

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

(Janeiro a dezembro de 2018)

Um problema reconhecido e resolvido é mérito da ação dos setores em uma Instituição. A falta de resolução também é.

REITOR

MAURÍLIO DE ABREU MONTEIRO
(94) 2101-7135

PRO-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO - PROAD

MARCELE JULIANE MENEZES CASTRO
(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

CINDY STELLA FERNANDES
(94) 2101-7153

SECRETARIA DE PLANEJ. E DESENV. INSTITUCIONAL - SEPLAN

ROGERIO SOUZA MARINHO
(94) 2101-7166

GABINETE DO REITOR

MANOEL SOUSA DA SILVA JUNIOR
(94) 2101-7135

OUVIDORA-GERAL

JOSILENE DA SILVA TAVARES
(94) 2101-7169

SIGLAS

ARNI – Assessoria de Relações Nacionais e Internacionais
ASCOM – Assessoria de Comunicação
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
CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação
DAPSI – Departamento de Apoio Psicossociopedagógico
FACED – Faculdade de Educação
FACEEL – Faculdade de Computação e Engenharia Elétrica
FACSAT – Faculdade de Ciências Sociais do Araguaia-Tocantins
FADIR – Faculdade de Direito
FAQUIM – Faculdade de Química
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
IEA – Instituto de Estudos do Araguaia
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
IETU – Instituto de Estudos do Trópico Úmido
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
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

SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SINFRA – Secretaria de Infraestrutura

SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos

UNIFESSPA – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará

Sumário

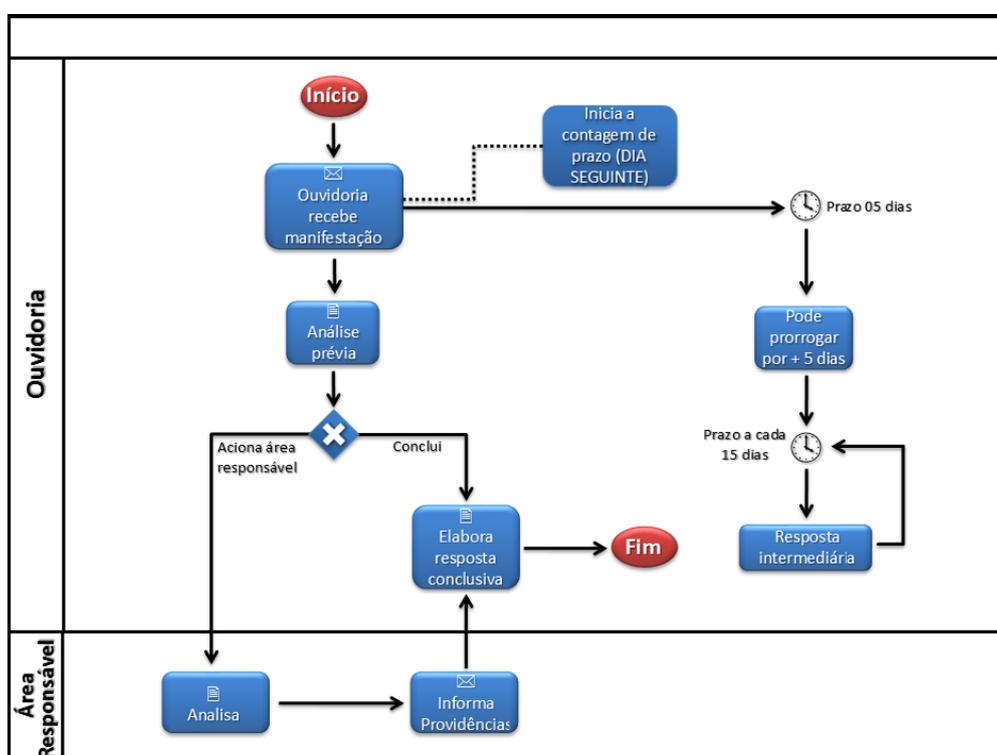
1.	APRESENTAÇÃO	7
2.	OBJETIVO	7
3.	ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	7
3.1	<i>Status das Demandas</i>	8
3.2	<i>Demanda Por Público</i>	9
4.	ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	9
5.	DO RETORNO DAS UNIDADES	12
5.1	<i>Pendentes por Unidade</i>	13
6.	PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM CURSOS E EVENTOS.....	14
7.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.....	15
7.1	<i>Comparativo Entre Ouvidoria e Sic</i>	15
7.2	<i>Quantidade De Pedidos de Acesso à Informação</i>	15
7.3	<i>Características</i>	15
7.4	<i>Temas</i>	16
7.5	<i>Resposta aos Pedidos de Acesso à Informação</i>	16
7.6	<i>Tipos de Resposta</i>	17
7.7	<i>Acesso Negado</i>	17
7.8	<i>Meios de Resposta</i>	18
7.9	<i>Local de Origem da Solicitação</i>	18
7.10	<i>Perfil dos Solicitantes</i>	19
7.11	<i>Pessoa Física</i>	19
8.	RECOMENDAÇÕES.....	20
9.	METAS PARA 2020.....	20
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21

1. APRESENTAÇÃO

A ouvidoria é um instrumento voltado para promover a participação popular, a transparência e a eficiência no Serviço Público. É o canal pelo qual o cidadão, membro ou não da comunidade Unifesspa pode solicitar informações sobre a Universidade, fazer perguntas e se manifestar sobre as ações da Instituição.

Sua atuação é essencialmente na estrutura 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.



2. OBJETIVO

O presente relatório tem como finalidade demonstrar o andamento dos trabalhos da Ouvidoria, a fim de garantir o respeito aos direitos dos cidadãos no que concerne à participação do mesmo na Administração Pública.

Considerando esse contexto, serão abordados neste Relatório os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2018, cabendo destacar as manifestações recebidas, sua atuação e aprimoramento dos serviços prestados pela Unifesspa bem como o monitoramento das medidas de cumprimento da Lei de Acesso à Informação-LAI.

3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Em 2018, a Ouvidoria registrou 300 (trezentas) manifestações, recebidas por meio de Sistema Eletrônico, e-mail, e-OUV e atendimentos presenciais, Sendo:

- 44 (quarenta e quatro) denúncias;

- 94 (noventa e quatro) reclamações;
- 117 (cento e dezessete) solicitações;
- 08 (oito) sugestões;
- 09 (nove) elogios
- 28 (vinte e oito) consideradas inabilitadas, por não cumprirem os requisitos de admissibilidade;

A Ouvidoria também divulga e informa a população acerca das suas atribuições e dos limites de sua atuação, orientando os cidadãos a buscarem atendimento nas Unidades corretas, a fim de que suas demandas sejam efetivamente atendidas.

Desse modo, nem todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria geram registro de manifestação, porquanto, em se tratando de atendimento telefônico ou pessoal, o cidadão é imediatamente encaminhado à Unidade competente quando identificamos que a demanda será desse modo melhor atendida.

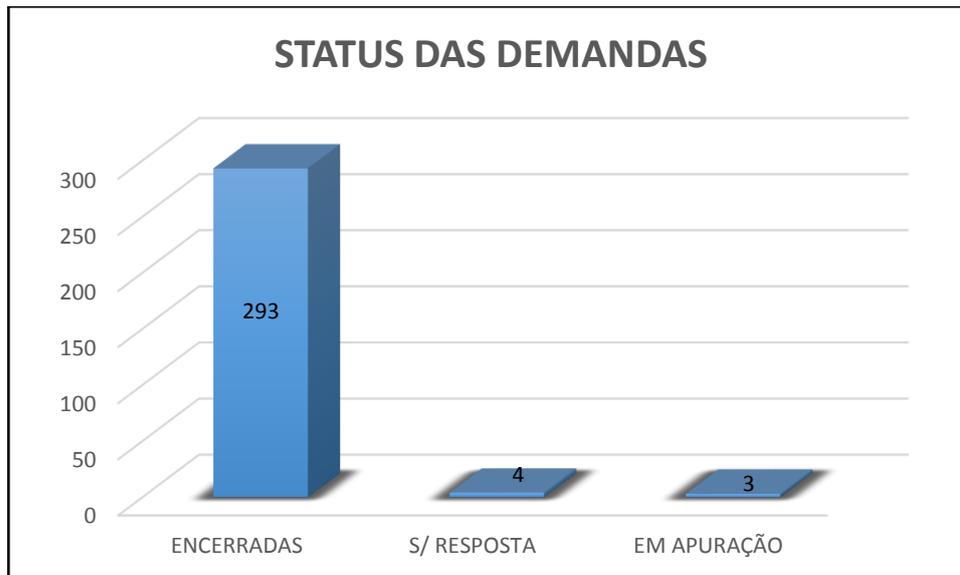
Destarte, para fins de controle das atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria, diariamente elaboramos relatório contendo minucioso registro de todas as ocorrências relevantes, onde foram realizados 79 (setenta e nove) atendimentos, cujos números não fazem parte da estatística.

Constam do relatório as manifestações recebidas, com um breve resumo do assunto tratado pelo manifestante e a providência adotada; todas as ligações telefônicas recebidas; e, por fim, os atendimentos pessoais realizados. Vale ressaltar que todos os cidadãos que procuram a Ouvidoria recebem uma resposta, ou da Unidade para a qual foi encaminhada a manifestação ou da própria Ouvidoria.

Os usuários foram orientados acerca dos procedimentos e encaminhamentos, cujos atendimentos foram considerados encerrados na mesma oportunidade.

3.1 Status das Demandas

Do total de 300 manifestações recebidas, apenas 07 (sete) estavam pendentes de resposta, das quais três estavam em apuração na Unidade e quatro estavam na Unidade, com prazo expirado. A ouvidoria já havia entrado em contato com a Unidade por diversas vezes, mas sem êxito. Vejamos o quadro:



3.2 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 65,67%. A Comunidade Externa com 26,66%. Os docentes com 6% e por último os técnicos com 1,68%.



4. 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 2018, das 300 manifestações recebidas pela Ouvidoria, destaca-se que a maioria foi referente à “Solicitação”, conforme detalhamento a seguir:

Demandas Recepcionadas:

Tipo de Demanda	Quantidade Anual - 2018
Total Anual	300
Solicitação	117
Reclamação	94
Denúncia	44
Inabilitadas	28
Elogio	9
Sugestão	8

4.1 Unidades Demandadas

UNIDADE	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	INEPTA	TOTAL
ASCOM			2				2
BIBLIOTECA	3		2		1	2	8
CRCA	6	1	45	1		2	55
CTIC	4		3				7
ICE	5						5
ICE/FAQUIM		1					1
ICE/FISICA	3		3				6
ICH		1				1	2
ICH/FACED	4						4
ICH/FECAMPO			1				1
ICH/HISTÓRIA	3		1				4
ICSA	2			3	1	4	10
ICSA/ADM	1						1
ICSA/BIBLIOTECA	7						7
ICSA/CONTAB.	1					1	2
IEA	1	4				1	6
IEDAR	3	1	1		1	2	8
IEDS/FADIR	1	1					2
IESB		1					1
IESB/SAUDE	1						1
IETU	4	10	3			1	18
IEX	2	4	1			3	10
IGE			4				4
IGE/ENG. QUI.	1						1
IGE/FACEEL	1		1				2
IGE/FEMAT	1					1	2
IGE/FEMMA			1				1
IGE/MECAN.		1					1
ILLA	7	2	7			4	20
OUVIDORIA			7	3		3	13
PDTSA	1						1
PROAD		1					1
PROEG	9	1	11	1			22
PROEG/DAPSI			2		1		3
PROEX	4	11	4			2	21
PROGEP	6	1	12				19
PROFIT	2		1		1		4
PROFIT/ARNI		1					1
REITORIA						1	1
SEPLAN			1				1
SINFRA	11	2	4	1	3		21
TOTAL GERAL	94	44	117	9	8	28	300

A Unidade que recebeu o maior número de demandas foi o CRCA, em sua grande maioria relacionada a processos seletivos para ingresso nos cursos de Graduação, transferência ex-officio, colação de grau, trancamentos, cancelamento de curso, etc. A Unidade tem fornecido as respostas dentro do prazo de cinco dias.

A PROEG foi a segunda a receber mais demandas, seguida da PROEX, SINFRA e ILLA.

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 30 (trinta) 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.

5. 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. Abaixo o comportamento das Unidades quanto ao fornecimento das respostas:

UNIDADE	NO PRAZO	PRORROGAÇÃO	SEM RESPOSTA	APURAÇÃO	TOTAL
ASCOM	2				2
BIBLIOTECA	5	1			6
CRCA	53				53
CTIC	7				7
ICE		4		1	5
ICE/FAQUIM		1			1
ICE/FISICA	3	3			6
ICH	1				1
ICH/FACED	2	2			4
ICH/FECAMPO		1			1
ICH/HISTÓRIA	1			3	4
ICSA	3	3			6
ICSA/ADM		1			1
ICSA/BIBLIOTECA		7			7
ICSA/CONTAB.		1			1
IEA	1	1		3	5
IEDAR	4	2			6
IEDS/FADIR	1	1			2

UNIDADE	NO PRAZO	PRORROGAÇÃO	SEM RESPOSTA	APURAÇÃO	TOTAL
IESB		1			1
IESB/SAUDE	1				1
IETU	8	9			17
IEX	6	1			7
IGE	3	1			4
IGE/ENG. QUI.	1				1
IGE/FACEEL	2				2
IGE/FEMAT	1				1
IGE/FEMMA	1				1
IGE/MECANICA		1			1
ILLA	6	10			16
INABILITADAS	28				28
OUVIDORIA	10				10
PD TSA	1				1
PROAD	1				1
PROEG	22				22
PROEG/DAPSI	3				3
PROEX	5	14			19
PROGEP	16	3			19
PROPIT	2	2			4
PROPIT/ARNI		1			1
SEPLAN		1			1
SINFRA	10	11			21
TOTAL					300

5.1 Pendentes por Unidade



Das demandas que estão pendentes de resposta, três estão sob a responsabilidade do ICH, com prazo expirado. Três estão em tramitação no IEA, com prazo prorrogado. Uma tramita no ICE, também com prazo prorrogado.

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.

6. 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:

- **Programa de Certificação em Ouvidoria**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública-ENAP, com carga horária de 160 horas;
- **Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria**, modalidade à distância, realizado pela Controladoria Geral da União-CGU, com carga horária de 20 horas;
- **Tratamento de Denúncias em Ouvidoria**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública-ENAP, com carga horária de 20 horas;
- **Introdução à Gestão de Processos**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública-ENAP, 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, com carga horária de 20 horas;
- **Defesa do Usuário e Simplificação**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, com carga horária de 20 horas;
- **Acesso à Informação**, modalidade à distância, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, no período de com carga horária de 20 horas;

7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

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.

O servidor Leonardo Barroso da Costa é o responsável pelo acompanhamento e envio das demandas aos setores responsáveis, e posterior fornecimento das respostas ao cidadão.

7.1 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, Solicitação e Simplifique!	Solicitação de Informações.
MEIOS DE ACESSO	Sistema Informatizado SIGAA, telefone, e-mail, e-OUV, 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 **140 (cento e quarenta)** pedidos de informações em 2018, obtendo os seguintes dados estatísticos, que são oriundos do sistema E-SIC.

7.2 Quantidade De Pedidos de Acesso à Informação

QTDE.	MÉDIA MENSAL	FINALIZADAS	EM TRÂMITE
140	11,67	100%	0

No ano de 2018 o SIC recebeu um número maior de solicitações, comparado ao ano anterior, que registrou 125 pedidos.

7.3 Características

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	730	Total de solicitantes:	121
Perguntas por pedido:	5,25	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	6
		Solicitantes com um único pedido:	108

Foram respondidas 730 (setecentos e trinta) perguntas, provenientes de 121 (cento e vinte e um) solicitantes, os quais normalmente apresentam em média 5,25 perguntas por pedido.

7.4 *Temas*

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Profissionais da educação	38	27,14%
Educação - Educação superior	17	12,14%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão,	14	10,00%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	10	7,14%
Trabalho - Profissões e ocupações	10	7,14%
Educação - Assistência ao estudante	8	5,71%
Educação - Legislação educacional	4	2,86%
Governo e Política - Administração pública	4	2,86%
Governo e Política - Fiscalização do estado	3	2,14%
Meio ambiente - Gestão de meio ambiente	3	2,14%

O assunto mais recorrente está relacionado a profissionais da educação, envolvendo código de vaga, concursos, provimento, etc. Em seguida temos o assunto relacionado à Educação Superior, dentre outros.

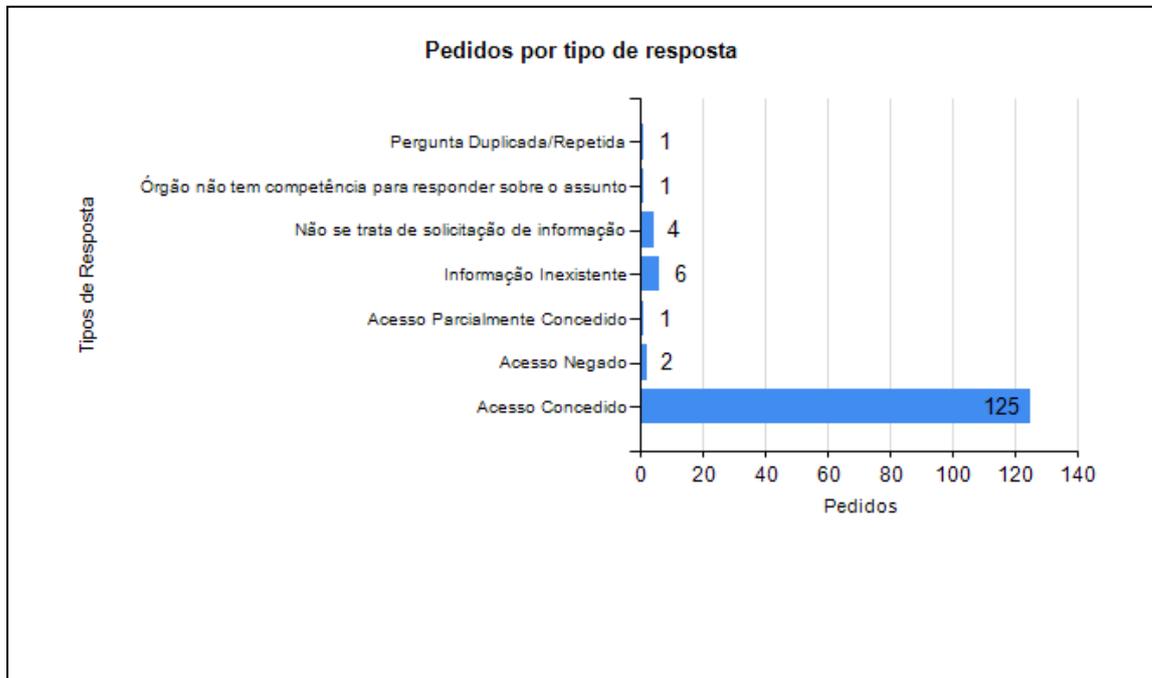
7.5 *Resposta aos Pedidos de Acesso à Informação*

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 9,89 DIAS		
PRORROGAÇÕES	QUANTIDADE: 12	% DE PEDIDOS: 8,57%

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 9,89 dias.

Foi necessário realizar a prorrogação de prazo para 121 (doze) solicitações.

7.6 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.

7.7 Acesso Negado

Houve a negativa de acesso a dois pedidos, por se tratar de dados pessoais e outro por ser genérico, 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
Dados pessoais	1	50	0,71
Pedido genérico	1	50	0,71
TOTAL:	2	100,000%	1,42

7.8 Meios de Resposta

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	140	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.

7.9 Local de Origem da Solicitação

Localização dos solicitantes			
Estado	Nº de solicitantes	% dos solicitantes	Nº de pedidos
AC	1	0,83%	1
AL	4	3,31%	5
AM	3	2,48%	3
BA	3	2,48%	3
CE	6	4,96%	8
DF	9	7,44%	11
ES	1	0,83%	2
GO	4	3,31%	4
MA	2	1,65%	2
MG	6	4,96%	6
MS	4	3,31%	4
MT	2	1,65%	2
PA	26	21,49%	29
PB	4	3,31%	5
PE	4	3,31%	5
PI	4	3,31%	9
PR	1	0,83%	1
RJ	2	1,65%	2
RO	1	0,83%	1
RS	10	8,26%	10
SC	1	0,83%	1
SE	1	0,83%	2
SP	8	6,61%	9
TO	3	2,48%	3
NÃO INFORMADO	11	9,09%	12

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.

7.10 Perfil dos Solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	121	100%
Pessoa Jurídica	0	0%

Em 2018, todos os solicitantes foram “pessoa física”.

7.11 Pessoa Física

Gênero	
F	47,93%
M	44,63%
Não Informado	7,44%

Escolaridade	
Pós-graduação	38,02%
Ensino Superior	28,10%
Mestrado/Doutorado	18,18%
Não Informado	9,09%
Ensino Médio	4,96%
Ensino Fundamental	1,65%

O público solicitante em sua maioria foi o feminino, com 47,93%, seguidos do público masculino com 44,63%. Os que não declararam o seu gênero ficaram em 7,44%.

Com relação à escolaridade, aqueles que possuem pós-graduação representam 38,02% dos solicitantes, seguidos por aqueles que possuem ensino superior, com 28,10%. Os que possuem mestrado/doutorado representam 18,18%. Outros níveis de escolaridade foram registrados, porém em menor quantidade.

Profissão	
Servidor público federal	40,50%
Estudante	12,40%
Outra	10,74%
Não Informado	9,09%
Professor	7,44%
Empregado - setor privado	5,79%
Servidor público estadual	4,13%
Pesquisador	4,13%
Servidor público municipal	4,13%
Jornalista	1,65%

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 16,53% cada. Outras profissões também foram registradas, em menor número.

8. RECOMENDAÇÕES

Com base nas manifestações recebidas ao longo do ano, e do comportamento dos gestores frente às manifestações, entendeu-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações, algumas já feitas no ano de 2017:

- a) Que os Gestores que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos no Regimento Interno da Ouvidoria;
- b) Investimento no treinamento de servidores e estagiários, quanto ao atendimento de qualidade ao usuário/cidadão;
- c) 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;
- d) Conscientização quanto à importância da disponibilização e cumprimento dos planos de ensino e ementas das disciplinas;
- e) Atenção para os problemas recorrentes envolvendo as disciplinas com alto índice de retenção e relacionamentos conflituosos entre docentes e discentes;
- f) Campanha a ações sobre zoonoses nos campi;
- g) Confecções e distribuição de cartilha sobre assédio moral, sexual, racismo e bullying;
- h) 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.

9. METAS PARA 2020

- Mudança para instalações próprias localizada no térreo do Campus III, com espaço apropriado e reservado para atendimento individualizado;

- 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;
- 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;
- 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;

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do ano de 2018 foram constatadas dificuldades para a execução das nossas funções. Reiteradamente, a mais comum é o descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, o que provoca atrasos na resposta ao usuário.

De acordo com o artigo 26, da resolução nº 35/2018-CONSAD, que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria, o prazo de resposta ao usuário é de 5 dias úteis, com possibilidade de prorrogação justificada por mais 5 dias, mas o mesmo vem sendo cumprido apenas por algumas Unidades.

- Com menor incidência outras questões também são recorrentes:
- Dificuldade dos setores em entender o sigilo solicitado pelo usuário;
- Respostas inadequadas, sem objetividade ou inconclusivas;
- Resistência dos colaboradores em compreender as atribuições da Ouvidoria;
- Sensibilização dos gestores e das equipes das áreas administrativas e técnicas dos órgãos;

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 2017, foi observado um pequeno aumento de manifestações registradas naquele ano. A maioria das reclamações continua relacionada à metodologia de aula utilizada por alguns docentes. 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 contactamos o CTIC, solicitando o aperfeiçoamento do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas-SIGAA.

Algumas funcionalidades já foram aperfeiçoadas e outras ainda precisam ser aprimoradas. Acreditamos que no decorrer do ano de 2020 as mesmas já estejam disponíveis para utilização.

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 2018.

Marabá (PA), 06 de setembro de 2019.



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