



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DA  
**OUVIDORIA**

(julho a setembro/2017)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

## **SIGLAS**

**CRCA** – Centro de Registro e Controle Acadêmico

**CTIC** – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação

**e-SIC** – Serviço eletrônico de Informação ao Cidadão

**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

**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

**PDTSA** – Programa de Pós-graduação em Dinâmicas Territoriais e Sociedade na  
Amazônia

**PROEG** – Pró-reitoria de Ensino e Graduação

**PROEX** - Pró-reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis

**PROPIT** – Pró-reitoria de Pós-graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica

**SIGAA** – Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

**SINFRA** – Secretaria de Infraestrutura

**UNIFESSPA** – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

## APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao disposto no art. 8º, inciso XII da Resolução nº 09, de 17 de novembro de 2015, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria da Unifesspa, referente ao trimestre de **julho a setembro de 2017**, contendo as atividades desenvolvidas no período, a estatística das demandas recebidas e as proposições de melhoria apresentadas à Universidade, por sugestão da Ouvidoria, em decorrência das demandas recebidas.

Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca, com responsabilidade, as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão. Esses têm a garantia de que terão seus assuntos encaminhados e de que receberão uma resposta. Essa resposta, entretanto, não significa a resolução de todos os problemas ou a implantação de todas as sugestões.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam à comunidade acadêmica e externa da Unifesspa a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como possíveis sugestões de melhorias.

Nesse sentido, o presente relatório tece considerações que pretendem subsidiar os setores da Unifesspa na prestação dos serviços públicos com qualidade, no aperfeiçoamento dos serviços oferecidos e no atendimento de solicitações que podem orientar para a melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão oferecidos por essa Instituição.

As informações 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.

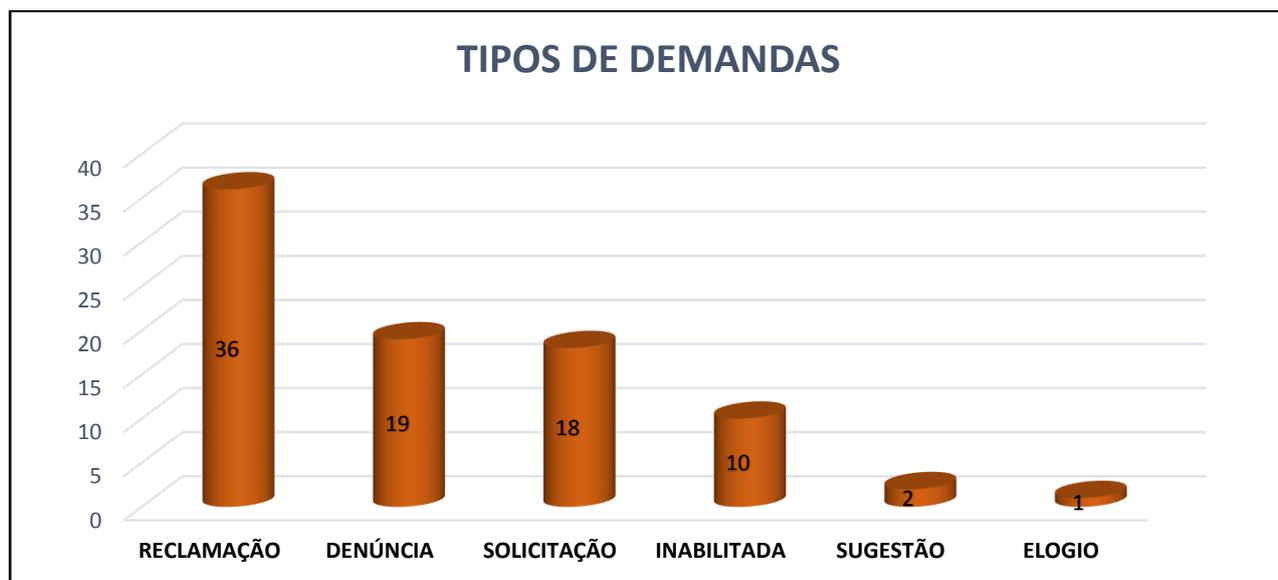
O relatório expõe, primeiramente, os dados relativos a todas as manifestações recebidas no período, via Ouvidoria. Posteriormente, são apresentados os dados recebidos através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

Nos últimos três meses (**julho a setembro/2017**), foram recebidas **86 (oitenta e seis)** manifestações distribuídas entre reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias. Destas, **10 (dez)** foram consideradas **inabilitadas**, por não terem cumprido os requisitos para análise e compreensão do assunto.

O detalhamento do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período em referência encontra-se no Gráfico abaixo.



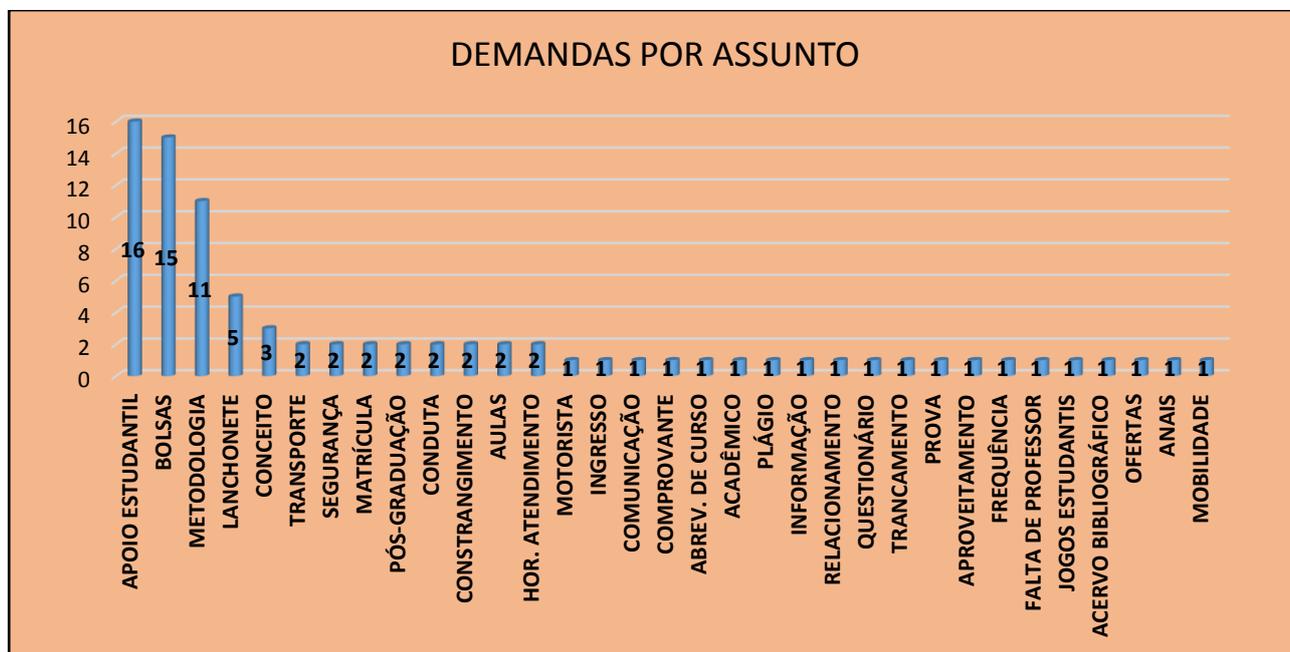
Com relação às tipologias das manifestações recebidas, **reclamação** liderou em número de registros, alcançando 41,86%; **denúncia** ficou em segundo lugar, com 22,09%; **solicitação** ficou com 20,93%; Foram consideradas **inabilitadas** 11,62% das manifestações; **sugestão** teve 2,32% e **elogio** com 1,16%

Nesse período, foi registrado 01 (um) elogio, direcionado a um professor do IGE, com relação à sua metodologia e disposição em atender os alunos e auxiliá-los, de todas as formas possíveis;

No Gráfico a seguir, é possível visualizar o percentual de todas as demandas registradas no período. As mesmas foram divididas entre as seguintes áreas:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL



Nesse trimestre foram recebidas inúmeras demandas relacionadas a uma viagem realizada para Bacabal, para que discentes e docentes pudessem participar de um Congresso, cuja viagem gerou desentendimento entre os participantes, culminando com a partida de alguns e o abandono de outros na Cidade de Bacabal; As mesmas estão sendo apuradas na Unidade responsável pela viagem.

Muitas reclamações foram referentes à não concessão de auxílios estudantis ou à condução do processo para concessão. Outro assunto recorrente é a metodologia de aula aplicada por alguns docentes. Esse assunto geralmente está entre os três mais registrados na Ouvidoria.

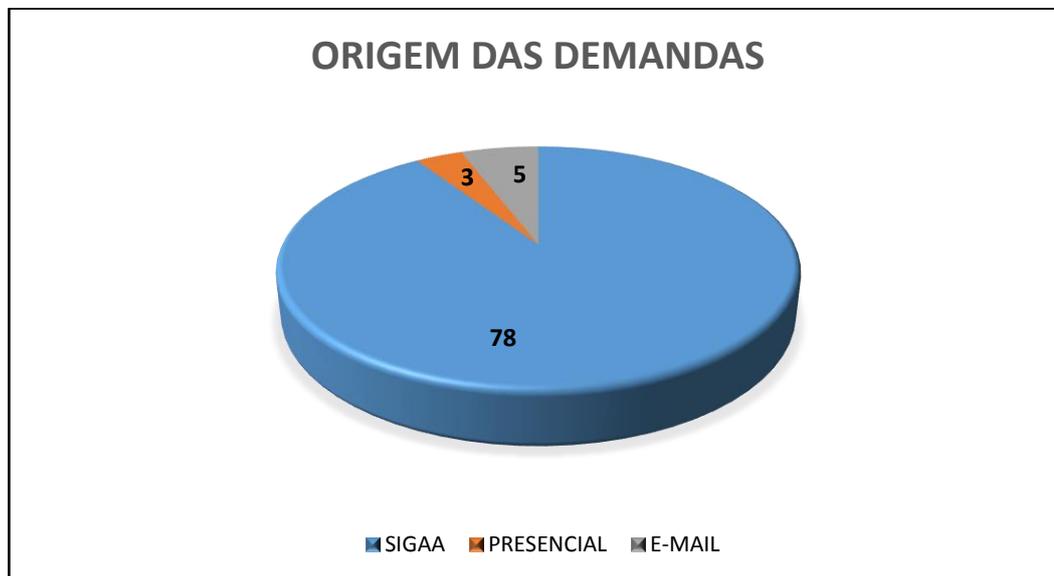
Do total de demandas, algumas foram encerradas na própria Ouvidoria, por desobedecerem às normas previstas para recebimento e tratamento, apresentadas por meio de frases de conteúdos irrelevantes ou incompreensíveis, sendo portanto, consideradas inabilitadas.

Os demais assuntos, não menos importantes, foram bem distribuídos, muitos deles relacionados aos valores e qualidade dos lanches comercializados nas lanchonetes dos Campus de Marabá, conceitos, transporte, etc...



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

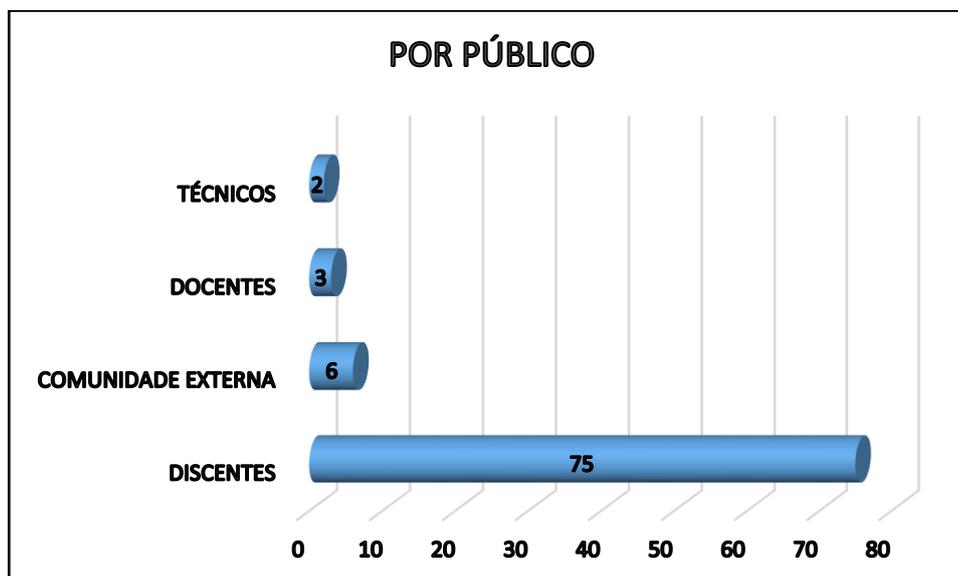
Quanto às Origens das manifestações, temos o seguinte quadro:



Observamos que 90,69% das manifestações foram efetuadas diretamente pelo sistema informatizado SIGAA, acessado pelo demandante, dentre servidores, discentes e comunidade externa. 5,81% foi registrado através de e-mail e 3,48% de forma presencial. Nesse trimestre, não houve registro de demanda por telefone, muito embora tenha havido algumas orientações e aconselhamentos por esse canal, inclusive o acompanhamento de demandas que estavam em andamento, o que é bastante comum.

Nota-se que o acesso via sistema informatizado é o meio mais utilizado pelo cidadão para elaborar suas manifestações, cujo registro pode ser feito acessando o Sistema de qualquer local, sem necessidade de se deslocar até a Ouvidoria.

Abaixo, demonstração gráfica por público:



No período em referência, repetindo as estatísticas anteriores, o público que mais demandou a Ouvidoria foi o de discentes, com 75 (setenta e cinco) manifestações. Em seguida foi a

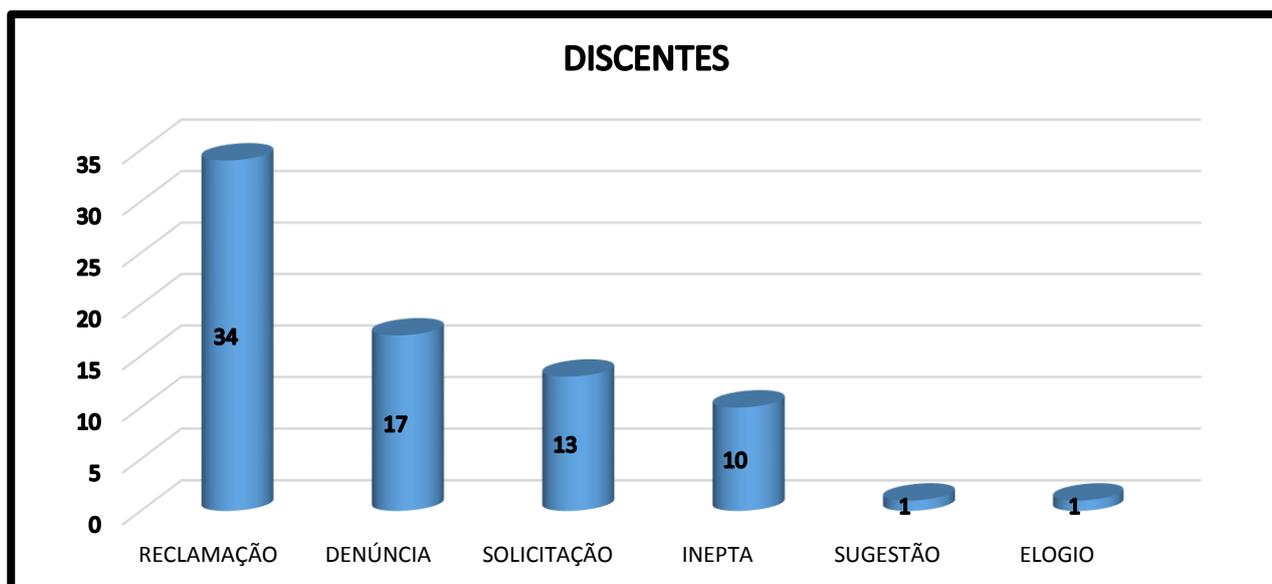


UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

comunidade externa, com 06 (seis) manifestações , os docentes com 03 (três) registros e os técnicos administrativos, com 02 (duas) manifestações.

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

**DISCENTES**



Foram formulados pelos discentes: 34 (trinta e quatro) reclamações, 17 (dezesete) denúncias, 13 (treze) solicitações, 10 (dez) consideradas inabilitadas, 01 (uma) sugestão e 1 (um) elogio. Nesse período as reclamações e denúncias estão relacionadas principalmente, a viagem realizada à Cidade de Bacabal/MA, para participação em Congresso. Registrou-se ainda várias reclamações dos discentes quanto à metodologia de aula aplicada pelos docentes, e relacionamento professor/aluno. Quanto às solicitações, sua grande maioria está relacionada a matrículas, ingresso, lançamento de conceito, mobilidade acadêmica, mudança de curso, etc.



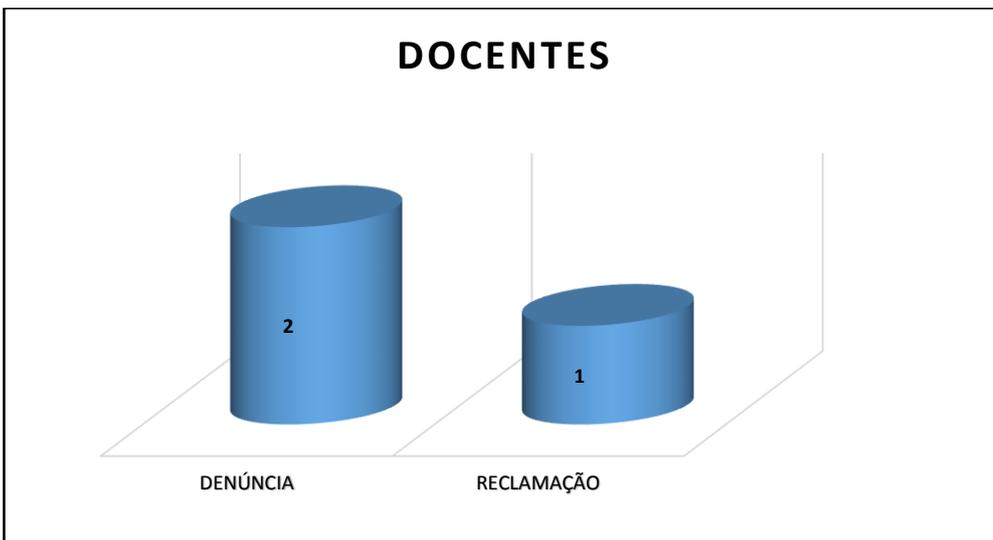
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

**COMUNIDADE EXTERNA**



Foram formulados pela comunidade externa: 03 (três) solicitações, 01 (uma) sugestão e 01 (uma) reclamação. A maioria das demandas estava relacionada ao ingresso nos cursos de graduação e processo seletivo.

**DOCENTES**



O público docente registrou 02 (duas) denúncias e 01 (uma) reclamação no período.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

## TÉCNICOS

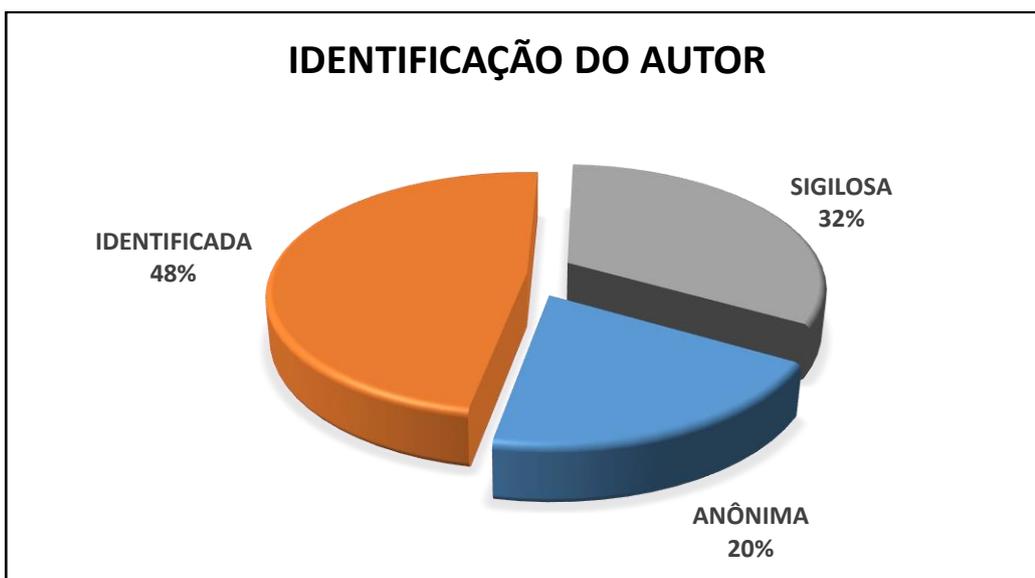


O público de técnicos administrativos registrou 02 (duas) solicitações no período;

A Ouvidoria da Unifesspa, em conformidade com a legislação que rege as Ouvidorias federais, aceita o recebimento de denúncias anônimas e manifestações sigilosas. A denúncia é anônima quando o manifestante opta por não se identificar, e nesse caso, o mesmo não poderá acompanhar o desfecho da sua manifestação. Seus dados não são solicitados no momento do registro da denúncia no Sistema Informatizado.

Quando o demandante opta pelo sigilo, apenas a Ouvidoria tem acesso aos seus dados, e a Unidade responsável pelo tratamento da manifestação não terá sua identificação. O Sistema omite essa informação na tramitação da demanda. Ao optar pelo sigilo, o demandante receberá, ao final, a resposta à sua manifestação.

Vejam os abaixo o comportamento do público quanto à identificação:



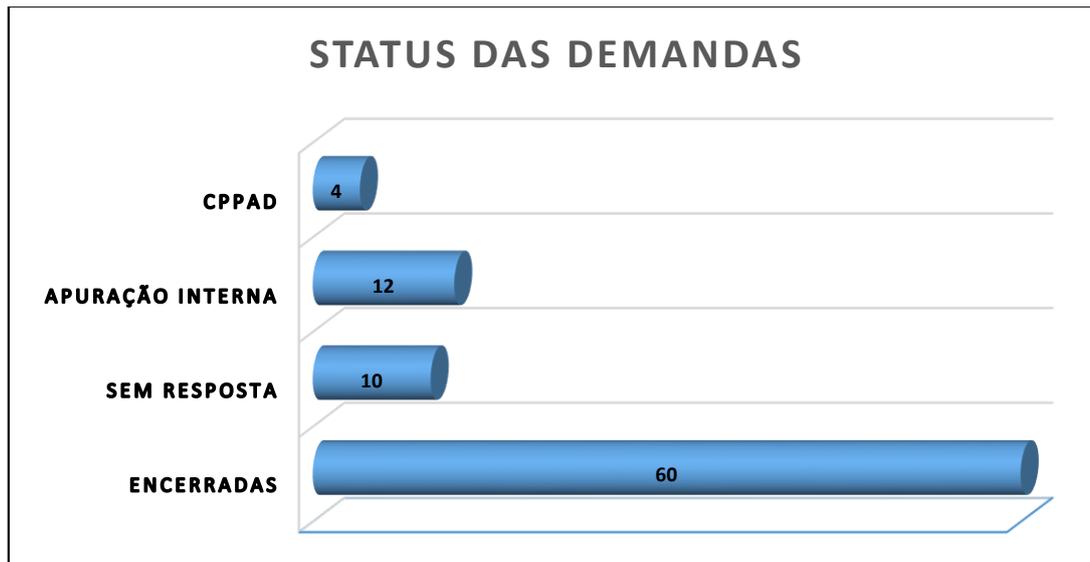
Notamos que a maioria dos usuários ainda prefere se identificar, cujas demandas estão relacionadas principalmente a solicitações e sugestões. Recebemos 41 (quarenta e uma) manifestações identificadas, 28 (vinte e oito) de forma sigilosa e 17 (dezessete) de forma



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

anônima; O público que opta pelo sigilo, geralmente é o que está vinculado à apresentação de reclamações. Os que optam pelo anonimato, geralmente por temor de represálias, é a minoria, cujas manifestações são relacionadas à denúncias.

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



De um total de 86 (oitenta e seis) manifestações recebidas no período, 60 (sessenta) estavam finalizadas, 12 (doze) estavam em andamento dentro da Unidade responsável, 4 (quatro) foram transformadas em Processo Administrativo Disciplinar, os quais estavam em andamento, e 10 (dez) estavam sem resposta na Unidade, porém já haviam sido prorrogadas pelo prazo legal, e o chefe da Unidade já havia sido alertado.

Essa tem sido uma dificuldade muito recorrente enfrentada pela Ouvidoria. Alguns chefes de Unidades ainda não se apropriaram do papel da Ouvidoria, que atua como parceira das Unidades e os mesmos não se mostram comprometidos com a análise e consequente resposta da demanda recebida. As demandas possuem um prazo comum de 5 (cinco) dias para serem respondidas porém, algumas unidades retêm a demanda por quase 60 (sessenta) dias e ao final, após muita insistência para responderem, fornecem uma resposta evasiva, não abordando o assunto de maneira mais apurada.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

Quanto à distribuição das demandas, temos o seguinte quadro:

DISTRIBUIÇÃO							
UNIDADE	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	OUTROS	TOTAL
CRCA			7				7
ICH		1					1
ICH/FACED	1						1
ICH/FACSAT		1					1
ICH/HISTÓRIA	1		1				2
ICSA			1				1
ICSA/ADMIN.	2						2
ICSA/CONTAB.	4						4
IEDAR/ECON.	2						2
IEDS		1					1
IEX	4	1	2				7
IGE/DOCENTE				1			1
IGE/GEOLOGIA	1						1
ILLA	2	9	1				12
OUVIDORIA			1				1
PDTSA	1						1
PROEG	1						1
PROEX	11	5	1				17
PROFIT			1		1		2
PROTOCOLO			1				1
SINFRA	6	1	2		1		10
INABILITADA	2	3	1	4			10
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>2</b>		<b>86</b>

Notamos que as manifestações foram bem distribuídas entre as Unidades, sendo que as que concentraram o maior número foram a PROEX, seguida pelo ILLA e SINFRA.

A PROEX tem se destacado em número de demandas recebidas, em sua maioria relacionadas à reclamações sobre Auxílios destinados aos discentes, com relação a editais ou a não concessão do benefício;

Nesse trimestre o ILLA recebeu diversas demandas, todas relacionadas à viagem de discentes para participação em Congresso, em Bacabal, no Estado do Maranhão.

A SINFRA recebeu demandas diversificadas, voltadas aos serviços prestados pela lanchonete, ao transporte, à infraestrutura e segurança.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

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

UNIDADE	NO PRAZO	PRORROGAÇÃO	SEM RESPOSTA (Incluindo CPPAD)	APURAÇÃO	TOTAL
CRCA	7				7
ICH	1				1
ICH/FACED		1			1
ICH/FACSAT		1			1
ICH/HISTÓRIA	1		1		2
ICSA	1				1
ICSA/ADMINIST.		2			2
ICSA/CONTABIL.	1	2	1		4
IEDAR/ECONOMIA		2			2
IEDS	1				1
IEX	3	1	3		7
IGE/GEOLOGIA	1				1
IGE/DOCENTE	1				1
OUVIDORIA	1				1
PDTSA			1		1
PROEG	1				1
ILLA				12	12
PROEX		12	5		17
PROPIT	1	1			2
PROTOCOLO	1				1
SINFRA		7	3		10
INABILITADA	10				10
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>86</b>

Pelo gráfico acima, 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 para a Unidade responder. Porém, algumas Unidades apresentam muita dificuldade em fornecer as respostas às demandas apresentadas.

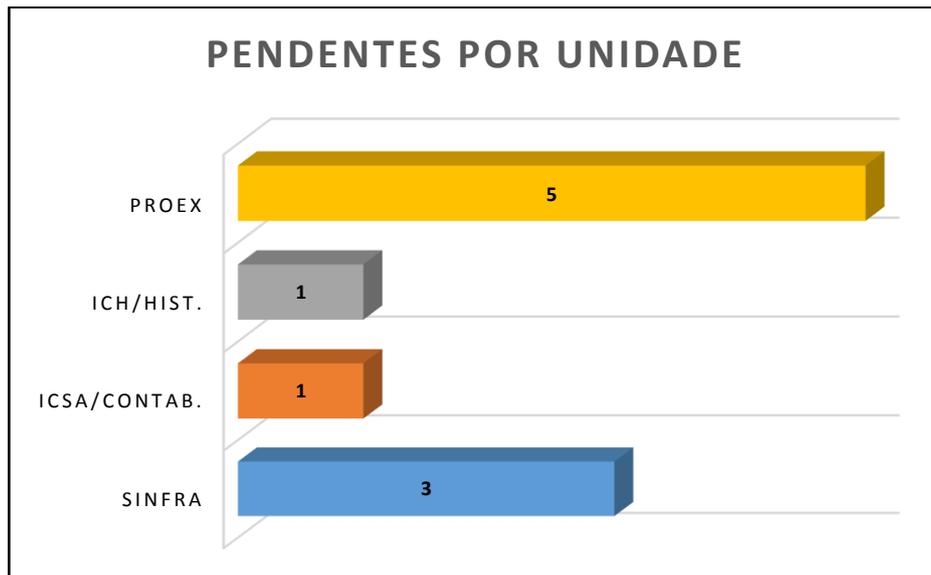
Nota-se pelo gráfico acima que muitas unidades só respondem na prorrogação. Essa prática leva não apenas a Unidade ao descrédito, como também a Ouvidoria e a Unifesspa como um todo. Passa uma falsa impressão de que a Instituição ignora os problemas levantados e que não tem interesse em melhorar sua impressão frente à comunidade, usuário e destinatária dos nossos serviços.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

Até o encerramento do presente relatório, 14 (quatorze) demandas estavam sem resposta, das quais 04 (quatro) geraram Processo Administrativo Disciplinar e 10 (dez) estavam na Unidade, sem resposta.

**PENDENTES POR UNIDADE**



Das demandas que estavam sem resposta, 05 (cinco) estavam sob responsabilidade da PROEX, referentes a auxílios e aos jogos estudantis da Unifesspa; 03 (três) estavam sob a responsabilidade da SINFRA, 01 (uma) no ICH, da Faculdade de História e 01 (uma) no ICSA, referente ao curso de contabilidade. Seus respectivos responsáveis haviam sido devidamente notificados.

**ATENDIMENTOS PRESENCIAIS SEM REGISTRO**

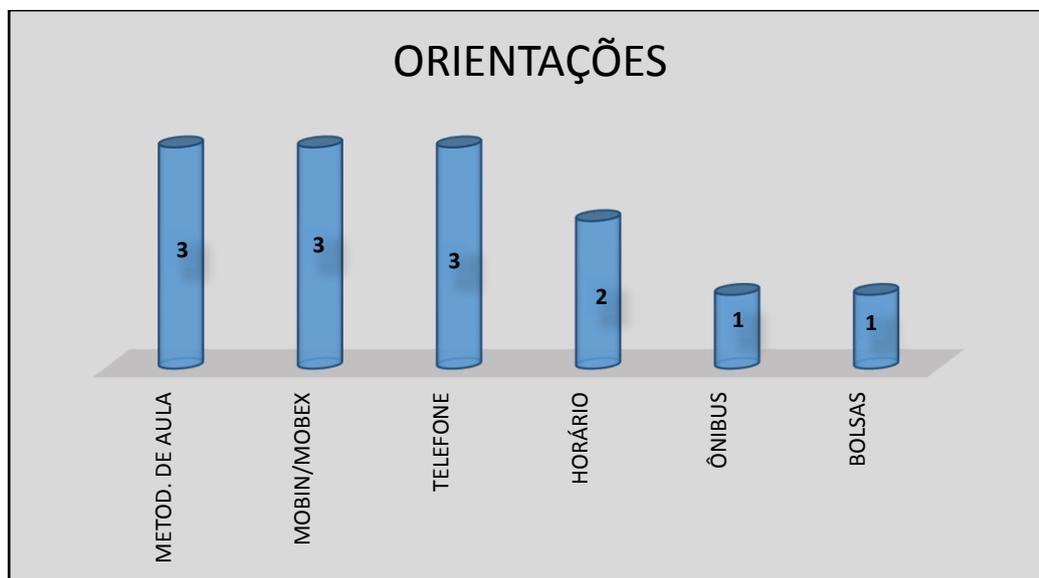
É muito comum a Ouvidoria prestar atendimento presencial, referente a orientações, aconselhamentos e dúvidas dos usuários dos nossos serviços. Esses atendimentos, até mesmo por opção do usuário, não geram uma manifestação, portanto não fazem parte do número de demandas efetivamente registradas no período. Os usuários, após serem ouvidos e orientados, não veem a necessidade de acionar a Unidade.

Em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o cidadão a entrar em contato diretamente com os setores/Unidades responsáveis pelo atendimento à manifestação, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos. Um exemplo de utilização desse encaminhamento pela Ouvidoria são os 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 ao curso. Nesses casos, a Ouvidoria orienta o cidadão a realizar contato, primeiramente, com as Faculdades, com o intuito de relatar a situação e comunicar o descontentamento. Essa orientação da Ouvidoria tem o objetivo de incentivar e manter a autonomia das Unidades para resolução de suas questões.

Nesse trimestre realizamos 13 (treze) atendimentos presenciais sem registro. Vejamos abaixo a classificação dos atendimentos:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL



Um assunto muito recorrente é a metodologia de aula praticada por alguns docentes. Nesse caso, os alunos são orientados a procurar o primeiro atendimento na Faculdade do seu curso. A Ouvidoria só deve ser acionada após o primeiro atendimento ter sido frustrado. Nesse trimestre houve a divulgação do edital de mobilidade interna e externa, o qual gerou algumas solicitações na Ouvidoria, como a data de divulgação do resultado, local de entrega de documentos, etc. Alguns outros assuntos dispersos, mas não menos importantes surgem, mas geralmente são resolvidos através de uma ligação telefônica ou através de uma informação que a própria Ouvidoria detém.

### **PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS**

A Ouvidora da Unifesspa busca, sempre que possível, participar dos eventos promovidos pelas demais ouvidorias e pela Ouvidoria-Geral da União, com a finalidade de estar sempre atualizada para atender o manifestante. No período em questão, a Ouvidora participou dos seguintes cursos:

- **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;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

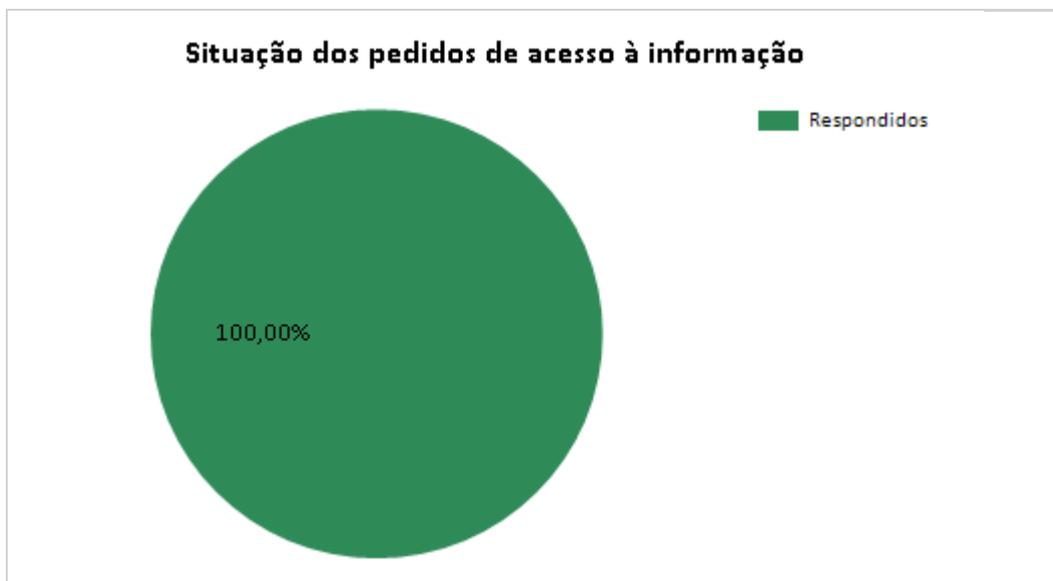
# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.

O Serviço de Informações ao Cidadão recebe e responde aos pedidos 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.

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 **julho a setembro** de 2017.

Ao longo desse período foram recebidos **20 (vinte)** pedidos de informação no SIC-Unifesspa, todos devidamente respondidos ao cidadão.

## Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes





UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

<b>Características dos pedidos de acesso à informação</b>			
<b>Total de perguntas:</b>	94	<b>Total de solicitantes:</b>	19
<b>Perguntas por pedido:</b>	4,70	<b>Maior número de pedidos feitos por um solicitante:</b>	2
		<b>Solicitantes com um único pedido:</b>	18

Nos pedidos de acesso à informação, normalmente o solicitante insere mais de uma pergunta. É comum recebermos questionários para preenchimento on-line, os quais possuem em torno de 10 (dez) perguntas. Alguns usuários utilizam com frequência esse serviço, cujas perguntas geralmente são voltadas para a mesma categoria.

### **Temas dos Pedidos**

<b>Temas das solicitações (Top 10)</b>		
<b>Categoria e assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% de Pedidos</b>
Trabalho - Profissões e ocupações	5	25,00%
Educação - Educação superior	4	20,00%
Trabalho - Política trabalhista	3	15,00%
Trabalho - Fiscalização do trabalho	2	10,00%
Trabalho - Mercado de trabalho	1	5,00%
Educação - Educação do campo	1	5,00%
Economia e Finanças - Finanças	1	5,00%
Governo e Política - Administração pública	1	5,00%
Educação - Sistema educacional - Avaliação	1	5,00%
Educação - Gestão escolar	1	5,00%

O assunto mais recorrente nos pedidos de informações está relacionado aos profissionais da Educação, como código de vaga. Nesse aspecto, os pedidos são voltados para concurso público, provimento de vagas, aproveitamento de vagas, etc. Também há uma busca considerável no quesito “Educação Superior”, voltadas aos cursos de graduação e pós-graduação.



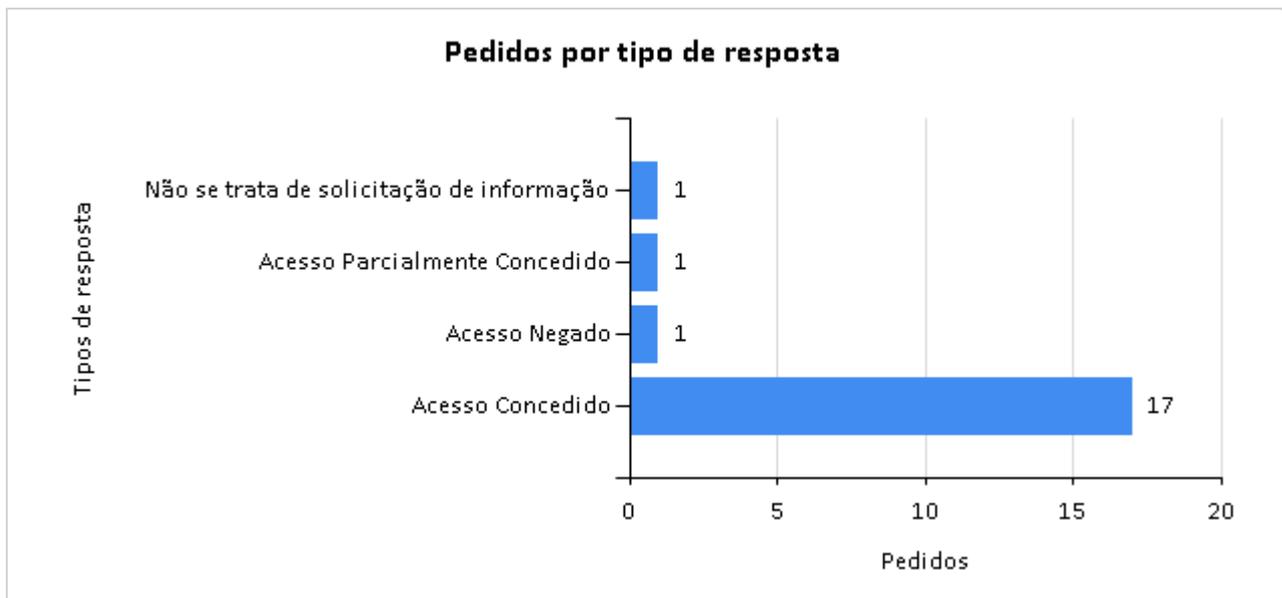
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

## Tempo de Resposta

**Tempo médio de resposta:** 6,90 dias

O prazo para resposta do e-SIC é de 20 (vinte) dias, mas as Unidades têm respondido no prazo médio de 6,90, nos levando a concluir que o meio de tramitação interna (e-mail) é mais eficiente que o SIGAA, o qual é utilizado para a tramitação das demandas da Ouvidoria.

Nesse período, não houve nenhuma prorrogação de prazo, todas as solicitações foram respondidas antes do encerramento do mesmo.



Dos pedidos recebidos, 17 (dezesete) foram concedidos sem restrições, 01 (um) deles teve o acesso negado, por se tratar de pedido genérico, não se podendo chegar a uma informação específica; 01 (um) teve o acesso concedido parcialmente e 01 (um) não se tratava de solicitação de informação.

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido genérico	1	100,000%	5,00%
<b>TOTAL:</b>	1	100,000%	5,00%



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

### Perfil do Solicitante

Tipos de solicitante		
<b>Pessoa Física</b>	18	94,74%
<b>Pessoa Jurídica</b>	1	5,26%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
BA	1	5,56%	1
CE	2	11,11%	2
DF	1	5,56%	1
GO	2	11,11%	3
MS	1	5,56%	1
PA	3	16,67%	3
PE	1	5,56%	1
PR	1	5,56%	1
RJ	1	5,56%	1
RS	1	5,56%	1
SP	1	5,56%	1
Não Informado	3	16,67%	3

Os solicitantes provêm de diversas regiões, mas o maior número ainda é do nosso Estado, seguido pelos Estados do Ceará e Goiás. Houve o registro de uma solicitação realizada por pessoa jurídica.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

### Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
F	44,44%
M	44,44%
Não Informado	11,11%

Escolaridade	
Pós-graduação	38,89%
Ensino Superior	16,67%
Mestrado/Doutorado	16,67%
Ensino Médio	16,67%
Não Informado	11,11%

O público solicitante está bem proporcional entre homens e mulheres. A escolaridade declarada é liderada por aqueles que possuem Pós-graduação, e o restante distribuído proporcionalmente entre os que possuem ou cursam graduação, mestrado/doutorado ou ensino médio.

### Profissão

Profissão	
Servidor público federal	44,44%
Outra	11,11%
Estudante	11,11%
Não Informado	11,11%
Profis. Liberal/autônomo	11,11%
Pesquisador	5,56%
Servidor público estadual	5,56%
Servidor público municipal	3,70%

Quanto à profissão dos solicitantes, há uma diversidade muito grande, distribuídas em sua grande maioria entre Servidor Público Federal e estudantes.

### Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Escritório de advocacia	100,00%



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Devemos registrar aqui e agradecer o comprometimento de algumas Unidades e o apoio que temos recebido, no pronto atendimento das demandas encaminhadas. O CRCA, IEX, IEDAR e IGE têm contribuído efetivamente na manutenção da boa qualidade no tempo de respostas aos demandantes. Todas essas Unidades têm fornecido respostas às manifestações dentro do prazo regimental de 05 (cinco) e 20 (vinte) dias, sem necessidade de prorrogação.

Isso nos deixa imensamente felizes, pois demonstra sensibilidade e o conhecimento da necessidade que a Instituição tem, em prestar um serviço de qualidade e dispensar ao cidadão um atendimento rápido, eficiente e eficaz. Esse é o padrão ideal, que esperamos alcançar com todas as Unidades da Unifesspa.

Em sentido contrário temos a PROEX e a SINFRA, as quais têm respondido suas demandas na média de 02 (dois) meses, com prazos totalmente extrapolados. Essas atitudes nos entristecem e desestimulam, uma vez que são duas Unidades bastante demandadas, o que passa uma falsa impressão de que a Ouvidoria não é eficiente ou que a Unifesspa não se importa com o clamor do cidadão.

Essa prática leva a descrédito a Instituição, estimulando o demandante a manifestar-se em órgãos externos à Unifesspa, tais como MPF, OGU, CGU, Justiça Federal entre outros, obrigando a Administração Superior a ter que responder para esses órgãos. Essa postura inexistiria ou seria minimizada se quem é demandado cumprisse a obrigação legal de sempre fornecer resposta institucional no prazo, à manifestação que lhe é apresentada.

É comum a Ouvidora realizar inúmeras ligações para as Unidades no intuito de cobrar o encerramento das demandas. Creio que não seria necessário se os chefes de Unidades se conscientizassem do seu papel e dedicassem alguns minutos do seu tempo para responder as demandas recebidas, que não são muitas. Não pensamos ser a melhor alternativa, mas já utilizamos inclusive o whatsapp para fazer contato pedindo a colaboração do chefe de Unidade para responder as demandas. Entendemos que chega a ser desgastante para ambas as partes, uma vez que para a máquina administrativa funcionar, depende do esforço conjunto de todos os atores.

Por fim, ratificamos a necessidade do permanente comprometimento das demais Unidades da Unifesspa com a atuação da Ouvidoria, a fim de que possa alcançar maior qualidade e a agilidade no atendimento aos cidadãos, elevando o conceito da Instituição perante toda a sociedade.

### **METAS A ALCANÇAR**

1. Mudança para uma sala no térreo, que terá mais visibilidade e que facilitará o acesso das pessoas com deficiência e do público em geral.
2. Espera-se adaptação de algumas funcionalidades do Módulo Ouvidoria, a cargo do CTIC, o que irá facilitar o acesso, a tramitação, acompanhamento e a disponibilização de informações fidedignas através de relatórios gerados no Sistema.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

3. Também estamos aguardando ansiosamente a disponibilização de 01 (um) servidor para auxiliar nos trabalhos da Ouvidoria, o qual deverá assumir as funções do e-SIC, que está sendo acumulada pela Ouvidora-geral.
4. Enviamos ao CTIC a solicitação para disponibilização de uma pesquisa de satisfação, que inicialmente será enviada a cada usuário, após o encerramento da demanda, para que o mesmo possa indicar o seu grau de satisfação com o atendimento, sugerindo inclusive, o que precisa ser mudado. Essa avaliação 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.
5. Posteriormente, quando dispusermos de pessoal suficiente, pretendemos realizar pesquisas de campo, visitando os campi e ouvindo a comunidade em geral e aplicando, quando possível, os resultados das pesquisas no nosso dia-a-dia.
6. Desenvolver o Plano anual de trabalho da Ouvidoria;
7. Participar de programas de capacitação patrocinados pela Ouvidoria-Geral da União/Controladoria-Geral da União, visando dar qualidade à atuação da Ouvidoria da Unifesspa, como interlocutora entre a Instituição e a sociedade, para a melhoria da atuação da Ouvidoria;
8. Consolidar a estrutura da Ouvidoria, tanto em termos de equipamentos quanto de pessoal;
9. Atuar em conjunto com as instâncias acadêmicas e administrativas da Unifesspa, sempre que necessário, na busca de soluções viáveis para as demandas apresentadas e divulgação do papel da Ouvidoria.

### **SUGESTÕES DA OUVIDORIA**

Diante dos resultados apresentados e com o objetivo de subsidiar as ações efetivas atribuídas a esta Ouvidoria, conforme Regimento Interno, é importante apresentar as proposições a seguir, sem qualquer pretensão de determinar o que os órgãos, Unidades acadêmicas ou administrativas da Unifesspa devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à comunidade:

1. Elaborar e publicizar uma agenda única de eventos da Unifesspa, evitando desse modo que ocorram simultaneamente eventos relevantes, dividindo o público e esvaziando uma ou outra programação, que foi minuciosamente planejada;
2. Realizar atividades para o desenvolvimento de relações interpessoais, na tentativa de minimizar os conflitos entre os segmentos do meio acadêmico (docentes, técnico-administrativos e discentes), valorizando sempre o diálogo e o respeito na condução do processo, fazendo uso e respeitando o código de ética do servidor público;
3. Publicizar, padronizar e manter sempre atualizada a divulgação das estruturas curriculares dos cursos de graduação e pós-graduação. Sugere-se que além de disponibilizar as estruturas curriculares nos sites de cada Unidade responsável, também seja criado um repositório no site da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEG) e Pró-reitoria de Pós-graduação, Pesquisa e Inovação tecnológica (PROPIT), com as matrizes curriculares de todos os cursos.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ  
OUVIDORIA-GERAL

4. Criar um método interno em cada unidade, para analisar as demandas mais recorrentes e conseqüentemente trabalhar no sentido de minimizar a repetição dessas demandas, e cumprir os prazos regimentais;
5. Orientação permanente quanto à padronização e atualização dos sites (forma e conteúdo) das unidades da Unifesspa, tendo em vista a dificuldade apresentada em várias demandas;
6. Capacitação permanente sobre excelência no atendimento ao público;
7. Dar maior publicidade sobre os critérios de concessão de auxílios aos discentes;
8. Orientar aos setores que publicam editais, que respeitem os prazos estabelecidos nos mesmos e que sejam transparentes quanto aos critérios de aprovação ou eliminação do candidato; em caso de retificação, fazer extensa divulgação;
9. Acompanhar para que as disciplinas sejam ministradas dentro da regularidade do semestre, salvo as exceções previstas no planejamento institucional;
10. Avaliar e acompanhar os cursos de graduação quanto aos aspectos didáticos/ pedagógicos;
11. Conscientização quanto à importância da disponibilização e cumprimento dos planos de ensino e ementas das disciplinas;
12. Sensibilizar os Centros, Coordenações e Chefias de Departamentos e demais segmentos, da necessidade da participação frequente da Ouvidoria, nos eventos acadêmicos, para fins de divulgação dos seus serviços e da participação pelos meios de acessos disponibilizados pela Ouvidoria na Unifesspa;

É o relatório.

Marabá (PA), 27 de outubro de 2017.

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