuscrita em azul da Josilene da Silva Tavares.

Josilene da Silva Tavares
Ouvidora-geral da Unifesspa
Portaria nº 698/2015

Marabá (PA), 14 de julho de 2016.