



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DA
OUVIDORIA

(Julho a Setembro/2018)

“Comunicar é compartilhar sentimentos, temores, humores, angústias e surpresas, é estar junto, pertencer, vincular, estar afetado e em afeto com quem nos cerca.”
Luiz Carlos Iasbeck”



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

SIGLAS

ASCOM – Assessoria de Comunicação
CGU – Controladoria-Geral da União
CRCA – Centro de Registro e Controle Acadêmico
CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação
e-SIC – Serviço eletrônico de Informação ao Cidadão
FECAMPO – Faculdade de Educação do Campo
FEMAT – Faculdade de Engenharia de Materiais
FACEEL – Faculdade de Computação e Engenharia Elétrica
ICE – Instituto de Ciências Exatas
ICH – Instituto de Ciências Humanas
ICSA – Instituto de Ciências Sociais Aplicadas
IEA – Instituto de Engenharias do Araguaia
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
MPF – Ministério Público Federal
OGU – Ouvidoria-Geral da União
PROAD – Pró-Reitoria de Administração
PROEG – Pró-Reitoria de Ensino de Graduação
PROEX - Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis
PROGEP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
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

O presente relatório é referente às Atividades da Ouvidoria-Geral da Unifesspa, referentes ao trimestre de **JULHO a SETEMBRO de 2018**, e contém as atividades desenvolvidas no período, a estatística das demandas recebidas e as proposições de melhoria apresentadas à Universidade, em decorrência das demandas recebidas.

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 foram recebidas **82 (oitenta e duas)** manifestações distribuídas entre reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias. Destas, **08 (oito)** foram consideradas **inabilitadas**, por não terem cumprido os requisitos de admissibilidade. 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** liderou em número de registros, alcançando 37,80%; **Reclamação** ficou em segundo lugar, com 36,58%; As **inabilitadas representam** 9,75%; **Denúncias** ficou com 8,53% das manifestações. Foram recebidos **elogios**, na ordem de 4,87% e **Sugestões** com 2,43%.



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	INABILITADAS	TOTAL
ASCOM			1				1
CRCA	3		11	1			15
ICE	2						2
ICE/FISICA	3						3
ICH/FECAMPO			1				1
ICH/HISTÓRIA	2						2
ICSA	1			3		2	6
IEA						1	1
IETU	4		2				6
IEX	1	1	1			2	5
IGE			3				3
IGE/FEMAT	1						1
IGE/FACEEL	1		1				2
ILLA	4	1	3			1	9
OUVIDORIA			2				2
PROEG			3				3
PROEX	3	5				2	10
PROGEP			1				1
PROPIT	1						1
SINFRA	4		2		2		8
TOTAL	30	7	31	4	2	8	82

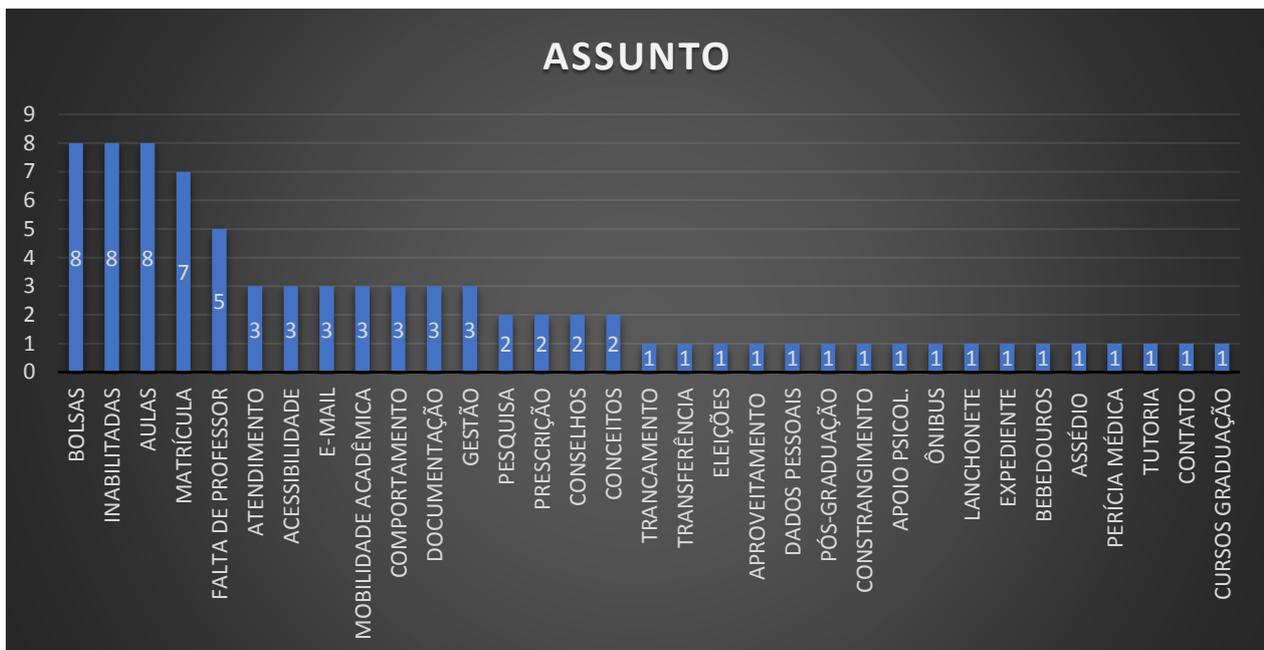
Notamos que as manifestações foram bem distribuídas entre as Unidades, sendo que as que concentraram o maior número foram o CRCA, seguindo a mesma ordem dos períodos anteriores, seguido pela PROEX, pelo ILLA, e depois pela SINFRA.

Tais Unidades, com exceção do ILLA, estão sempre liderando o ranking em número de recebimento de demandas. No caso do CRCA, a totalidade das demandas se concentra em solicitações, enquanto que as da PROEX se relacionam a Denúncias e Reclamações acerca de Auxílios. As demandas do ILLA são denúncias e Reclamações diversas sobre assédio moral, documentação e mestrado poslet. A SINFRA recebeu manifestações voltadas à infraestrutura dos elevadores, acessibilidade, lanchonete e motorista dos ônibus.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

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



É bastante comum surgirem demandas após a divulgação de resultados de editais para concessão de Bolsas/auxílios estudantis, em sua maioria relacionadas à não concessão do benefício ou ainda pelo atraso no pagamento das bolsas.

Outro assunto recorrente é referente a aulas, tanto no que se refere à metodologia utilizada quanto à sua não-realização por parte de alguns professores.

O tema “matrícula” foi recorrente nesse trimestre, onde alguns alunos manifestaram ter tido problemas com a efetivação da matrícula ou mesmo pelo fato de solicitarem informações sobre a mesma.

Do total das demandas, algumas foram encerradas na própria Ouvidoria, por desobedecerem às normas previstas para recebimento e tratamento, apresentadas por meio conteúdos incompreensíveis, ou pela falta de informações relevantes, que permitiriam uma análise e encaminhamento apropriados, tendo sido portanto, consideradas inabilitadas. Também são consideradas inabilitadas as demandas repetidas, cujo manifestante e conteúdo são idênticos.

Os demais assuntos, não menos importantes, foram bem distribuídos, muitos deles relacionados a atendimento, documentação, acessibilidade, mobilidade acadêmica, entre outros.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Quanto às Origens das manifestações, temos o seguinte quadro:



Observamos que 96,34% das manifestações foram efetuadas diretamente pelo sistema informatizado SIGAA, acessado pelo demandante, dentre servidores, discentes e comunidade externa. 2,43% foi registrado através de e-mail e 1,22% através do e-OUV.

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

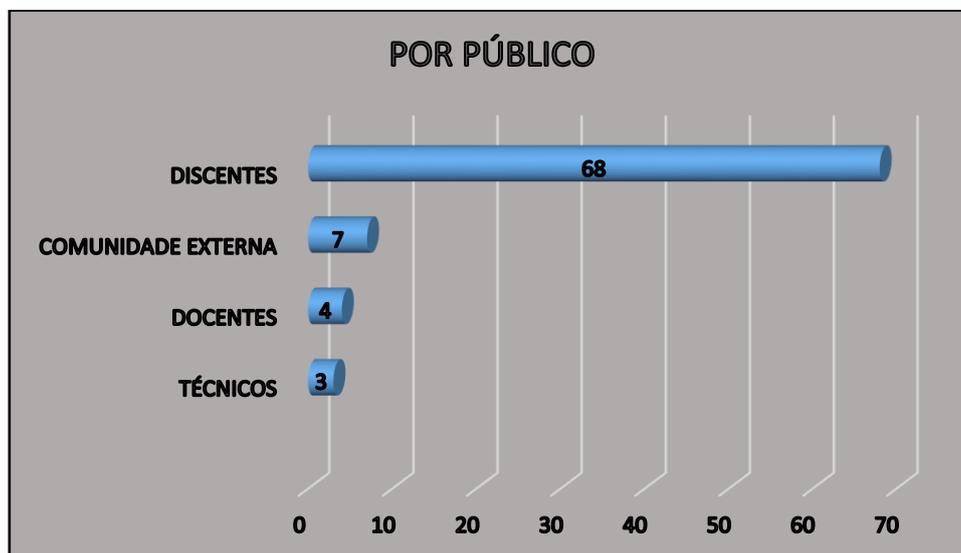
A partir do dia 01 de outubro de 2018 foi disponibilizado mais um canal para registro de manifestações de Ouvidoria. Trata-se do Sistema e-OUV, do Governo Federal, cuja determinação está prevista no Decreto 9.492/2018.

Através do canal, as manifestações podem ser cadastradas por qualquer usuário, com ou sem vínculo com a Unifesspa, cujo prazo para respostas através do mesmo é diferenciado, sendo inicialmente de 20 (vinte) dias, prorrogáveis uma única vez, por mais 10 (dez) dias.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

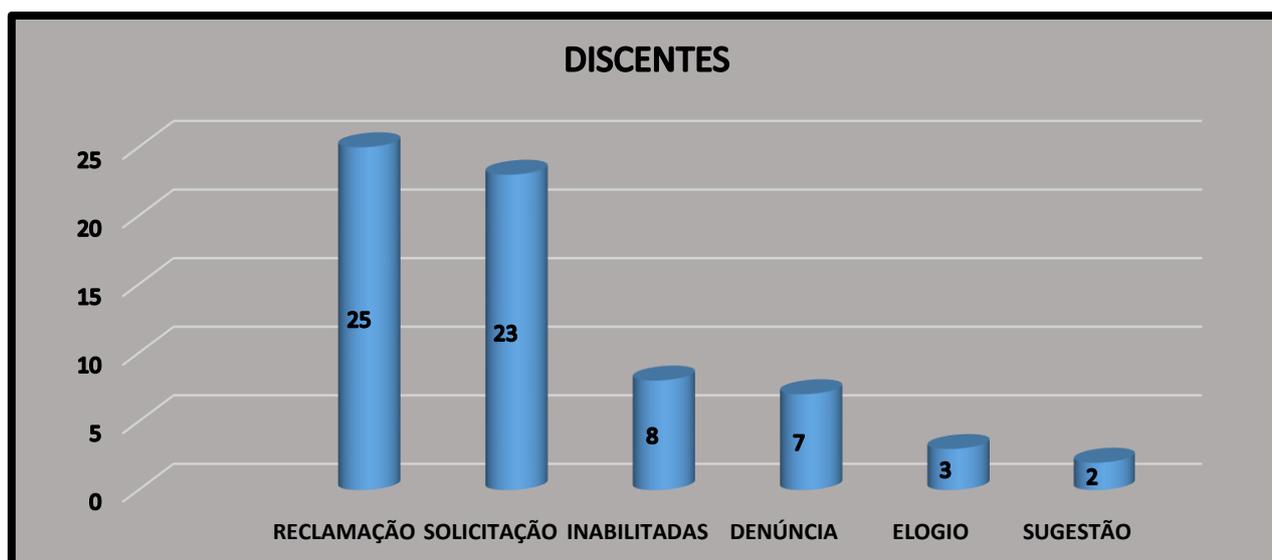
Abaixo, demonstração gráfica por público:



No período em referência, repetindo as estatísticas anteriores, o público que mais demandou a Ouvidoria foi o de discentes, com 68 (sessenta e oito) manifestações. Em seguida foi a comunidade externa, com 07 (sete) manifestações, os docentes, com 04 (quatro) registros, e por último os técnicos administrativos, com 03 (três) registros.

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

DISCENTES



Foram formulados pelos discentes um total de **68 (sessenta e oito)** manifestações, assim distribuídas: 25 (vinte e cinco) reclamações, 23 (vinte e três) sugestões ; 08 (oito) que foram consideradas inabilitadas; 07 (sete) denúncias; 03 (três) elogios e 02 (duas) sugestões. As reclamações e solicitações costumemente são relacionadas a conceitos, frequência, metodologia de aulas, dentre outros. Quanto às denúncias, sua grande maioria está relacionada a assédio moral ou à concessão de auxílio estudantil. Dos elogios registrados por discentes nesse trimestre, todos foram direcionados a servidores de Rondon do Pará.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

COMUNIDADE EXTERNA



Foram formulados pela comunidade externa **07 (sete) manifestações**, assim distribuídas: 05 (cinco) solicitações e 02 (duas) reclamações. As solicitações estavam voltadas para informações sobre o lançamento do edital de Mobilidade Acadêmica bem como pesquisa acerca da Unifesspa. As reclamações foram direcionadas à condução das provas de mestrado do POSLET.

DOCENTES

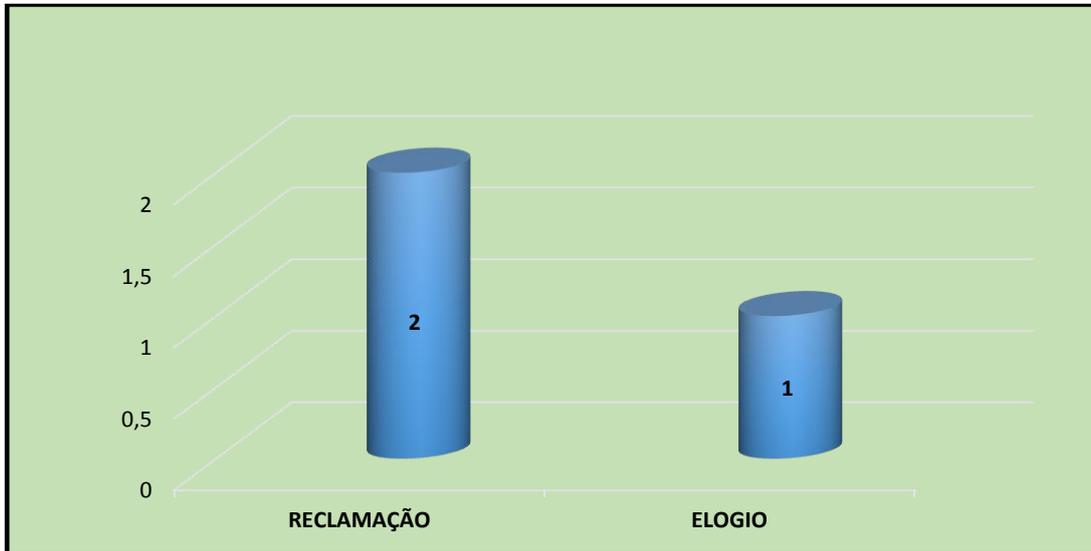


O público docente registrou **04 (quatro) manifestações**, sendo 03 (três) solicitações e 01 (uma) reclamação.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

TÉCNICOS



Nesse período os técnicos administrativos registraram 03 (três) manifestações, sendo que 02 (duas) foram reclamações e 01 (uma) foi elogio.

A Ouvidoria da Unifesspa, em conformidade com a legislação que rege o funcionamento das 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.

Vejamos abaixo o comportamento do público quanto à identificação:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

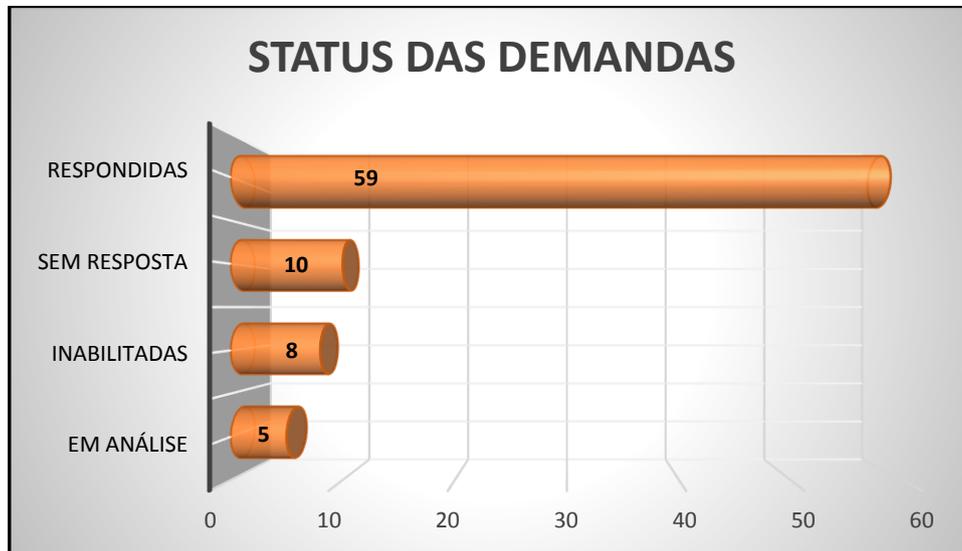


Notamos que a maioria dos usuários ainda prefere se identificar, cujas demandas estão relacionadas principalmente a solicitações e sugestões. Recebemos 47 (quarenta e sete) manifestações identificadas, 26 (vinte e seis) de forma sigilosa e 09 (nove) de forma anônima; O público que opta pelo sigilo, geralmente é o que está vinculado à apresentação de reclamações. Os que optam pelo anonimato, geralmente por temor de represálias, são a minoria, cujas manifestações são relacionadas à denúncias.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

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



De um total de 82 (oitenta e duas) manifestações recebidas no período, 59 (cinquenta e nove) estavam finalizadas, 08 (oito) demandas foram consideradas inabilitadas, e 05 (cinco) estavam em análise nas Unidades, dentro do prazo. Registramos 10 (dez) demandas sem resposta, cujo prazo legal já havia sido prorrogado e os chefes da Unidade já haviam sido alertados acerca do vencimento;

Essa tem sido uma dificuldade muito recorrente enfrentada pela Ouvidoria, quanto ao não cumprimento dos prazos pelas Unidades.

As mesmas possuem um prazo comum de 5 (cinco) dias para responderem, porém, algumas 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 aprofundada, ou se demonstram aborrecidos por terem sido acionados através da Ouvidoria.



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	APURAÇÃO	INABILITADA	TOTAL
ASCOM	1					1
CRCA	15					15
ICE/FISICA		3				3
ICE			1	1		2
ICH/FECAMPO		1				1
ICH/HISTÓRIA		2				2
ICSA	2	2			2	6
IEA					1	1
IETU	2		3	1		6
IEX	3				2	5
IGE	2	1				3
IGE/FEMAT	1					1
IGE/FACEEL	2					2
ILLA	1	4	3		1	9
OUVIDORIA	2					2
PROEG	3					3
PROEX		3	2	3	2	10
PROGEP			1			1
PROPIT	1					1
SINFRA	7	1				8
TOTAL	42	17	10	5	8	82

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 mesma responder. Porém, algumas Unidades apresentam muita dificuldade em fornecer as respostas às demandas apresentadas.

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

Até o encerramento do presente relatório, 05 (cinco) demandas estavam em apuração na Unidade e 10 (dez) sem resposta, apesar das Unidades já terem sido notificadas.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

PENDENTES POR UNIDADE



Das demandas que estavam sem resposta, 03 (três) estavam sob a responsabilidade do IETU, 03 (três) do ILLA, 02 (duas) da PROEX, 01 (uma) da PROGEP e 01 (uma) do ICE. Todas as Unidades já haviam sido notificadas acerca do vencimento do prazo.

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.

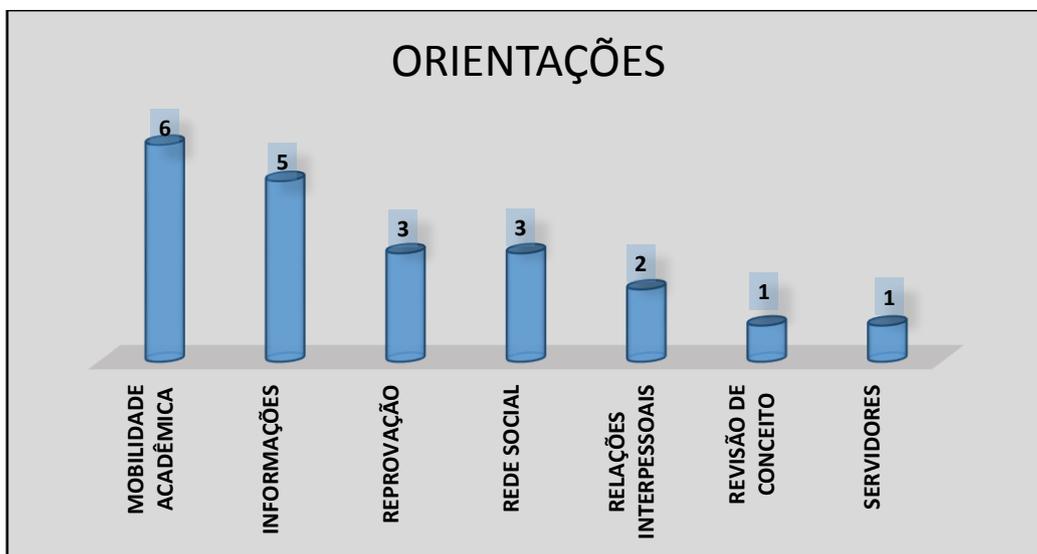
Em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o cidadão a entrar em contato diretamente com os setores/Unidades responsáveis pelo atendimento à manifestação, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos, em obediência à autonomia das Unidades.

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 **21 (vinte e um)** atendimentos presenciais e/ou por telefone, sem registro. Vejamos abaixo a classificação dos atendimentos:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL



Um assunto que foi muito recorrente nesse período foi a busca por informações acerca da Mobilidade Acadêmica Interna e Externa, cujo edital está em vias de ser publicado. Também recebemos telefonemas requerendo informações de setores e funcionamento da Unifesspa. Assunto sempre recorrente é sobre reprovações de discentes, cujo assunto tem fluxo próprio a ser obedecido, cujas orientações são repassadas aos mesmos.

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.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.

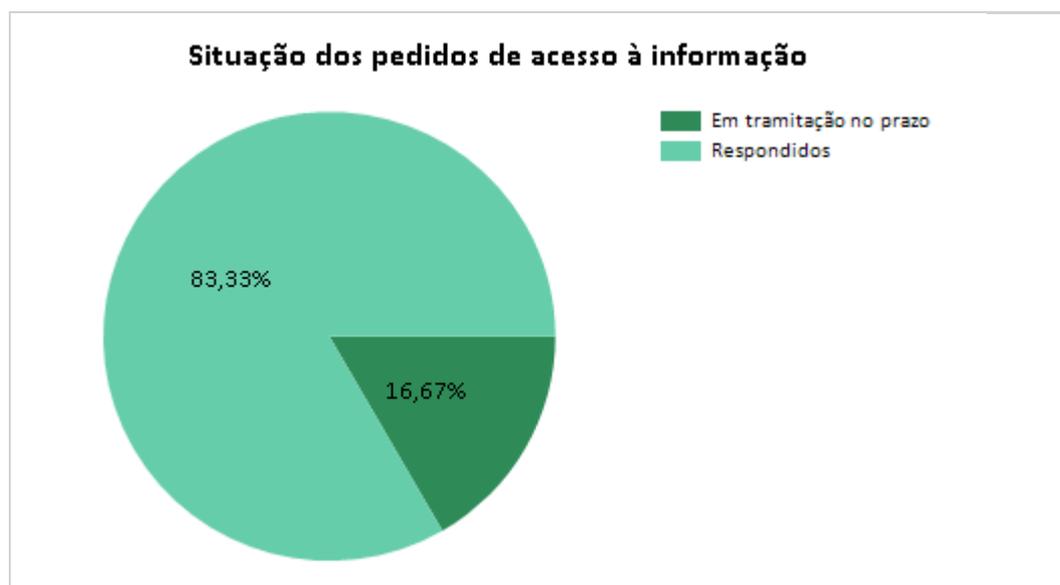
O Serviço de Informações ao Cidadão recebe e responde aos pedidos de informação registrados no Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). A LAI estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias corridos, prorrogáveis uma vez por mais 10 (dez) dias.

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 2018.

Ao longo desse período foram recebidos **48 (quarenta e oito)** pedidos de informação no SIC-Unifesspa, todos devidamente respondidos ao cidadão.

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	40
Em tramitação no prazo	8





UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	201	Total de solicitantes:	47
Perguntas por pedido:	5,03	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	2
		Solicitantes com um único pedido:	46

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

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Profissionais da educação	16	33,33%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	8	16,67%
Educação - Educação superior	4	8,33%
Educação - Legislação educacional	2	4,17%
Educação - Assistência ao estudante	2	4,17%
Trabalho - Profissões e ocupações	1	2,08%
Trabalho - Legislação trabalhista	1	2,08%
Saúde - Saúde mental	1	2,08%
Governo e Política - Administração pública	1	2,08%
Economia e Finanças - Encargos financeiros	1	2,08%

Os assuntos mais recorrentes nos pedidos de informações desse trimestre estão relacionados à “Educação – Profissionais da educação” e à “Educação – Educação Superior”, as quais envolvem concurso público, código, provimento e aproveitamento de vagas, atualizações de concurso vigente, questões sobre regimento de graduação e afins; e a respeito de arquivologia (sistemas e aplicações de gestão dos mesmos na Instituição).



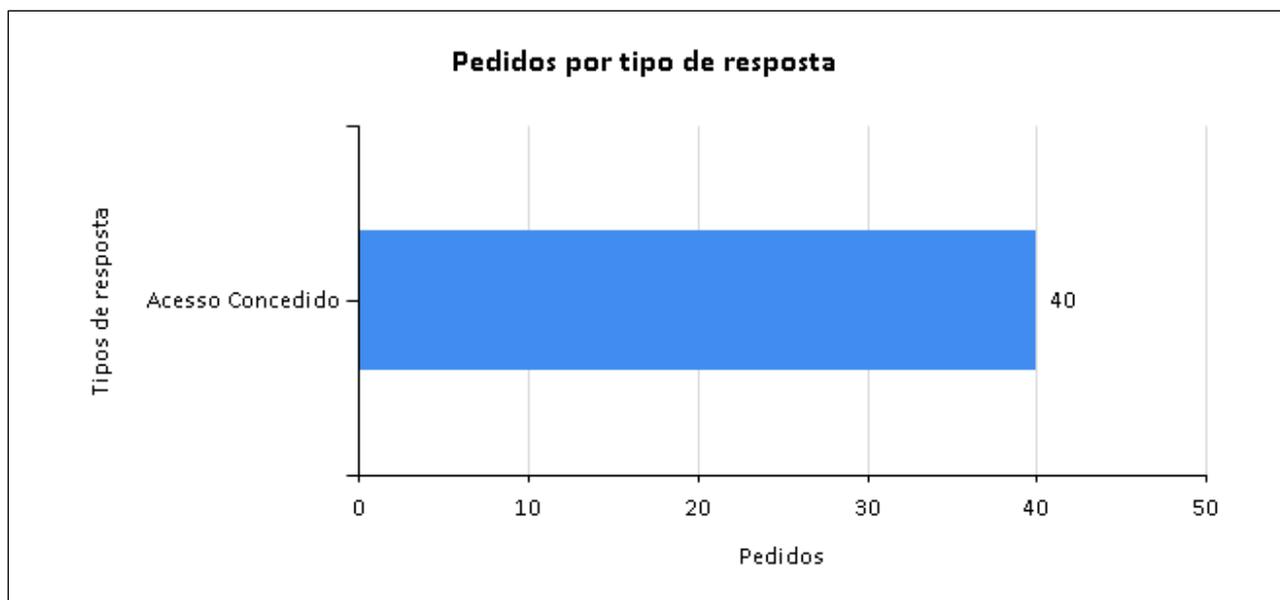
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Tempo de Resposta:

Tempo médio de resposta:	11,98	dias
Prorrogações:	Quantidade	% dos pedidos
	5	10,42%

O prazo para resposta do e-SIC é de 20 (vinte) dias, mas as Unidades têm respondido no prazo médio de 11,98 dias. Dessa forma, houve uma acentuada demora no fornecimento das respostas em relação ao trimestre anterior, que teve uma média de 7,93 dias.

Nesse período, houve 05 (cinco) prorrogações de prazo, o equivalente a 10,42% do total de pedidos de informação.



Dos pedidos recebidos, 40 (quarenta) foram concedidos sem restrições.

Perfil dos Solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	47	100%



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AL	1	2,13%	1
AM	1	2,13%	1
BA	2	4,26%	2
CE	1	2,13%	1
DF	4	8,51%	4
GO	3	6,38%	3
MA	1	2,13%	1
MG	2	4,26%	2
MS	1	2,13%	1
PA	14	29,79%	14
PB	2	4,26%	3
PE	1	2,13%	1
PI	1	2,13%	1
PR	1	2,13%	1
RJ	1	2,13%	1
RO	1	2,13%	1
RS	3	6,38%	3
SP	2	4,26%	2
TO	2	4,26%	2
Não informado	3	6,38%	3

Os solicitantes provêm de todas as regiões do País, mas semelhantemente aos dois trimestres anteriores, mais da metade deles estão localizados no Norte e Nordeste. O Estado que concentra maior número de solicitantes é o Pará, totalizando 14 (quatorze). Três solicitantes não informaram o seu Estado de origem.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	51,06%
F	44,68%
Não Informado	4,26%

Escolaridade	
Pós-graduação	36,17%
Ensino Superior	25,53%
Mestrado/Doutorado	23,40%
Ensino Médio	6,38%
Não Informado	6,38%
Ensino Fundamental	2,13%

O público solicitante nesse trimestre, em sua maioria foi masculino, com 51,06%, seguido do público feminino com 44,68%. Os que não declararam o seu gênero totalizam 4,26%.

Com relação à escolaridade, aqueles que possuem pós-graduação representam o maior percentual, com 36,17% dos solicitantes, seguido por aqueles que possuem ensino superior (25,53%), e, mestres/doutores, com 23,40%. O público com nível de escolaridade médio tem 6,38% de participação, enquanto o de grau fundamental apenas 2,13%. Os que não informaram o grau de escolaridade totalizam 6,38%.

Profissão

Profissão	
Servidor público federal	40,43%
Outra	10,64%
Pesquisador	8,51%
Empregado - setor privado	8,51%
Servidor público estadual	8,51%
Estudante	8,51%
Não Informado	6,38%
Professor	4,26%
Jornalista	2,13%
Servidor público municipal	2,13%

Quanto à profissão dos solicitantes, mais de 50% são servidores públicos, com destaque para os servidores federais, com 40,43%.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Algumas Unidade se destacam no quesito cumprimento de prazo, dentre as quais podemos destacar o CRCA, PROEG, IEX e o IGE, que têm contribuído efetivamente na manutenção da boa qualidade no tempo de respostas aos demandantes. Todas essas Unidades têm fornecido respostas às manifestações da Ouvidoria, dentro do prazo, sem necessidade de prorrogação.

Isso só reforça o compromisso da Universidade em prestar um serviço Público de qualidade, dispensando ao cidadão um atendimento rápido, eficiente e eficaz.

Em sentido contrário temos a PROEX e o ILLA, as quais têm respondido suas demandas com bastante atraso, com prazos totalmente extrapolados, o que nos entristece e desestimula, uma vez que são 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. Entendemos que a demora é tão nociva quanto a omissão, provocando os mesmos infortúnios ao demandante.

Tal prática estimula 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 o responsável pela Unidade demandada cumprisse a obrigação legal de fornecer resposta institucional no prazo.

Quanto às solicitações de informações recebidas através do SIC, cujo prazo para resposta é de 20 (vinte) dias, tendo como maiores demandadas a PROGEP, PROAD e CRCA algumas respostas têm sido fornecidas apenas na prorrogação, cuja justificativa dos responsáveis pela Unidade é a complexidade das mesmas.

É comum realizarmos inúmeras ligações para as Unidades no intuito de solicitar o encerramento das demandas, o 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.

Por fim, estamos trabalhando no sentido de fortalecer a Ouvidoria frente à toda a Comunidade, de modo que alcancemos o maior número possível da comunidade interna e externa, mas que acima de tudo, possamos dar respostas céleres e comprometidas com a qualidade do serviço público, demonstrando o permanente comprometimento a fim de que possamos alcançar maior qualidade e a agilidade no atendimento aos cidadãos, elevando o conceito da Instituição perante toda a sociedade.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

METAS A ALCANÇAR

1. Reformulação da página oficial da Ouvidoria, disponibilizando mais conteúdo e tornando-a mais dinâmica e interativa;
2. Alterações no módulo Ouvidoria do SIGAA, a cargo do CTIC, de modo a proporcionar mais facilidade ao usuário para registrar e consultar suas demandas;
3. Alterações no módulo Ouvidoria do SIGAA, a cargo do CTIC, para subsidiar o desenvolvimento dos relatórios com informações fidedignas.
4. Disponibilização de pesquisa de satisfação, a ser 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. Participação contínua dos servidores da Ouvidoria em programas de Capacitação, visando dar qualidade à atuação da Ouvidoria da Unifesspa, como interlocutora entre a Instituição e a sociedade, para a melhoria da atuação da Ouvidoria.
6. 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.
7. Implantação do Balcão de Informações do SIC, o qual está planejado para funcionar no hall de entrada do prédio multiuso de 5 (cinco) pavimentos, localizado no Campus III da Unifesspa, quando da mudança das nossas instalações para o referido campus, cujo processo encontra-se em andamento.

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. 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;
2. 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

3. 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;
4. 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;
5. Capacitação permanente sobre excelência no atendimento ao público;
6. Acompanhar para que as disciplinas sejam ministradas dentro da regularidade do semestre, salvo as exceções previstas no planejamento institucional;
7. Avaliar e acompanhar os cursos de graduação quanto aos aspectos didáticos/ pedagógicos;
8. Conscientização quanto à importância da disponibilização e cumprimento dos planos de ensino e ementas das disciplinas;
9. 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;
10. Divulgar as principais informações de cada Unidade em seus sítios, de modo que o Cidadão tenha acesso facilitado às mesmas;

É o relatório.

Marabá (PA), 30 de novembro de 2018.



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