



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DA
OUVIDORIA

(janeiro a março/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

FCAM – Faculdade de Ciências Agrárias

ICH – Instituto de Ciências Humanas

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

IGE – Instituto de Geociências e Engenharias

LAI – Lei de Acesso à Informação

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

PROEG – Pró-reitoria de Ensino e Graduação

PROEX - Pró-reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis

PROGEP - Pró-reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas

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

O primeiro relatório de 2017 da Ouvidoria da Unifesspa tem o fito de mostrar as ações realizadas no período de janeiro a março, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo.

O trabalho de consolidação da Ouvidoria é contínuo. A busca de ser proativa, dar maior visibilidade ao trabalho realizado e aproximar-se da comunidade universitária tende a aumentar a participação e a melhorar procedimentos administrativos e acadêmicos de modo a minimizar os problemas, as judicializações, a intervenção de órgãos externos à Unifesspa e a maximizar a qualidade dos serviços.

E é com muito orgulho que apresentamos mais um relatório estatístico à Reitoria, para demonstração das áreas que são mais demandadas e seu comportamento frente aos questionamentos realizados pela Comunidade interna ou externa.

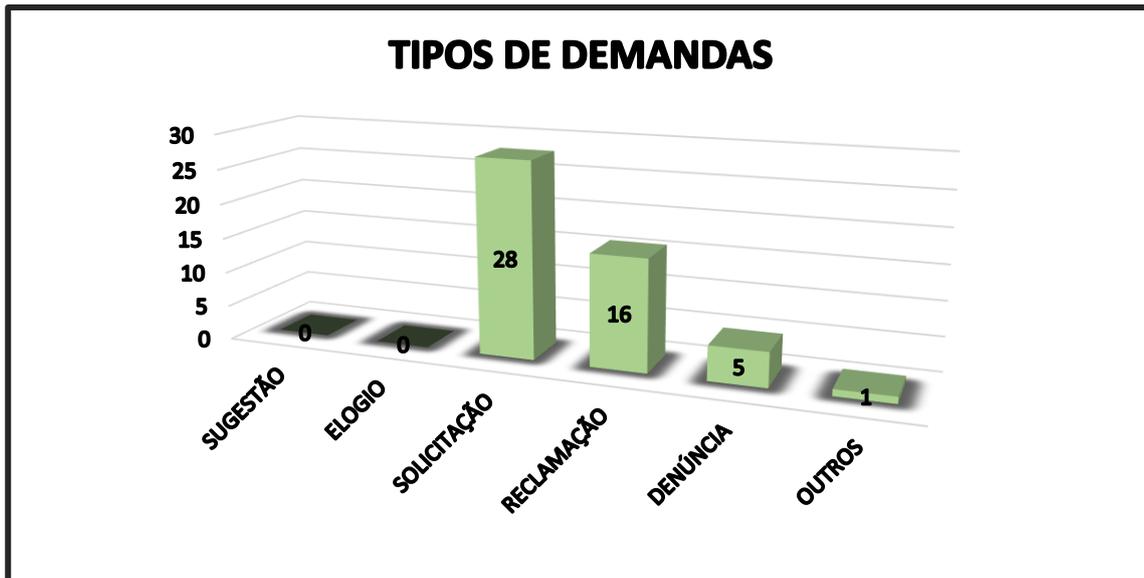
As informações demonstram diversos aspectos das funções desempenhadas pela Ouvidoria por meio da análise estatística de todas as manifestações recebidas, que podem ser denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

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.



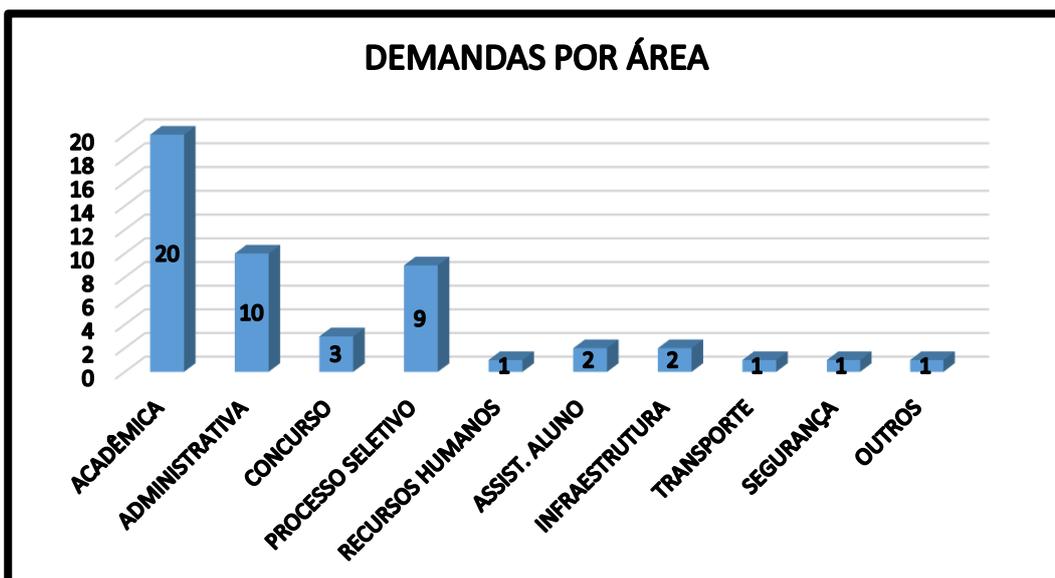
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Nos últimos três meses (janeiro a março/2017), foram recebidas 50 (cinquenta) 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, solicitação foi a mais recorrente, com 56% de representatividade, seguido de reclamações com 32%, denúncias com 10%, sugestão e outros com 2% .

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



As demandas recebidas foram direcionadas em sua maioria às unidades acadêmicas, sendo que algumas delas a própria Ouvidoria respondeu, por já deter as respostas. Algumas foram



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

encerradas na própria Ouvidoria, por desobedecerem às normas previstas para recebimento e tratamento de demandas. Os temas relacionados às questões administrativas ficaram em segundo lugar em número de manifestações recebidas, seguida por processo seletivo e demais assuntos fragmentados, mas não menos importantes.

As Origens das manifestações foram:



Observamos que 92% das manifestações foram efetuadas diretamente pelo sistema informatizado SIGAA, acessados pelo demandante, dentre servidores, discentes e comunidade externa. 4% foi registrado de forma presencial, 2% através de e-mail e 2% através de telefone.

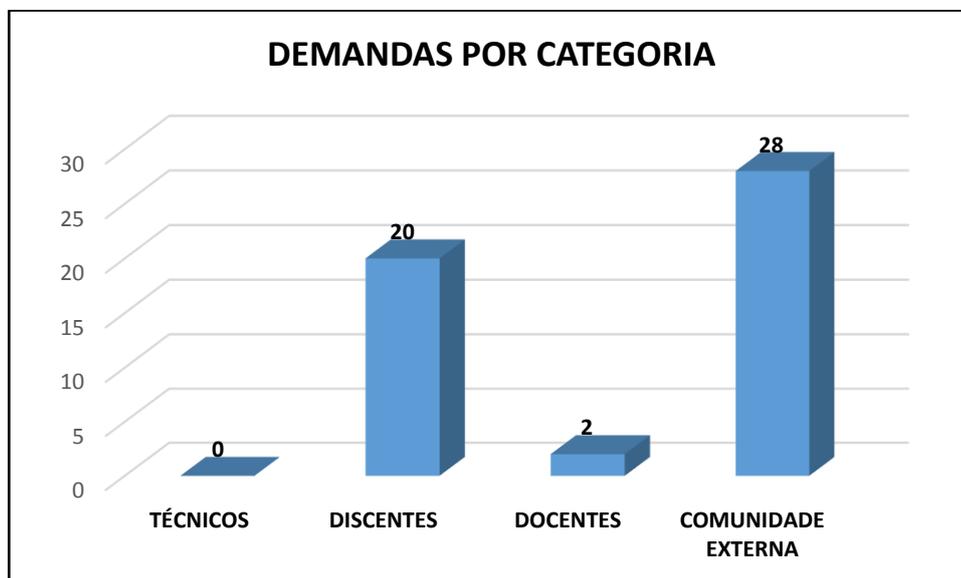
Registramos ainda casos de usuários que buscaram a Ouvidoria pessoalmente, em busca de informações procedimentais, para os quais foram prestadas orientações diversas quanto aos seus direitos. Em alguns casos não era necessário a intervenção da Ouvidoria e os mesmos foram orientados a esse respeito, os quais se demonstraram satisfeitos com o atendimento recebido. Tais atendimentos ainda não fazem parte dos registros estatísticos do presente relatório.

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

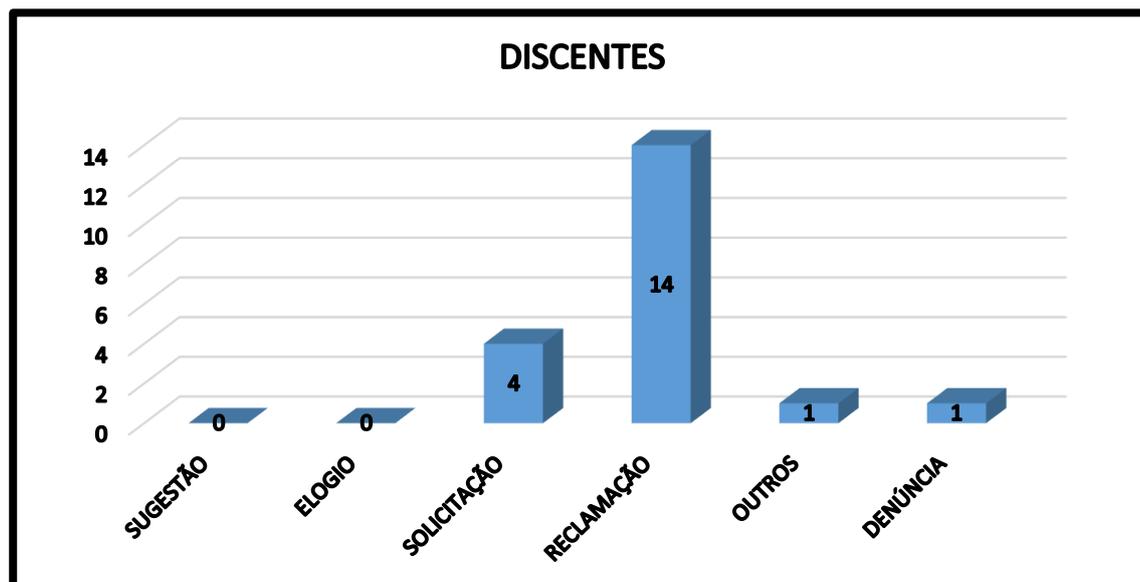
Abaixo, demonstração gráfica por categoria de solicitante:



No período em referência, o público externo registrou mais demandas, com 28 (vinte e oito) manifestações, seguido pelos discentes, que realizaram 20 (vinte) manifestações. Os docentes registraram 2 (duas) demandas no período. Nesse trimestre não houve registro de manifestação por parte dos técnicos administrativos.

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

DISCENTES



Foram formulados pelos discentes: 14 (quatorze) reclamações, 4 (quatro) solicitações, 1 (uma) denúncia e 1 (uma) classificada como outros. Não houve registro de elogio pela categoria. Notou-se que a maioria das manifestações dos discentes está relacionada à metodologia de aula aplicada pelos docentes e relacionamento professor/aluno.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

COMUNIDADE EXTERNA

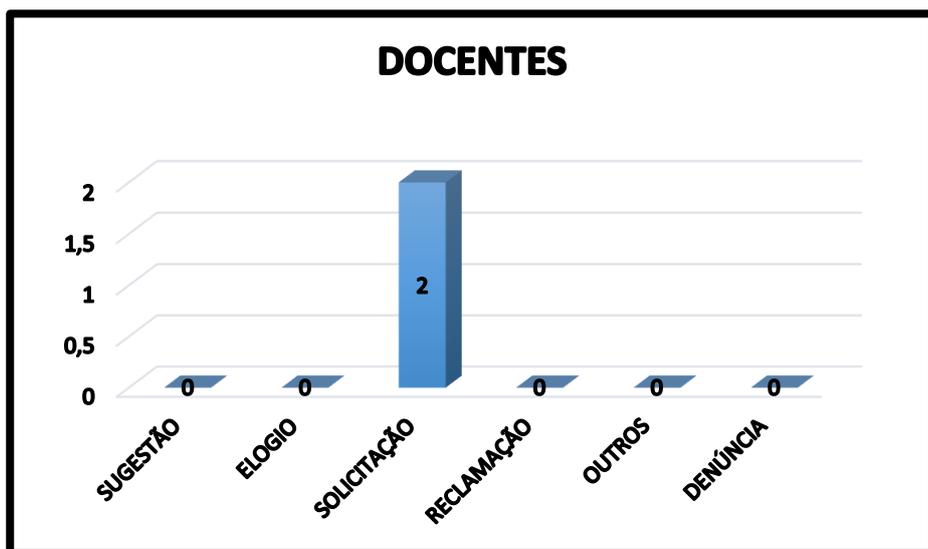


Foram formulados pela comunidade externa: 22 (vinte e duas) solicitações, 4 (quatro) denúncias e 2 (duas) reclamações. Não houve registro de elogio ou sugestão. A maioria das demandas estava relacionada ao processo seletivo de ingresso nos cursos de graduação ofertados pela Unifesspa.

TÉCNICOS

Não houve registro de nenhuma demanda por parte dos técnicos administrativos.

DOCENTES

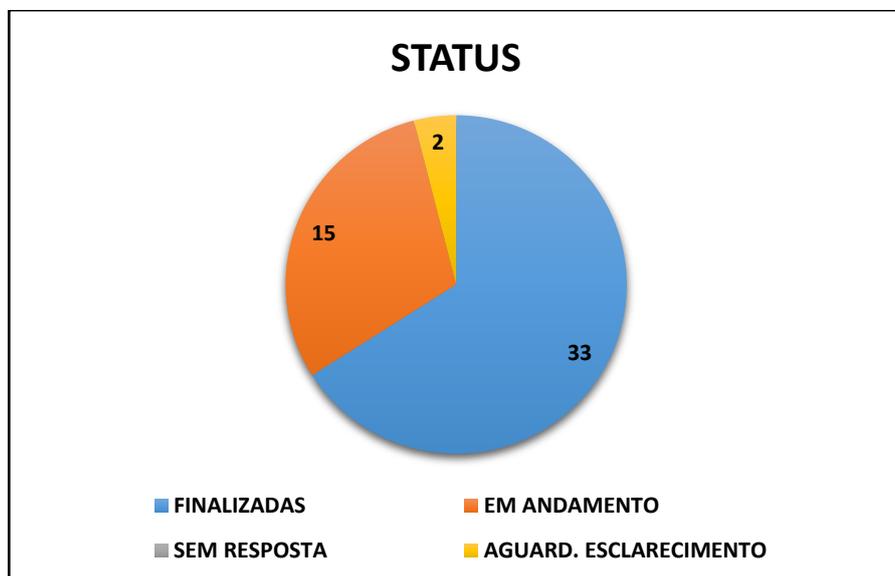


O público docente registrou 2 (duas) solicitações no período.

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL



De um total de 50 (cinquenta) manifestações recebidas no período, 33 (trinta e três) estavam finalizadas, 15 (quinze) estavam aguardando resposta da Unidade responsável, e 2 (duas) estavam aguardando esclarecimento do demandante.

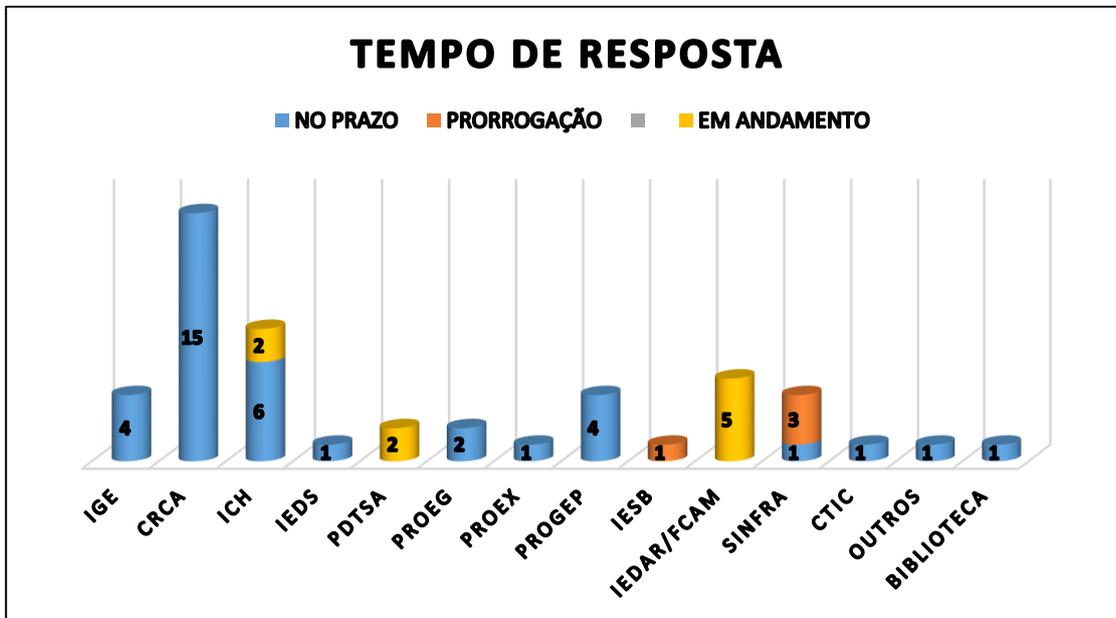
As demandas foram bem distribuídas entre as Unidades, sendo que as que concentraram o maior número foi o CRCA, seguido pelo ICH, IEDAR/FCAM. O número alto de demandas para o CRCA se deu em virtude do processo de ingresso de novos alunos, o que gerou muitas dúvidas quanto a prazos e procedimentos. As demais Unidades receberam poucas 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 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.

PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS

A equipe da Ouvidoria 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(a) manifestante. No período em questão não houve participação da Ouvidoria em eventos.



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.

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 janeiro a março de 2017. Ao longo desse período foram recebidos 40 (quarenta) pedidos de informação no SIC-Unifesspa.

Até o encerramento do presente relatório, 02 (dois) pedidos de informação estavam pendentes de resposta, com prazo vencido, a Unidade responsável devidamente avisada e reiterada. Abaixo, demonstração gráfica:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

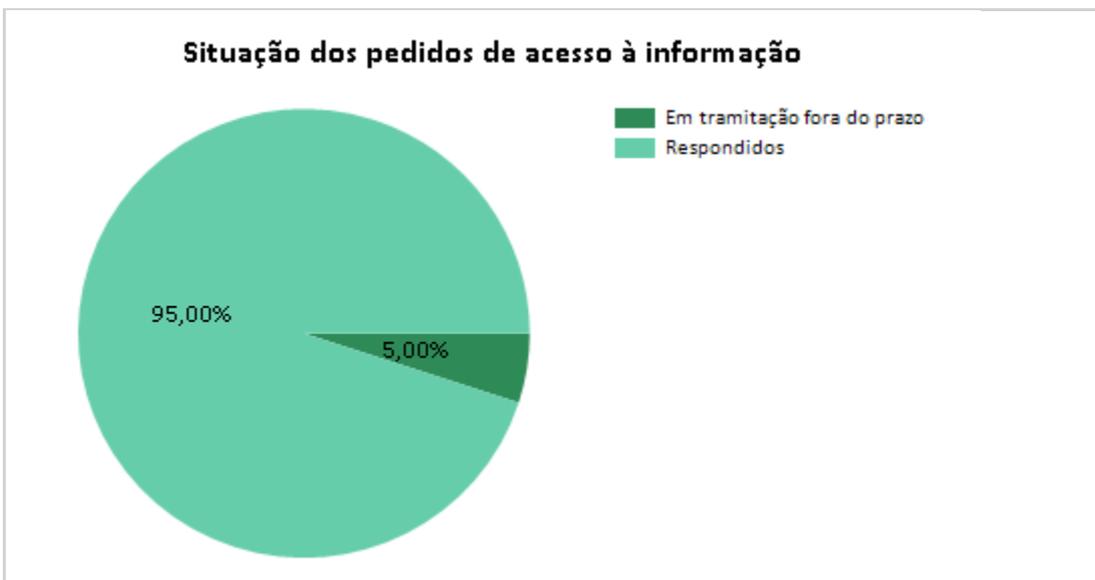
RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 40 Média mensal de pedidos: 13,33

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	38
Em tramitação fora do prazo	2



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	136	Total de solicitantes:	29
Perguntas por pedido:	3,58	Maior nº de pedidos feitos por um solicitante:	5
		Solicitantes com um único pedido:	24



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Trabalho - Profissões e ocupações	13	32,50%
Educação - Profissionais da educação	6	15,00%
Trabalho - Mercado de trabalho	5	12,50%
Economia e Finanças - Finanças	2	5,00%
Trabalho - Fiscalização do trabalho	2	5,00%
Trabalho - Política trabalhista	2	5,00%
Trabalho - Legislação trabalhista	1	2,50%
Pessoa, família e sociedade – Assist. e desenvolv. social	1	2,50%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	1	2,50%
Habitação, Saneamento e Urbanismo - Serviços Urbanos	1	2,50%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 9,58 dias

Prorrogações:

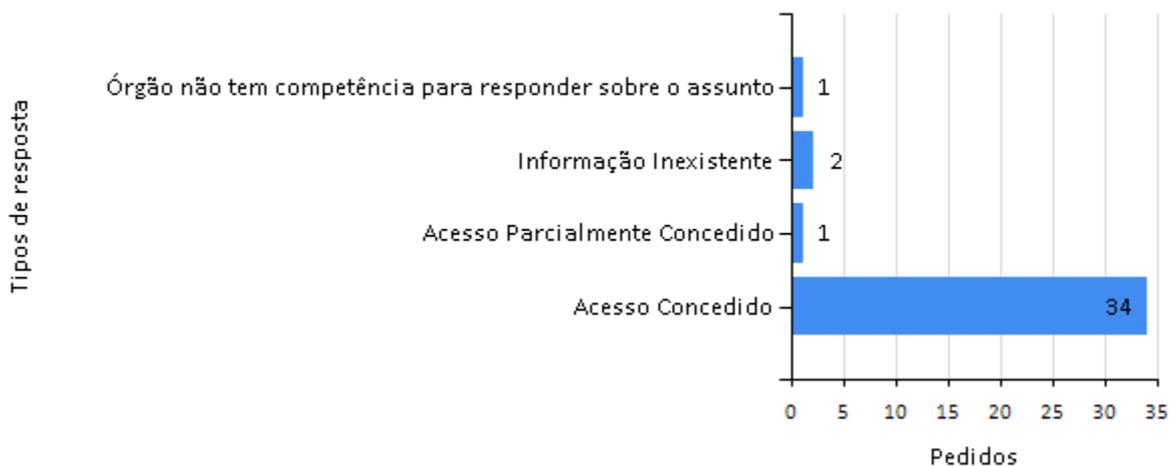
Quantidade

5

% dos pedidos

12,50%

Pedidos por tipo de resposta





UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de
Pelo sistema (com avisos por email)	40	100,00%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	29	100,00%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AL	1	3,45%	5
CE	4	13,79%	7
DF	1	3,45%	1
MG	1	3,45%	1
MS	1	3,45%	1
PA	8	27,59%	12
PB	4	13,79%	4
PI	2	6,90%	2
PR	1	3,45%	1
RJ	1	3,45%	1
SC	1	3,45%	1
SP	1	3,45%	1
Não Informado	3	10,34%	3

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	51,72%
F	41,38%
Não	6,90%

Escolaridade	
Ensino Superior	37,93%
Pós-graduação	24,14%
Ensino Médio	13,79%
Mestrado/Doutorado	13,79%
Não Informado	10,34%



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Profissão	
Servidor público federal	20,69%
Professor	20,69%
Não Informado	17,24%
Outra	13,79%
Estudante	10,34%
Servidor público estadual	6,90%
Empregado - setor privado	6,90%
Servidor público municipal	3,45%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

PRINCIPAIS AVANÇOS

1. A mudança da Ouvidoria para espaço próprio e individualizado, possibilitando desse modo prestar um atendimento mais personalizado e privativo aos usuários. Pudemos perceber que após a mudança de espaço as consultas presenciais têm sido mais recorrentes.

PRINCIPAIS DIFICULDADES:

1. Um dos maiores entraves tem sido a falta de respostas às manifestações enviadas às Unidades acadêmicas e administrativas e o seu retorno com prazo bastante extrapolado. No fechamento deste relatório, envidaram-se esforços para a consecução das respostas, mas se não houver um comprometimento maior por parte das chefias de Unidades, no sentido de colaborar para o bom andamento e cumprimento dos prazos legais, esse problema persistirá, levando a descrédito a imagem e o papel da Ouvidoria da Unifesspa.
2. Outra dificuldade enfrentada é a carência de pessoal para distribuir as tarefas cotidianas na Ouvidoria. A concentração de todas as atividades sobre a figura da Ouvidora dificulta a realização de atividades externas como visitas às Unidades, planejamento e realização de eventos para divulgação do seu papel, entre outras atribuições.

METAS A ALCANÇAR

1. Muito embora a Ouvidoria esteja em espaço próprio, o mesmo não obedece ao que a legislação federal prevê no que se refere à facilidade de acesso, visibilidade ao cidadão e boa localização. Com as constantes mudanças de espaço físico na Unifesspa, acreditamos que brevemente será disponibilizada uma sala no andar térreo que possa ser ocupada pela Ouvidoria, o que facilitará o acesso das pessoas com deficiência e do público em geral.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

2. Espera-se 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. Estamos trabalhando na 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 acha que precisa ser mudado. Posteriormente, pretendemos realizar pesquisa de campo, visitando os campi e ouvindo a comunidade em geral.

É o relatório.

Marabá (PA), 17 de abril de 2017.



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