



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

(Janeiro a dezembro de 2017)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

***Se as pessoas me trazem suas vozes, trazem consigo também seus
sentimentos, seus anseios e seus desejos de mudanças.***

(Autor desconhecido).



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

REITOR

MAURÍLIO DE ABREU MONTEIRO
(94) 2101-7135

PRO-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO - PROAD

HUGO PEREIRA KURIBAYASHI
(94) 2101-7178

PRÓ-REITORIA DE DESENV. E GESTÃO DE PESSOAS - PROGEP

MARCEL FERREIRA MIRANDA
(94) 2101-7152

PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO - PROEG

ELIAS FAGURY NETO
(94) 2101-7129

PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E ASSUNTOS ESTUDANTIS - PROEX

DIEGO DE MACEDO RODRIGUES
(94) 2101-7167

PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQ. E INOV. TECNOLÓGICA - PROPIT

FERNANDA CARLA LIMA FERREIRA
(94) 2101-7153

SECRETARIA DE PLANEJ. E DESENV. INSTITUCIONAL - SEPLAN

JOSÉ ELISANDRO DE ANDRADE
(94) 2101-7166

GABINETE DO REITOR

MANOEL SOUSA DA SILVA JUNIOR
(94) 2101-7135

OUVIDORA-GERAL

JOSILENE DA SILVA TAVARES
(94) 2101-7169



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

SIGLAS

CGU – Controladoria Geral da União
CONSAD – Conselho Superior de Administração
CONSEPE – Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão
CONSUN – Conselho Universitário
CRCA – Centro de Registro e Controle Acadêmico
CRG – Corregedoria Geral da União
CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação
FACSAT – Faculdade de Ciências Sociais do Araguaia-Tocantins
FADIR – Faculdade de Direito
FCAM – Faculdade de Ciências Agrárias
FEMAT – Faculdade de Engenharia de Materiais
FEMMA – Faculdade de Engenharia de Minas e Meio Ambiente
FG – Faculdade de Geografia
ICE – Instituto de Ciências Exatas
ICH – Instituto de Ciências Humanas
ICSA - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas
IEDAR - Instituto de Estudos em Desenvolvimento Agrário e Regional
IEDS – Instituto de Estudos em Direito e Sociedade
IESB – Instituto de Estudos em Saúde e Biológicas
IEX - Instituto de Estudos do Xingu
IGE – Instituto de Geociências e Engenharias
ILLA – Instituto de Linguística, Letras e Artes
LAI – Lei de Acesso à Informação
OGU - Ouvidoria Geral da União
PDA – Plano de Dados Abertos
PDTSA – Programa de Pós-graduação em Dinâmicas Territoriais e Sociedade da Amazônia
PNPS - Política Nacional de Participação Nacional
PROAD - Pró-Reitoria de Administração
PROEG – Pró-Reitoria de Ensino e Graduação
PROEX - Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis
PROFOCO - Política de Formação Continuada em Ouvidorias
PROGEP - Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas
PROFIT - Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica
SEPLAN – Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SINDUNIFESSPA – Sindicato dos Docentes da Unifesspa

SINFRA – Secretaria de Infraestrutura

SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos

SNPS - Sistema Nacional de Participação Social

UNIFESSPA – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Sumário

1.	AGRADECIMENTOS	7
2.	APRESENTAÇÃO	7
3.	OBJETIVO	9
4.	BASE LEGAL	10
5.	FUNCIONAMENTO E INFRA-ESTRUTURA	10
6.	DOS RECURSOS HUMANOS DA OUVIDORIA	11
7.	DA LOCALIZAÇÃO E ACESSIBILIDADE	11
8.	PÚBLICO DA UNIFESSPA	11
9.	ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	11
9.1	<i>Status das Demandas</i>	12
9.2	<i>Demanda Por Público</i>	12
10.	ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	13
11.	DO RETORNO DAS UNIDADES	16
11.1	<i>Pendentes por Unidade</i>	17
12.	PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM CURSOS E EVENTOS	17
13.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	18
13.1	<i>Comparativo Entre Ouvidoria e Sic</i>	19
13.2	<i>Quantidade De Pedidos de Acesso à Informação</i>	19
13.3	<i>Características</i>	20
13.4	<i>Temas</i>	20
13.5	<i>Resposta aos Pedidos de Acesso à Informação</i>	20
13.6	<i>Tipos de Resposta</i>	21
13.7	<i>Acesso Negado</i>	21
13.8	<i>Meios de Resposta</i>	22
13.9	<i>Local de Origem da Solicitação</i>	22
13.10	<i>Perfil dos Solicitantes</i>	23
a)	<i>Pessoa Física</i>	23
b)	<i>Pessoa Jurídica</i>	24
14.	SUGESTÕES À REITORIA	24
15.	METAS PARA 2018	25
16.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	25



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

1. AGRADECIMENTOS

Nosso agradecimento é especialmente destinado a todos os cidadãos e cidadãs que fortalecem esse canal de comunicação com os agentes públicos gestores da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará, quando exercem de forma democrática o direito de expressar sua satisfação ou insatisfação com os serviços que são prestados, oferecendo oportunidades de melhorias nas várias áreas de atendimento, bem como nos processos de trabalho, sugerindo, reclamando, denunciando e elogiando.

A todos os servidores que entendem a importância da participação cidadã e, imbuídos da responsabilidade de suas funções, respondem às manifestações que lhes são apresentadas com brevidade, objetividade e clareza.

2. APRESENTAÇÃO

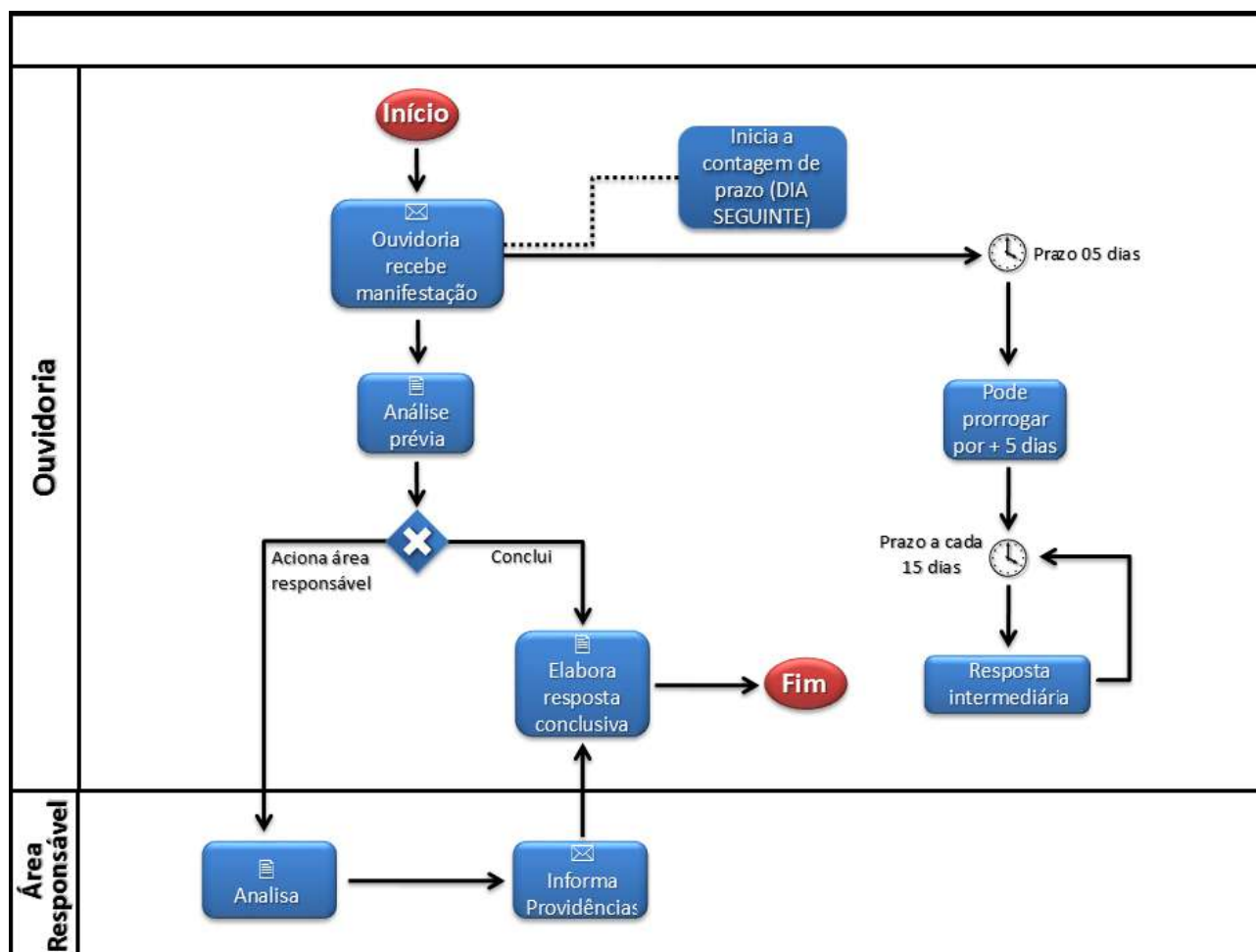
As Ouvidorias do Poder Executivo Federal são Unidades Administrativas, instituídas com a finalidade de assegurar aos cidadãos o direito de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas com urbanidade no âmbito do órgão a que pertencem.

São essencialmente, estruturas de mediação nas relações que os cidadãos estabelecem com o órgão, em busca de informações ou de apresentação de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

O gráfico abaixo demonstra o trâmite normal que percorre uma demanda, ao ser recebida na Ouvidoria, até o seu encerramento.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL



Este relatório se propõe a apresentar as demandas registradas na Ouvidoria no ano de 2017. Os resultados do atendimento às manifestações registradas estão sendo disponibilizados para que a comunidade possa acompanhar o desempenho da Ouvidoria e, para que provoquem contínua melhoria nos serviços prestados pela Instituição.

Uma das finalidades da Ouvidoria é contribuir para o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de interlocução com a sociedade, com vistas a mediar as relações entre a Administração Pública e o administrado, propondo ações corretivas com base nas manifestações recebidas, sugerindo ações para a contínua melhoria do Serviço Público.

Não é competência da Ouvidoria instaurar sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos. Com relação a essas questões, ela tem apenas a função de sugerir, uma vez constatados indícios de irregularidade ou de suposta infração à lei, para que os órgãos competentes façam a análise e decidam quais providências serão adequadas a cada caso.

Em resumo, a Ouvidoria é um instrumento a serviço da democracia, uma vez que somente em países democráticos o cidadão pode se manifestar, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos.

No âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria da Unifesspa deve receber, dar tratamento, responder e classificar suas demandas, através das seguintes manifestações:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

A fim de possibilitar o recebimento, registro e processamento dessas manifestações, a Ouvidoria disponibiliza um Sistema de Gerenciamento de demandas. O link “falecomouvidoria.unifesspa.edu.br” permite acesso direto ao registro de demanda, e encontra-se disponível no site da Ouvidoria, fornecendo ao cidadão a possibilidade de realizar e acompanhar manifestações com as seguintes formas de identificação:

1. **Com identificação do manifestante.** Podem realizar este tipo de manifestação qualquer usuário, interno ou externo;
2. **Sigilosa.** Disponível para qualquer usuário; Caso opte por essa modalidade, o nome do demandante será mantido em sigilo pela equipe da Ouvidoria. A manifestação será encaminhada à Unidade responsável pela resposta, sem a identificação do demandante. Aplica-se para qualquer tipo de demanda. AO final da apuração O mesmo receberá uma resposta conclusiva.
3. **Anônima.** Para aqueles que não desejarem ser identificados, devem realizar uma manifestação anônima, não sendo necessário fornecer qualquer dado de identificação. Nesse caso, não será possível o recebimento da resposta à sua manifestação. Aplicável apenas para Denúncias e disponível para qualquer usuário.

O manifestante também poderá contatar a Ouvidoria utilizando os seguintes canais:

- <https://falecomouvidoria.unifesspa.edu.br>
- Telefone/fax: (94) 2101-7169
- E-mail: ouvidoria@unifesspa.edu.br
- Pessoalmente ou por carta: Folha 31, quadra 07 lote especial, Bairro Nova Marabá. 2º piso.

3. OBJETIVO

O presente relatório tem como finalidade o cumprimento do disposto no Art. 8º, inciso IV, do Regimento Interno da Ouvidoria da Unifesspa, aprovado pela Resolução CONSAD Nº 009, de 17 de novembro de 2015, que trata sobre a elaboração e divulgação de relatórios e sobre demonstração do andamento dos trabalhos da Ouvidoria, para apreciação do Reitor e do Conselho Universitário da Unifesspa, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da Universidade com a comunidade, a fim de garantir o respeito aos direitos dos cidadãos;

Considerando esse contexto, serão abordados neste Relatório os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2017, cabendo destacar as manifestações recebidas, sua atuação e aprimoramento dos serviços prestados pela Unifesspa e o monitoramento das medidas de cumprimento da LAI.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUIDORIA-GERAL

4. BASE LEGAL

O Ouvidoria da Unifesspa está alinhada com o ideal de atuação das Ouvidorias Federais, como efetivo de participação da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados ao melhor funcionamento do Estado, embasado em:

1) Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, (Institui a Política Nacional de Participação Nacional – PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social – SNPS), que conferiu estatutura normativa à Ouvidoria Pública Federal, definindo-a como “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.”

2) Estatuto *pro-tempore* aprovado por meio da Resolução nº 03-CONSUN, de 04 de abril de 2014 e pela Estrutura Organizacional *pro-tempore* aprovada pela resolução nº 11-CONSUN, de 24 de junho de 2015, que cria a Ouvidoria, vinculada administrativamente ao Gabinete da Reitoria, com o dever de dar transparência e credibilidade a esse canal de comunicação entre a comunidade externa e a comunidade universitária (professores, estudantes e técnicos-administrativos);

3) Instrução Normativa nº 1/2014 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria Geral da União, de 5 de novembro de 2014, a qual nos confere as atribuições de:

a) conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

b) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal;

c) promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

4) Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU, 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece ainda as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;

5. FUNCIONAMENTO E INFRA-ESTRUTURA

A Ouvidoria da Unifesspa atualmente está instalada em uma sala no andar superior do prédio do Campus I, e funciona no horário das 8 às 12 e das 14 às 18 horas. Dispõe de uma servidora técnico-administrativa, advogada, nomeada como Ouvidora-geral, que acumula todas as funções, desde o atendimento, triagem, análise, encaminhamento, acompanhamento de prazos, encerramento, etc, e o monitoramento das medidas de cumprimento da LAI.

No decurso do ano de 2017, a Ouvidoria recebeu alguns mobiliários como 03 (três) mesas, 05 (cinco) cadeiras, 02 (dois) armários e 01 (um) bebedouro. Fazemos uso, a título de empréstimo do CRCA, de uma impressora, um armário e uma mesa, os quais serão devolvidos à medida em que Os equipamentos da ouvidoria forem adquiridos.

Na rotina diária de trabalho foi observado a necessidade de maior espaço físico, seguindo o padrão da maioria das Ouvidorias do Brasil, com no mínimo 02 (duas) salas, para possibilitar o atendimento em casos de grupos de pessoas, oferecendo melhor acomodação e privacidade, em realizações de reuniões.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

6. DOS RECURSOS HUMANOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria conta com apenas um servidor em seu quadro, sendo a própria Ouvidora, o que prejudica as demais ações da Ouvidoria, sendo visível a urgência de auxiliares suficientes para integrar a sua equipe, o que contribuirá para o bom desenvolvimento das ações e atividades com maior qualidade e eficiência, bem como, na amplitude das ações no âmbito institucional, atendendo o seu Regimento Interno, que prevê na sua estrutura 01 (uma) secretaria executiva (Art. 5º, II).

Dessa forma, possibilitará maior efetividade dos serviços, dando maior celeridade e qualidade nos atendimentos, acompanhamento, intermediações e realização da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria, junto à comunidade acadêmica e demais ações.

No que diz respeito à divulgação, é importante destacar que a Ouvidoria executa sua própria divulgação com a utilização dos serviços disponibilizados no portal próprio, onde as informações estão sendo alimentadas rotineiramente, com publicações de Relatórios da Ouvidoria, apresentação de conteúdos dos cursos participados pela Ouvidora, carta de serviços ao cidadão, formas de contato, entre outros.

Vale ressaltar que parte da divulgação é realizada por meio de folders, que contribuem na divulgação e melhor conhecimento da Ouvidoria no âmbito da Unifesspa.

A divulgação também se dá através da participação da Ouvidoria nos Eventos de recepção de Calouros, realizados pela PROEG e CRCA.

7. DA LOCALIZAÇÃO E ACESSIBILIDADE

Quanto à acessibilidade, é importante que a Ouvidoria esteja instalada em espaço centralizado e acessível, facilitando sua visibilidade para a comunidade acadêmica e externa.

Nesse sentido, observa-se insatisfação de parte dos usuários quando necessitam vir à Ouvidoria, sobretudo quanto ao acesso das pessoas com deficiência, cuja mobilidade é reduzida ou com deficiência visual, tendo em vista que é necessário acessar uma escada para chegar até a Ouvidoria. Uma sala no térreo seria o local ideal.

Observa-se ainda a necessidade de confecção de Placa de Identificação, para ser exposta na parte externa do prédio em que funciona esta Unidade, o que proporcionará maior visibilidade à comunidade.

8. PÚBLICO DA UNIFESSPA

A Unifesspa atualmente (ano de 2017), oferece 34 (trinta e quatro) cursos de Graduação, com 5.148 (cinco mil cento e quarenta e oito) alunos e 08 (oito) cursos de Pós- Graduação, com 199 (cento e noventa e nove) alunos. Temos ainda 253 (duzentos e cinquenta e três) técnicos administrativos e 345 (trezentos e quarenta e cinco) docentes, atingindo um público total de 5.945 (cinco mil novecentos e quarenta e cinco), entre servidores e alunos da Unifesspa no ano de 2017.

O número de registros de demandas foi liderado pelos discentes, que registraram no período 204 (duzentos e quatro) manifestações.

9. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Em 2017, a Ouvidoria registrou 278 (duzentos e setenta e oito) manifestações, recebidas por meio de Sistema Eletrônico, e-mail e atendimentos presenciais, Sendo:



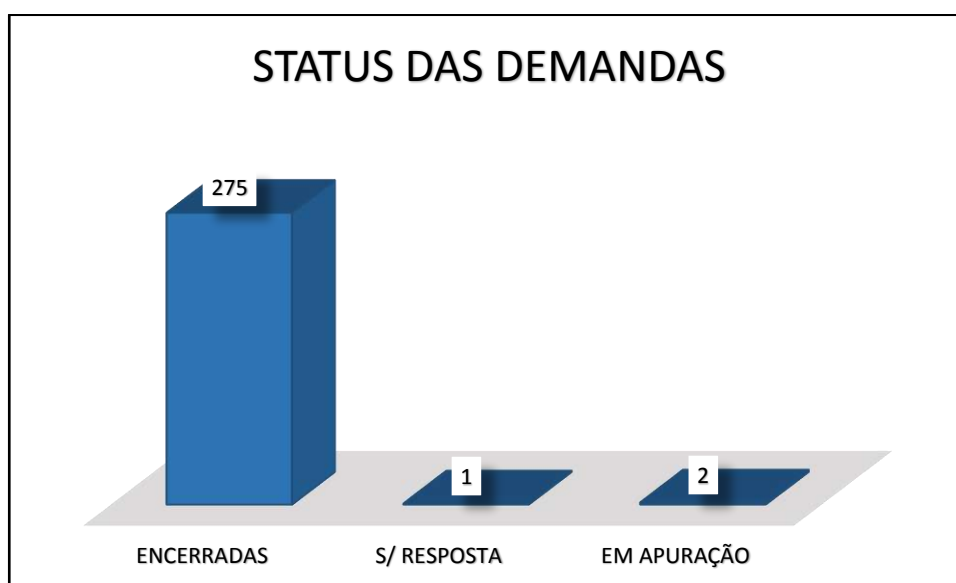
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

- 38 (trinta e oito) denúncias;
- 106 (cento e seis) reclamações;
- 109 (cento e nove) solicitações;
- 03 (três) sugestões;
- 05 (cinco) elogios
- 17 (dezesete) consideradas inabilitadas, por não cumprirem os requisitos de admissibilidade;

Foram realizados 36 (trinta e seis) atendimentos presenciais para os quais não houve registro, cujos números não fazem parte da estatística. Os usuários foram orientados acerca dos procedimentos e encaminhamentos, cujos atendimentos foram encerrados na mesma oportunidade.

9.1 Status das Demandas

Do total de 278 manifestações recebidas, apenas 03 (três) estavam pendentes de resposta, sendo que uma delas estava dentro do prazo. Uma estava em apuração na Unidade e uma estava com prazo expirado há mais de 30 (trinta) dias. A ouvidoria já havia entrado em contato com a Unidade por diversas vezes, mas sem êxito. Vejamos o quadro:

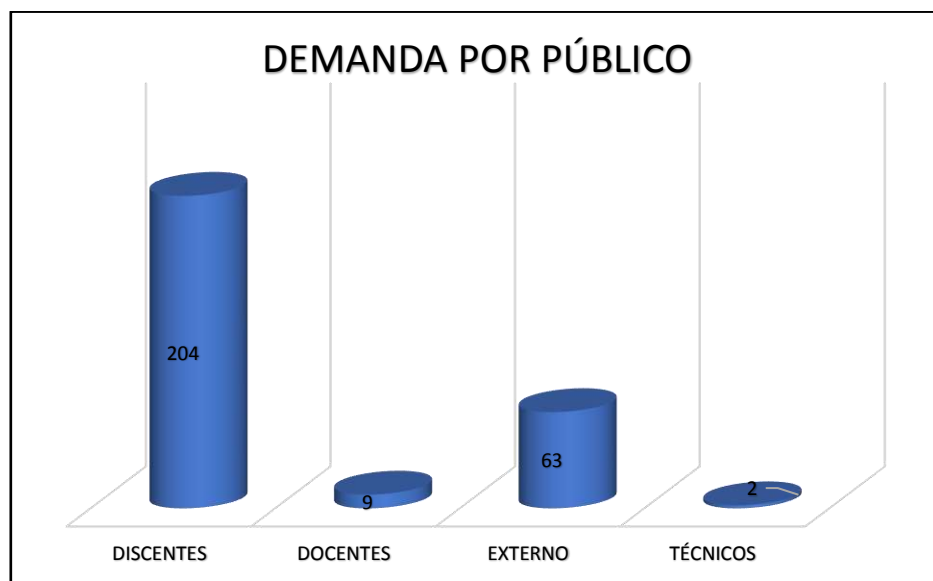


9.2 Demanda Por Público

O gráfico abaixo mostra o percentual do público que acionou a Ouvidoria. Podemos inferir que a maior participação foi dos discentes, com 71,78%. A Comunidade Externa com 22,27%. Os docentes com 3,46% e por último os técnicos com 2,47%.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL



10. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As demandas recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às diversas áreas da Unifesspa, para conhecimento e adoção das providências cabíveis, e devolvidas à essa instância, para análise e envio de respostas aos cidadãos.

A admissibilidade de denúncias recebidas nesta Ouvidoria segue o rito disposto na Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União – OGU/CGU-PR, de 05 de novembro de 2014, que é o instrumento utilizado para organizar e orientar a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a finalidade de aprimorar a prestação dos serviços públicos e o atendimento ao cidadão.

As denúncias recebidas na Ouvidoria, que não são solucionadas na Unidade responsável, são encaminhadas ao Gabinete da Reitoria com sugestão de abertura de Sindicância ou PAD, uma vez que, não alcançada a conciliação, faz-se necessário a adoção de outros meios legais para a solução da lide. Não compete à Ouvidoria realizar apuração ou investigação de eventuais desvios funcionais ou éticos.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria admite o registro de denúncias anônimas, nesse ponto adaptada à Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 24 de junho de 2014, da Corregedoria-Geral da União (CRG) e da OGU.

As manifestações que não são competência da Ouvidoria recebem tratamento diverso, a depender de seu conteúdo. Algumas delas, após analisadas, cujos teores são vagos ou inconsistentes, são consideradas Inabilitadas.

Em 2017, das 278 manifestações recebidas pela Ouvidoria, destaca-se que a maioria foi referente à “Solicitação”, conforme detalhamento a seguir:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Demandas Recepcionadas:

Tipo de Demanda	Quantidade Anual - 2017
Reclamação	106
Solicitação	109
Elogio	5
Sugestão	3
Denúncia	38
Inabilitadas	17
Total Anual	278



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

10.1 Unidades Demandadas

UNIDADE	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	INEPTA	TOTAL
BIBLIOTECA	2		1				3
CPPD		1					1
CRCA	1	1	47	1			50
CTIC	1		3				4
ICE/FISICA			1				1
ICE/QUIMICA	1						1
ICH	5	2	6				13
ICH/FACED	2						2
ICH/FACSAT		1					1
ICH/FG	1		1				2
ICH/HISTÓRIA	2		2				4
ICSA	1		1				2
ICSA/ADMIN.	3						3
ICSA/CONTAB.	4	1					5
IEA	2		1				3
IEDAR/ECON.	3						3
IEDAR/FCAM	5	1					6
IEDS		2	1				3
IEDS/FADIR		1					1
IESB			1				1
IESB/BIOLOG.			1				1
IEX	5	1	2				8
IGE	7		5		1		13
IGE/DOCENTE				1			1
IGE/ENG. COMP.	2						2
IGE/ENG. QUIM.	2						2
IGE/FEMAT	1						1
IGE/FEMMA	1		1				2
IGE/GEOLOGIA	1						1
ILLA	3	11	3				17
OUVIDORIA			2				2
PDTSA	1	2					3
PROAD			1				1
PROEG	7		6				13
PROEX	25	6	8	2			41
PROGEP	2	1	6				9
PROPIT			4		1		5
PROTOCOLO			1				1
REITORIA		2		1			3
SINDUNIFESSPA	1						1
SINFRA	15	5	3		1		24
VICE-REITORIA			1				1
INABILITADAS						17	17
TOTAL	106	38	109	5	3	17	278

A Unidade que recebeu o maior número de demandas foi o CRCA, em sua grande maioria relacionada à processos seletivos para ingresso nos cursos de Graduação, sobre diplomas,



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

transferência ex-officio, colação de grau, cancelamento de curso, etc. A Unidade tem fornecido as respostas dentro do prazo de cinco dias.

A PROEX foi a segunda a receber mais demandas, a maioria referente aos Auxílios destinados aos discentes. Muitas reclamações acerca do indeferimento das bolsas, atraso no pagamento, e algumas denúncias sobre fraude para recebimento de auxílios. Algumas das denúncias sobre concessão indevida foram averiguadas *in loco* e foram constatadas sua irregularidade, tendo sido os mesmos cancelados.

A grande dificuldade tem sido a demora no fornecimento das respostas por parte da PROEX, que demora em média 60 (sessenta) dias para nos dar um retorno, o que prejudica o bom andamento das atividades da Ouvidoria, o que repercute negativamente no tempo de resposta ao usuário. Muito embora façamos contato com o responsável pela Unidade solicitando as respostas, os prazos continuam sendo descumpridos.

A SINFRA também recebeu um número considerável de reclamações, em sua maioria relacionada aos serviços de transporte coletivo, valores praticados nas lanchonetes, qualidade dos lanches, segurança, etc. A Unidade apresenta o mesmo problema quanto ao cumprimento dos prazos, a qual leva em média 60 (sessenta) dias para fornecer as respostas. Essa prática é desanimadora uma vez que as situações apresentadas geralmente são urgentes e quando as respostas são fornecidas já houve a perda do objeto.

11. DO RETORNO DAS UNIDADES

Para o pleno exercício das funções da Ouvidoria e a melhoria efetiva da qualidade dos serviços da Unifesspa, é fundamental o retorno das questões enviadas aos setores competentes, dentro do prazo estabelecido pelo Regimento Interno.

Avaliou-se o percentual de respostas por setor demandado de forma a apontar para a necessidade de melhor compreensão quanto ao cumprimento das respostas às manifestações, que de imediato são encaminhadas aos setores competentes, após análise preliminar feita pela Ouvidoria. Muitos desses deixam de dar retorno em tempo hábil, dificultando a conclusão dos trabalhos atribuídos a este setor, muitas vezes perdendo o objeto da demanda. Tal prática leva a descrédito não apenas a Unidade que não forneceu a resposta, mas a Ouvidoria e a Unifesspa como um todo. Esperamos contar com a conscientização dos chefes de Unidade quanto ao cumprimento dos prazos e o auxílio na diminuição do tempo de tramitação das demandas.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

11.1 Pendentes por Unidade



Das demandas que estão pendentes de resposta, duas estão sob a responsabilidade do ICSA, sendo que uma delas está dentro do prazo para resposta. Há uma demanda em aberto que está com mais de um mês de prazo vencido, cuja chefe de Unidade já foi notificada inúmeras vezes. Estamos aguardando o fornecimento da resposta. A Demanda de responsabilidade da FADIR encontra-se em andamento, e a ouvidoria está acompanhando de perto o caso, cuja conciliação está em vias de ocorrer.

É importante ressaltar que o retardo das chefias de Unidades em fornecer as respostas aos manifestantes causa descontentamento e descaracteriza o papel da Ouvidoria, ocorrendo assim a cobrança repetitiva desses retornos, mesmo sendo mencionado o prazo para atendimento, no momento do encaminhamento de cada demanda. É necessário que haja maior compreensão, colaboração e valorização por parte das Unidades, quanto ao cumprimento dos prazos, fortalecendo o papel da Ouvidoria na Unifesspa.

12. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM CURSOS E EVENTOS

A Ouvidora-Geral da Unifesspa tem participado regularmente de cursos, fóruns e eventos com a finalidade de obter melhor capacitação e desse modo otimizar o atendimento prestado. As demandas da comunidade que chegam à ouvidoria exigem não somente um trabalho de escuta qualificada, mas uma postura relevante, capaz de estabelecer um processo dialógico e mediador entre o cidadão, a Instituição e seus diversos setores. Nesse sentido, a Ouvidora participou dos seguintes eventos:

- **Gestão Estratégica Com Foco Na Administração Pública**, modalidade à distância, realizado pelo Instituto Legislativo Brasileiro - ILB, no período de 27/03 a 16/04/2017, com carga horária de 40 horas;
- **Elaboração do Plano de Dados Abertos**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, no período de 28/03 a 17/04/2017, com carga horária de 20 horas;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

- **Direito Penal Aplicado ao Funcionalismo Público**, modalidade à distância, realizado pelo Instituto Nacional de Ensino à Distância-INEAD, no período de 20/04 a 08/05/2017, com carga horária de 35 horas;
- **Direito Administrativo Para Gerentes No Setor Público**, modalidade à distância, realizado pelo Instituto Legislativo Brasileiro - ILB, no período de 5 a 25/05/2017, com carga horária de 35 horas;
- **Excelência No Atendimento**, modalidade à distância, realizado pelo Instituto Legislativo Brasileiro - ILB, no período de 5 a 25/05/2017, com carga horária de 20 horas;
- **Gestão em Ouvidoria**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, no período de 09 a 29/05/2017, com carga horária de 20 horas;
- **Controle Social**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, no período de 06 a 27/06/2017, com carga horária de 20 horas;
- **Ética e Serviço Público**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, no período de 05 a 25/09/2017, com carga horária de 20 horas;
- **Denúncias: O papel da Ouvidoria no combate à corrupção**, modalidade presencial, realizado pelo Centro Regional de Treinamento da ESAF-CENTRESAF/PA, em Belém/PA, no período de 19 a 21/09/2017, com carga horária de 20 horas;
- **Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, no período de 10 a 30/10/2017, com carga horária de 20 horas;
- **Acesso à Informação**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, no período de 03 a 23/10/2017, com carga-horária de 20 horas.
- **Encontro dos Servidores dos Serviços de Informação ao Cidadão – SIC dos órgãos federais (Regional Pará)**, realizado em Belém-PA, modalidade presencial, no dia 26/10/2017, para discutir a qualidade das respostas aos pedidos de acesso à informação, restrição de conteúdo, realização de oficinas práticas, e orientações sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.
- **Círculos de Construção de Paz e Justiça Restaurativa**, modalidade presencial, realizado pela Professora Lorena Fabeni, da FADIR, no período de 30/10 a 14/11/2017, com carga horária de 40 (quarenta) horas;
- **Gestão de Riscos e Implantação de Controle Interno**, modalidade presencial, realizado pela PROGEP, no período de 04 a 06 de dezembro de 2017, com carga horária de 20 (vinte) horas;

13. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, instituído pela lei nº 12.572 de 18 de Novembro de 2011, é a efetivação da norma contida nos termos do art. 5º, XXXIII da Carta Política Vigente, que assim prevê:

Art. 5º, XXXIII: Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Sua fundamentação jurídica, também está contida em outros dispositivos constitucionais, que asseguram ao cidadão o direito de ter acesso às informações produzidas e sob a guarda do Estado.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Para a lei, a exceção ao direito de informação do cidadão, é a informação classificada como sigilosa, fundamental para a preservação da segurança da sociedade ou do Estado, conforme previsão nos arts. 21 e 34 da lei, que é regulamentada pelo Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012.

Com a Lei De Acesso à Informação, o Brasil define o marco acerca do acesso às informações sob a guarda do Estado, cria mecanismo para o cidadão formular seus pedidos de acesso à informação ao Estado, e define que a regra é o acesso à informação pública e o sigilo, a exceção.

A LAI fortalece o processo democrático ao determinar o acesso à informação a qualquer interessado, sem necessidade de justificar seu pedido, e ainda prevê a possibilidade do usuário interpor recurso, nas hipóteses em que a resposta fornecida for incompleta ou insatisfatória, ou ainda se houver a negativa no fornecimento ao seu pedido de informação, prevendo ao agente público, penalidades, caso sua negativa não possua amparo legal.

A Unifesspa, por meio de sua Ouvidoria-Geral, assumiu o papel de implementar e monitorar a Lei de Acesso Informação, instituindo o SIC - Serviço de Informações ao Cidadão em sua estrutura. Atualmente, a Autoridade de Monitoramento da LAI pela CGU, é a servidora Josilene da Silva Tavares, designada pela Portaria N° 1.273, de 29 de dezembro de 2016.

13.1 Comparativo Entre Ouvidoria e Sic

	OUVIDORIA	SIC
PÚBLICO	Estudantes, professores, técnicos-administrativos e comunidade externa.	Estudantes, professores, técnicos-administrativos e comunidade externa.
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	Reclamação, Denúncia, Elogio Sugestão e Solicitação.	Solicitação de Informações.
MEIOS DE ACESSO	Sistema Informatizado SIGAA, telefone, e-mail, carta ou pessoalmente.	https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.html , Sistema Informatizado SIPAC, telefone, e-mail, carta ou pessoalmente.
COMPETÊNCIA	Receber e encaminhar às autoridades competentes Reclamações, Sugestões, Elogios e Solicitações. Receber denúncias sobre violações de direitos; Realizar recomendações para melhoria das atividades na Unifesspa.	Garantir ao cidadão o acesso amplo às informações de interesse coletivo ou particular, que não estejam protegidas pelo sigilo;

O SIC recebeu **125 (cento e vinte e cinco)** pedidos de informações em 2017, obtendo os seguintes dados estatísticos a seguir, que são oriundos do sistema E-SIC.

13.2 Quantidade De Pedidos de Acesso à Informação

QTDE.	MÉDIA MENSAL	FINALIZADAS	EM TRÂMITE
125	10,42	100%	0

No ano de 2017 o SIC recebeu quase o dobro de pedidos de informações que no ano de 2016, que registrou 77 pedidos.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

13.3 Características

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	467	Total de solicitantes:	97
Perguntas por pedido:	3,77	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	7
		Solicitantes com um único pedido:	85

Foram respondidas 467 (quatrocentos e sessenta e sete) perguntas, provenientes de 97 (noventa e sete) solicitantes, os quais normalmente apresentam em média 3,77 perguntas por pedido.

13.4 Temas

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Trabalho - Profissões e ocupações	25	20,00%
Educação - Profissionais da educação	18	14,40%
Educação - Educação superior	17	13,60%
Trabalho - Mercado de trabalho	13	10,40%
Trabalho - Política trabalhista	11	8,80%
Trabalho - Fiscalização do trabalho	5	4,00%
Economia e Finanças - Finanças	4	3,20%
Educação - Assistência ao estudante	3	2,40%
Economia e Finanças - Administração financeira	3	2,40%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	3	2,40%

O assunto mais recorrente está relacionado a profissões e ocupações, envolvendo código de vaga, concursos, provimento, etc. Em seguida temos o assunto relacionado aos profissionais da Educação, mais voltado para o exercício da profissão e suas particularidades.

13.5 Resposta aos Pedidos de Acesso à Informação

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 10,47 DIAS		
PRORROGAÇÕES	QUANTIDADE: 05	% DE PEDIDOS: 6,49%

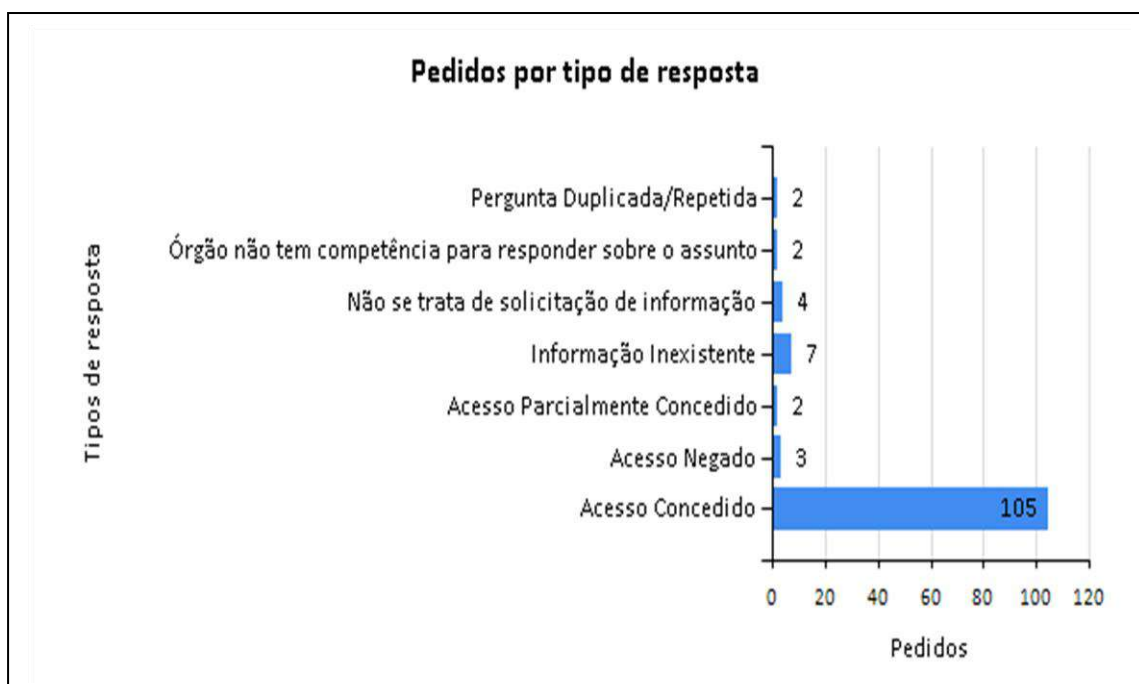


UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Quando o SIC não dispõe das respostas, solicita à Unidade responsável que a forneça. Esse trâmite leva em média 05 (cinco) dias, porém, pelo fato de alguns setores demorarem a fornecer as respostas, isso prejudica o tempo médio, que girou em média de 10,47 dias.

Foi necessário realizar a prorrogação de prazo para 05 (cinco) solicitações.

13.6 Tipos de Resposta



Dos pedidos registrados, 105 tiveram o acesso concedido ao solicitante. Dois pedidos eram perguntas repetidas do mesmo usuário, dois não eram da competência da Unifesspa, quatro não eram solicitação de informação, sete deles a Unifesspa não possuía a informação, dois foram concedidos parcialmente e três tiveram o acesso negado.

13.7 Acesso Negado

Houve a negativa de acesso a três pedidos, por serem os mesmos genéricos, não se podendo concluir que informação de fato o usuário necessitava. Foi informado aos mesmos a razão da negativa e solicitado que retornassem o pedido de forma mais específica, caso desejassem.

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido genérico	3	100,000%	2,40%
TOTAL:	3	100,000%	2,40%



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

13.8 Meios de Resposta

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	125	100,00%

Quando o usuário registra um pedido de informação ele tem a opção de escolher de que forma gostaria de receber a resposta da Instituição. Todos os usuários optaram por recebê-las através do próprio Sistema SIC, com avisos por e-mail.

13.9 Local de Origem da Solicitação

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AL	1	1,04%	5
AM	1	1,04%	1
BA	1	1,04%	1
CE	7	7,29%	14
DF	3	3,13%	5
GO	2	2,08%	3
MG	5	5,21%	5
MS	3	3,13%	3
PA	20	20,83%	31
PB	7	7,29%	7
PE	2	2,08%	2
PI	2	2,08%	2
PR	4	4,17%	4
RJ	5	5,21%	5
RN	1	1,04%	1
RO	3	3,13%	3
RS	5	5,21%	5
SC	2	2,08%	4
SE	2	2,08%	2
SP	9	9,38%	10
TO	1	1,04%	1
NÃO INFORMADO	10	10,42%	10



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

O Estado com maior número de solicitantes continua sendo o Pará, que registrou 20 usuários, seguido pelo Estado de São Paulo, com 09. Notamos que há uma diversidade muito grande da origem das solicitações, com registros em todas as regiões do país.

13.10 Perfil dos Solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	96	98,97%
Pessoa Jurídica	1	1,03%

Em 2017, 96 solicitantes foram “pessoa física” e apenas 01 pessoa jurídica.

a) Pessoa Física

Gênero		Escolaridade	
M	53,13%	Ensino Superior	30,21%
F	40,63%	Pós-graduação	27,08%
Não Informado	6,25%	Mestrado/Doutorado	19,79%
		Ensino Médio	13,54%
		Não Informado	7,29%
		Ensino Fundamental	2,08%

O público solicitante em sua maioria foi o masculino, com 53,13%, seguidos do público feminino com 40,63%. Os que não declararam o seu gênero ficaram em 6,25%.

Com relação à escolaridade, aqueles que possuem ensino superior representam 30,21% dos solicitantes, seguidos por aqueles que possuem pós-graduação, com 27,08%. Os que possuem mestrado/doutorado representam 19,79%. Outros níveis de escolaridade foram registrados, porém em menor quantidade.

Profissão	
Servidor público federal	33,33%
Estudante	13,54%
Outra	13,54%
Não Informado	9,38%
Professor	9,38%
Servidor público estadual	7,29%
Pesquisador	6,25%
Servidor público municipal	2,08%
Empregado - setor privado	2,08%



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Profis. Liberal/autônomo	2,08%
Jornalista	1,04%

Quanto à profissão dos solicitantes, há uma diversidade muito grande, distribuídas em sua grande maioria entre Servidor Público Federal, estudantes e outros. Professores e aqueles que não declararam sua profissão representam 9,38% cada. Outras profissões também foram registradas, em menor número.

b) Pessoa Jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Escritório de advocacia	100,00%

Nesse ano registramos apenas um pedido realizado por pessoa jurídica.

14. SUGESTÕES À REITORIA

Com base nas manifestações recebidas ao longo do ano, é possível fazer algumas recomendações, algumas já feitas no ano de 2016:

1. Investimento no treinamento de servidores e estagiários, quanto ao atendimento de qualidade ao usuário/cidadão;
2. Criar novos espaços de estacionamento interno no Campus I, uma vez que o espaço atual é diminuto e não comporta os veículos dos servidores e discentes, forçando-os a estacionarem seus veículos do lado externo da Unifesspa, tornando-os vulneráveis a assaltos e até mesmo roubo de seus veículos, uma vez que não há vigilância na área externa.
3. Padronização, aprimoramento e atualização dos sites (forma e conteúdo) das unidades da Unifesspa, tendo em vista a dificuldade apresentada em várias manifestações no acesso à informação;
4. Conscientização quanto à importância da disponibilização e cumprimento dos planos de ensino e ementas das disciplinas;
5. Atenção para os problemas recorrentes envolvendo as disciplinas com alto índice de retenção e relacionamentos conflituosos entre docentes e discentes;
6. Campanha a ações sobre zoonoses nos campi;
7. Confecções e distribuição de cartilha sobre assédio moral, sexual, racismo e bullying;
8. Elaboração de cartilha com esclarecimentos sobre plágio na área acadêmica e científica, e seus desdobramentos legais;
9. Dos recursos federais destinados a Unifesspa, que um percentual seja específico para atender necessidades da Ouvidoria, sobretudo para as Realizações de Seminário, Fóruns, Encontros locais com participação dos demais setores.
10. Apoio para Realização de pesquisas, e demais atividades no âmbito da Unifesspa (campanhas informativas e educativas), pesquisas e visitas à comunidade acadêmica e demais Campi, levando a conscientização da importância do exercício da cidadania no papel de cada cidadão na Instituição, sendo possível com a estruturação da equipe da Ouvidoria com pessoal suficiente, uma vez que a Ouvidoria conta apenas com um servidor, sendo a própria Ouvidora, o que prejudica as demais ações da Ouvidoria .



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

15. METAS PARA 2018

- Trabalho conjunto com o CTIC e demais Unidades, para a elaboração do Plano de Dados Abertos-PDA da Unifesspa e consequente divulgação no site de dados abertos do Governo Federal, franqueando aos cidadãos o acesso, de forma aberta, aos dados produzidos ou acumulados, sobre os quais não recaia vedação expressa de acesso;
- Participação da Ouvidoria nos cursos de Política de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), da Ouvidoria-Geral da União (OGU), que são destinados ao desenvolvimento de atividades de capacitação e formação em Ouvidoria, fundamentada em um processo de qualificação contínua;
- Atualização da página da transparência ativa, em conjunto com as áreas fins;
- Reformulação e atualização do Regimento Interno da Ouvidoria;
- Disponibilização de um questionário de satisfação, a ser respondido pelos usuários ao final do processo, que nos trará dados que servirão como indicadores para corrigir e/ou qualificar nossos procedimentos de gestão bem como da gestão dos setores para os quais as demandas dos usuários são encaminhadas;
- Divulgação do funcionamento da Ouvidoria na Unifesspa, nos interiores dos ônibus e na rádio web da Unifesspa;
- Diminuição expressiva do tempo de tramitação e consequente resposta ao usuário;
- Mudança de sala, para o ambiente térreo, para proporcionar maior visibilidade e acessibilidade aos usuários;
- Ampliar a divulgação das atribuições e do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, junto à comunidade da Unifesspa, objetivando aumentar sua visibilidade e a conscientização de seu papel institucional de interlocutora e de mediadora entre a comunidade e as instâncias acadêmicas e administrativas;

16. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os números e os percentuais aqui apresentados representam a consolidação da Ouvidoria da Unifesspa diante da comunidade interna e externa, demonstrando a importância inequívoca do seu papel, ao possibilitar o exercício da cidadania a partir dos diferentes pontos de vista e de interesses.

Comparado ao ano de 2016, foi observado um pequeno aumento de manifestações registradas naquele ano. A maioria das reclamações continua relacionada à metodologia de aula utilizada por alguns docentes, seguidas dos auxílios dirigidos aos discentes. Nota-se que a maioria das reclamações atinentes à metodologia referem-se ao não cumprimento dos princípios metodológicos previstos no Regulamento de Ensino de Graduação da Unifesspa e Regimento geral da UFPA. A maioria das Unidades acionadas reuniram-se com seus docentes e os mesmos firmaram compromisso em rever seus métodos e a fazer adaptações em suas aulas.

Com o objetivo de melhorar nosso atendimento, frequentemente contatamos o CTIC, solicitando o aperfeiçoamento do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas-SIGAA. Algumas funcionalidades ainda precisam ser aprimoradas e acreditamos que no decorrer do ano de 2018 as mesmas já estejam disponíveis para utilização.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Para encerrar, é necessário ressaltar que o serviço público precisa ser compreendido pelas pessoas, e os procedimentos e fases envolvidas precisam seguir uma lógica que, ao mesmo tempo, traga eficiência e confiança às pessoas que precisam do serviço.

E acima de tudo, que o papel da ouvidoria é **Zelar** pelo **Direito** do interessado de apresentar suas demandas à Instituição. A manutenção e a melhoria da qualidade dos serviços são **competências** das **Unidades** e não da Ouvidoria, que possui limitações de atuação que a própria legislação estabelece.

Colocamo-nos à disposição da comunidade, dos dirigentes e Conselheiros desta Universidade, para recebermos sugestões de melhorias em nosso atendimento.

Sem mais o que acrescentar, esse é o Relatório da Ouvidoria referente ao ano de 2017.

Marabá (PA), 16 de fevereiro de 2018.

Josilene da Silva Tavares
Ouvidora-geral da Unifesspa
Portaria nº 698/2015
Autoridade de Monitoramento da LAI
Portaria nº 1273/2016