



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DA
OUVIDORIA

(Outubro a dezembro/2018)



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 **OUTUBRO a DEZEMBRO 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.

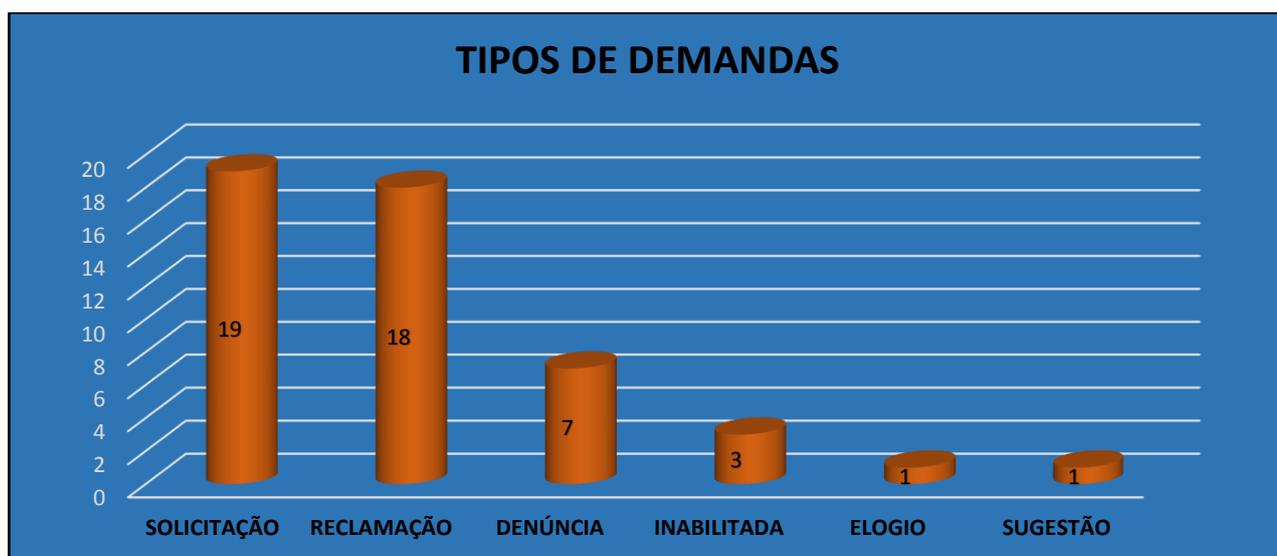
As informações demonstram diversos aspectos das funções desempenhadas pela Ouvidoria por meio da análise estatística de todas as manifestações recebidas, que podem ser denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

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 **49 (quarenta e nove)** manifestações distribuídas entre reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias. Destas, **03 (três)** 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 38,77%; **Reclamação** ficou em segundo lugar, com 36,73%; **Denúncia** represento 14,28%; As **inabilitadas** representam 6,12%; Foi recebido **elogio**, na ordem de 2,04% e **Sugestões** com 2,04%.



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
CRCA			10				10
CTIC	2						2
ICE	3						3
ICE/FAQUIM		1					1
ICSA						1	1
ICSA/ADM	1						1
IEA	1	1					2
IESB/SAUDE	1						1
IETU			1				1
IEX	1					1	2
IGE/MECAN.		1					1
ILLA	1	1					2
OUVIDORIA			2			1	3
PDTSA	1						1
PROEG	5		4				9
PROEX		2					2
PROGEP	1		1				2
PROPIT			1		1		2
PROPIT/ARNI		1					1
SINFRA	1			1			2
TOTAL	18	7	19	1	1	3	49

Notamos que as manifestações foram bem distribuídas entre as Unidades, sendo que a que concentrou o maior número, seguindo a estatística dos períodos anteriores foi o CRCA, seguido pela PROEG.

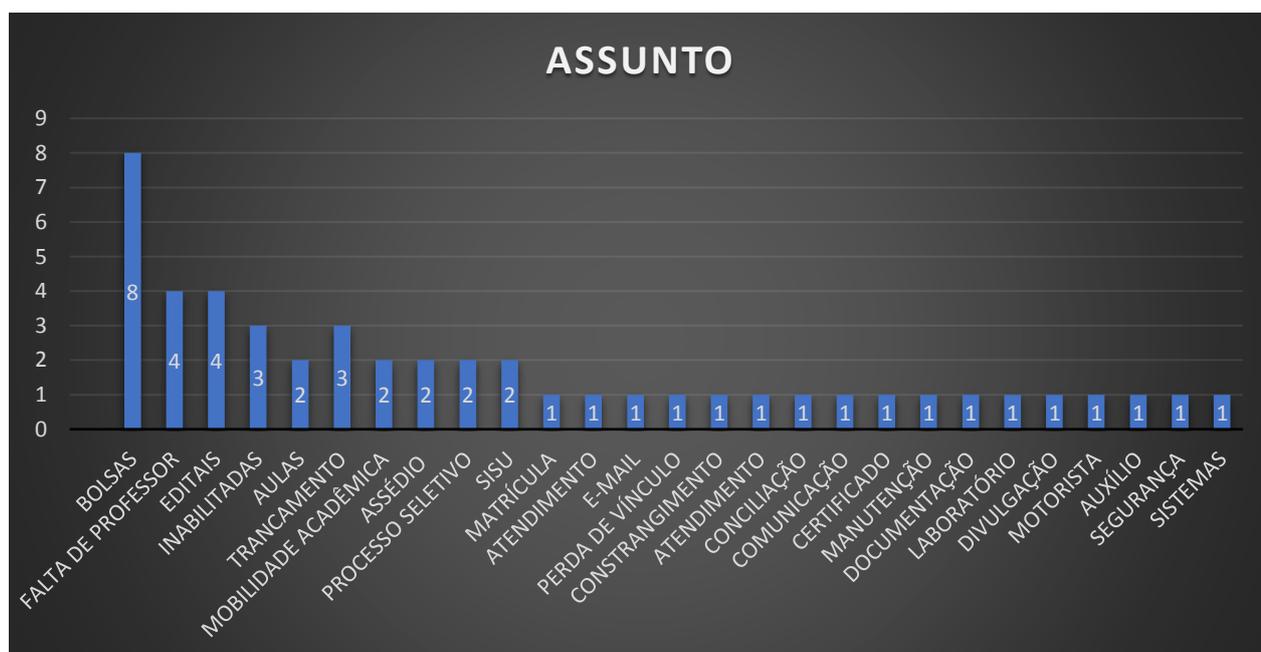
Geralmente o CRCA lidera em número de demandas, porém as mesma se concentram em solicitações referentes ao SISU, dúvidas quanto às formas de ingresso, processos de prescrição, etc.

Nesse trimestre a PROEG recebeu bastante demandas, em sua maioria voltadas ao processo de Mobilidade Acadêmica MOBIN/MOBEX, cujo edital estava em andamento.



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 diversas bolsas, inclusive monitoria.

Outro assunto recorrente é a falta de professor em sala de aula.

O tema “editais” foi recorrente nesse trimestre, referentes à Mobilidade acadêmica e concurso para docente.

Do total das demandas, algumas foram encerradas pela 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 e aquelas apresentadas por terceiros.

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Quanto às Origens das manifestações, temos o seguinte quadro:



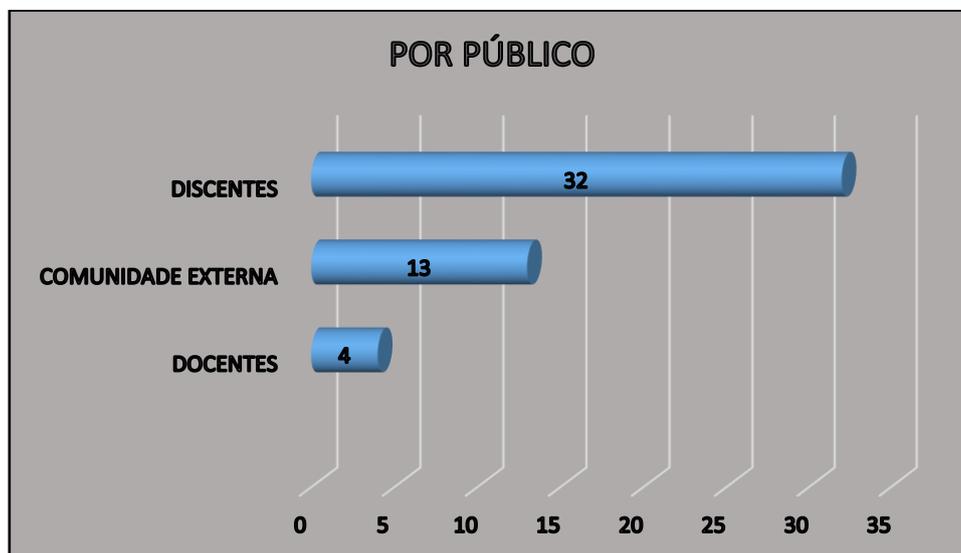
Observamos que 85,71% das manifestações foram efetuadas diretamente pelo sistema informatizado SIGAA, acessado pelo demandante, dentre servidores, discentes e comunidade externa. 14,28% foi registrado através de e-mail. Nesse trimestre não tivemos registro de demandas presenciais ou pelo e-OUV.

Constata-se mais uma vez que o meio eletrônico continua sendo o mais utilizado pelos manifestantes que procuram a Unifesspa. O reduzido quantitativo de atendimentos realizados presencialmente é compreensível, porquanto os demais meios disponíveis – formulário eletrônico, e-mail, telefone, carta-, são notadamente mais cômodos aos cidadãos, tornando dispensável o deslocamento até a sede da Ouvidoria. Outra circunstância que justifica a apresentação das manifestações por meio eletrônico é a possibilidade de preservar a identidade dos demandantes, que receiam eventuais represálias.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

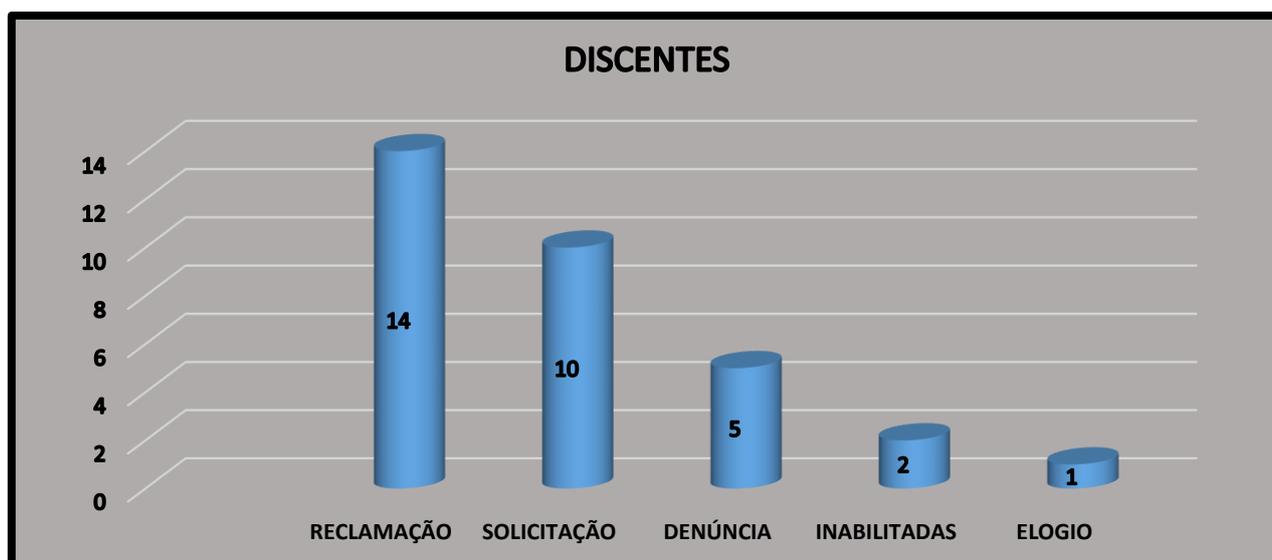
Abaixo, demonstração gráfica por público:



No período em referência, repetindo as estatísticas anteriores, o público que mais demandou a Ouvidoria foi o de discentes, com 32 (trinta e duas) manifestações. Em seguida foi a comunidade externa, com 13 (treze) manifestações e os docentes, com 04 (quatro) registros. Nesse trimestre não houve registro de manifestações por parte dos técnicos administrativos.

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

DISCENTES



Foram formulados pelos discentes um total de **32 (trinta e duas)** manifestações, assim distribuídas: 14 (quatorze) reclamações, 10 (dez) solicitações ; 05 (cinco) denúncias; 02 (duas) inabilitadas e 01 (um) elogio. As reclamações e solicitações costumemente são relacionadas a conceitos, frequência, metodologia de aulas, dentre outros, atendimento. Quanto às denúncias, sua grande maioria está relacionada a bolsas e a aulas. Do elogio registrado por discente nesse trimestre, o mesmo foi direcionado à qualidade do serviço realizado por um motorista.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

COMUNIDADE EXTERNA



Foram formulados pela comunidade externa **13 (treze) manifestações**, assim distribuídas: 09 (nove) solicitações, 02 (duas) reclamações, 01 (uma) sugestão e 01 (uma) inabilitada. As solicitações estavam voltadas para informações sobre o lançamento do edital de Mobilidade Acadêmica. As reclamações foram direcionadas ao concurso público para docente.

DOCENTES



O público docente registrou **04 (quatro) manifestações**, sendo 02 (duas) solicitações e 02 (duas) denúncias.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

TÉCNICOS

Não houve registro de manifestações nesse trimestre por parte dos técnicos administrativos.

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.

Vejam os abaixo o comportamento do público quanto à identificação:

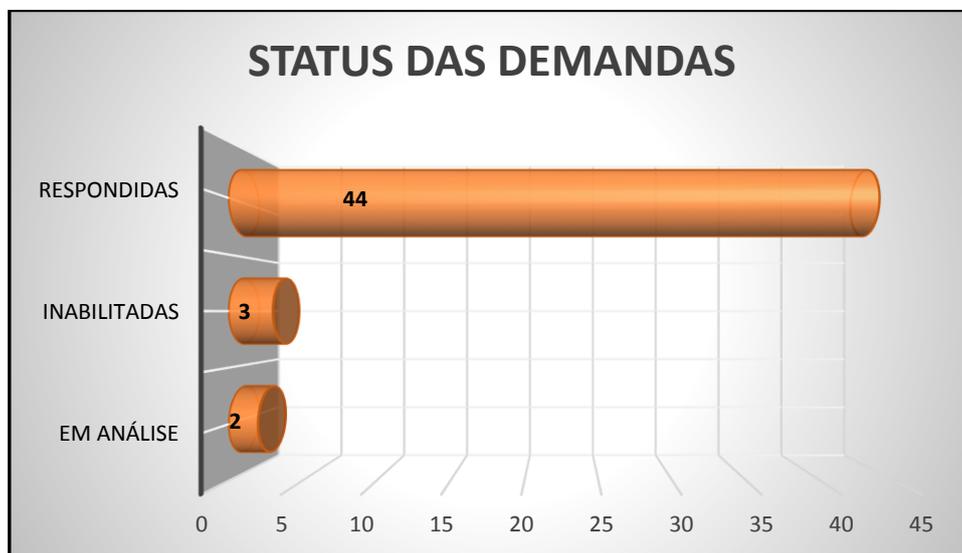


Notamos que a maioria dos usuários ainda prefere se identificar, cujas demandas estão relacionadas principalmente a solicitações e sugestões. Recebemos 31 (trinta e uma) manifestações identificadas, 13 (treze) de forma sigilosa e 05 (cinco) de forma anônima; O público que opta pelo sigilo, geralmente 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 a 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 49 (quarenta e nove) manifestações recebidas no período, 44 (quarenta e quatro) estavam finalizadas, 03 (três) demandas foram consideradas inabilitadas e 02 (duas) estavam em análise nas Unidades, dentro do prazo.

No período em questão, apesar de não haver demandas pendentes de resposta, muitas unidades ainda apresentaram dificuldades em responder as mesmas no prazo regimental, que é de 05 (cinco) dias úteis. Essa tem sido uma dificuldade muito recorrente enfrentada pela Ouvidoria, quanto ao não cumprimento dos prazos pelas Unidades.



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
CRCA	10					10
CTIC	2					2
ICE		3				3
ICE/FAQUIM		1				1
ICSA					1	1
ICSA/ADM		1				1
IEA				2		2
IESB/SAUDE	1					1
IETU	1					1
IEX	1				1	2
IGE/MECANICA		1				1
ILLA	1	1				2
OUVIDORIA	2				1	3
PDTSA	1					1
PROEG	9					9
PROEX		2				2
PROGEP	1	1				2
PROPIT	1	1				2
PROPIT/ARNI		1				1
SINFRA	1	1				2
TOTAL	31	13	0	2	3	49

Pelo gráfico acima, podemos notar que as Unidades, em sua maioria estão comprometidas em atender aos questionamentos recebidos através da Ouvidoria, os 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 delas apresentam muita dificuldade em fornecer as respostas dentro do prazo às demandas apresentadas.

Nota-se pelo gráfico acima que muitas 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.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

PENDENTES POR UNIDADE

Até o encerramento desse Relatório não havia demandas pendentes de resposta na Ouvidoria, apenas 02 (duas) que estavam em análise dentro da Unidade, cujas providências estavam sendo adotadas para resolução das mesmas.

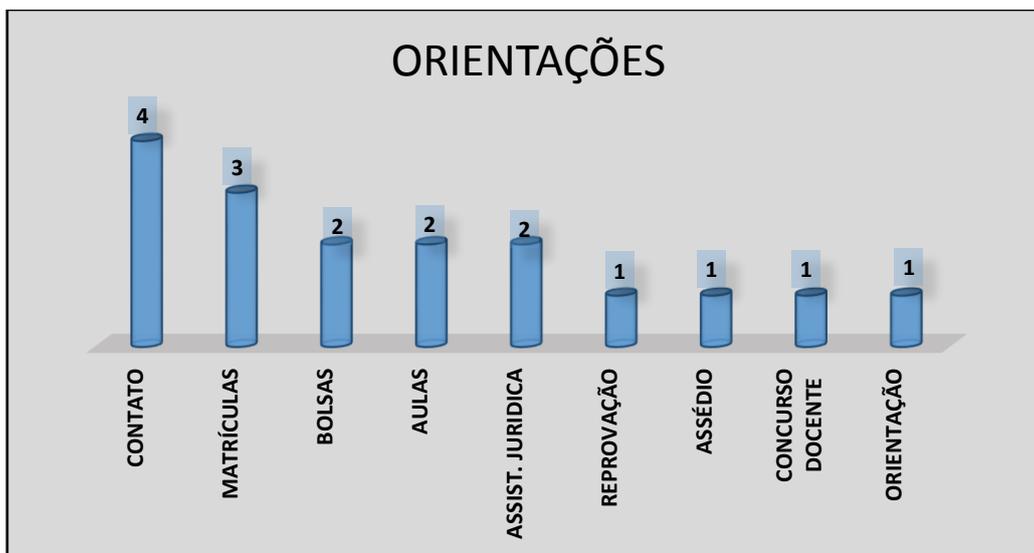
ATENDIMENTOS PRESENCIAIS SEM REGISTRO

Além de ser um canal de comunicação entre o usuário e a Unifesspa, a Ouvidoria também desempenha o papel de divulgar e informar a comunidade acerca das atribuições e dos limites de atuação, orientando os usuários a buscarem atendimento nos setores corretos, 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 usuário é imediatamente encaminhado ao setor 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 recebidas, para fins estatísticos. Constam do relatório a data do atendimento, o nome do usuário, a forma de contato e o assunto. Vale frisar que todos os usuários que procuram a Ouvidoria recebem uma resposta, ou da Unidade para a qual foi encaminhada a manifestação ou da própria Ouvidoria.

Nesse trimestre realizamos **17 (dezesete)** atendimentos presenciais e/ou por telefone, sem registro. Vejamos abaixo a classificação dos atendimentos:





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 **OUTUBRO A DEZEMBRO** de 2018.

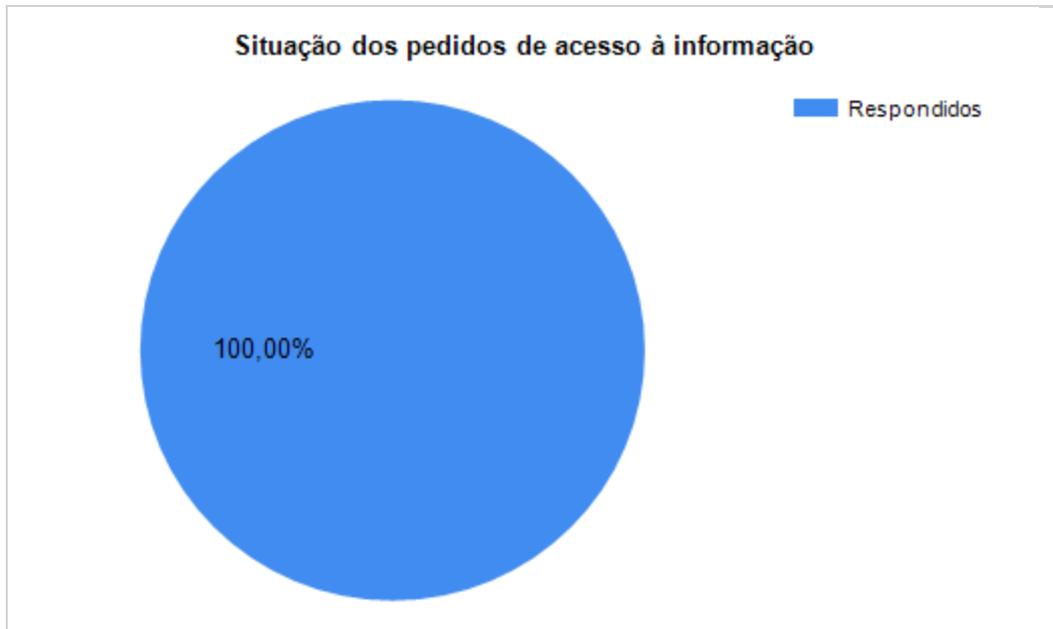
Ao longo desse período foram recebidos **23 (vinte e três)** pedidos de informação no SIC-Unifesspa, todos devidamente respondidos aos cidadãos.

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	23



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	123	Total de solicitantes:	21
Perguntas por pedido:	5,35	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	2
		Solicitantes com um único pedido:	19

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 ou mais. Alguns usuários utilizam com frequência esse serviço, cujas perguntas geralmente são voltadas para a mesma categoria.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Temas dos Pedidos

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Profissionais da educação	8	34,78%
Educação - Educação superior	2	8,70%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão,	2	8,70%
Governo e Política - Fiscalização do estado	2	8,70%
Trabalho - Mercado de trabalho	2	8,70%
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços	1	4,35%
Agricultura, extrativismo e pesca - Agricultura familiar	1	4,35%
Meio ambiente - Gestão de meio ambiente	1	4,35%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	1	4,35%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	1	4,35%

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), questões sobre regimento de graduação e afins; política de gestão e preservação de arquivos na Instituição).

Tempo de Resposta:

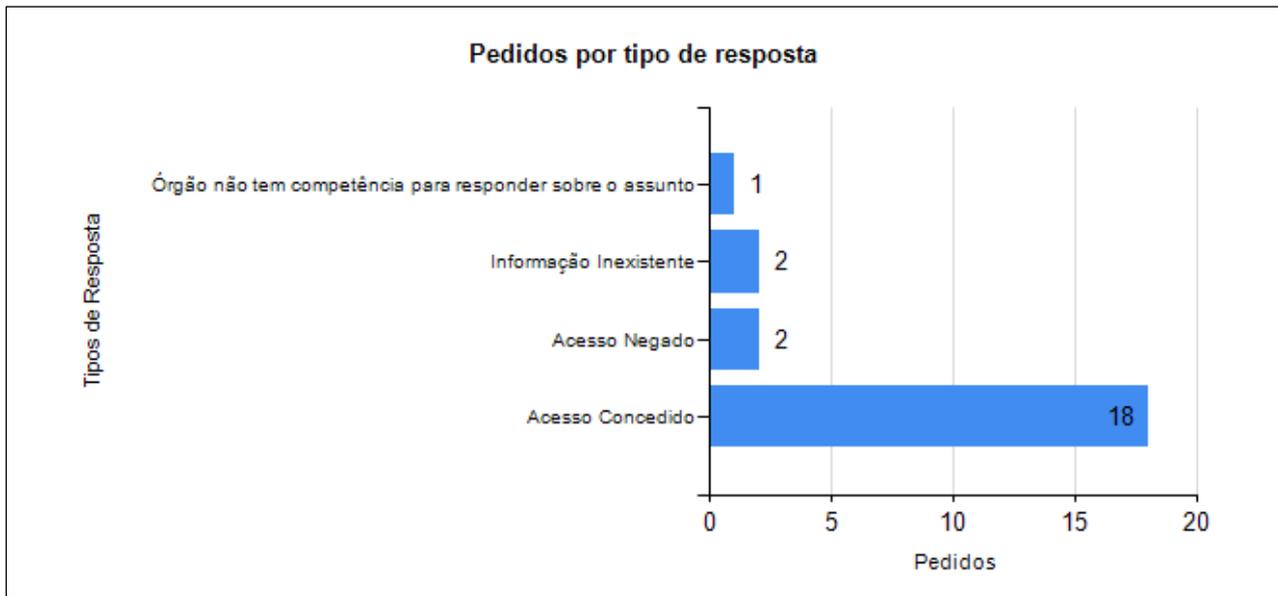
Tempo médio de resposta:	9,13	dias
Prorrogações:	Quantidade	% dos pedidos
	2	8,70

O prazo para resposta do e-SIC é de 20 (vinte) dias, mas as Unidades têm respondido no prazo médio de 09,13 dias. Dessa forma, observa-se que houve uma diminuição desse índice em relação ao trimestre anterior, que teve uma média de 11,98 dias.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Nesse período, houve 02 (duas) prorrogações de prazo, o equivalente a 8,70% do total de pedidos de informação.



Dos pedidos recebidos, 18 (dezoito) foram concedidos sem restrições. 01 (um) foi encaminhado para a Universidade Federal de São João del-Rei, IFES que tinha competência para responder a demanda. Para 02 (dois), inexistia a informação. E para outros 02 (dois) houve negativa de acesso à informação, conforme quadro abaixo:

Razões da negativa de acesso				
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos	
Dados pessoais	1	50,000 %	4,35	%
Pedido genérico	1	50,000 %	4,35	%
TOTAL:	2	100,00 %	8,70	%

Perfil dos Solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	21	100%



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AM	1	4,76%	1
DF	3	14,29%	3
MA	1	4,76%	1
MG	1	4,76%	1
MS	1	4,76%	1
MT	1	4,76%	1
PA	2	9,52%	3
PE	2	9,52%	3
PI	2	9,52%	2
RS	2	9,52%	2
SP	2	9,52%	2
Não informado	3	14,29%	3

Os solicitantes provêm de todas as regiões do País, mas semelhantemente aos trimestres anteriores do corrente ano, quase a metade deles estão localizados no Norte e Nordeste. O Distrito Federal concentra maior número de solicitantes, com 03 (três) pessoas solicitantes. Outros três não informaram o seu Estado de origem.

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
F	52,38%
M	38,10%
Não Informado	9,52%

Escolaridade	
Pós-graduação	47,62%
Ensino Superior	19,05%
Mestrado/Doutorado	14,29%
Não Informado	14,29%
Ensino Médio	4,76%

O público solicitante nesse trimestre, em sua maioria foi feminino, com 52,38%, seguido do público masculino com 38,10%. Os que não declararam o seu gênero totalizam 9,52%.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

Com relação à escolaridade, aqueles que possuem pós-graduação representam o maior percentual, com 47,62% dos solicitantes, seguidos por aqueles que possuem ensino superior (19,05%), e, mestres/doutores, com 14,29%. O público com nível de escolaridade médio soma 4,76% de participação. Os que não informaram o grau de escolaridade totalizam 14,29%.

Profissão

Profissão	
Servidor público federal	42,86%
Outra	14,29%
Professor	9,52%
Estudante	9,52%
Não Informado	9,52%
Servidor público estadual	4,76%
Servidor público municipal	4,76%
Empregado - setor privado	4,76%

Quanto à profissão dos solicitantes, mais de 50% são servidores públicos, com destaque para os servidores federais, com 42,86%, percentual semelhante ao do trimestre anterior. Sabe-se que não é preciso justificar o pedido de acesso à informação, no entanto, percebe-se que grande parte dos cidadãos mencionou que seria para servir de base de dados para suas pesquisas acadêmicas.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Cientes de que a Ouvidoria da Unifesspa é um canal de comunicação essencial entre a sociedade e a Universidade, continuaremos a colaborar com o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, buscando despertar em cada integrante da Instituição a necessidade de atender às solicitações do usuário, contribuindo, assim, para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Instituição.

Reiteradamente, é muito comum o descumprimento dos prazos de resposta pelas Unidades competentes, o que pode provocar atrasos na resposta ao usuário ou eventualmente encerramento da demanda.

De acordo com o artigo 26 da Resolução nº 35/2018, que regulamenta a atuação da Ouvidoria, o prazo máximo de resposta ao usuário é de 10 dias, com possibilidade de prorrogação justificada por mais 5 dias. O mesmo artigo ressalta no § 1º que “Não havendo resposta da parte demandada nos prazos acima referidos, a Ouvidoria reiterará a solicitação, com prazo de mais 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da nova notificação.”

Com menor incidência, foram constatadas algumas dificuldades:

- Manter o sigilo solicitado pelo usuário;
- Respostas inadequadas, superficiais, sem objetividade ou inconclusivas;
- Resistência em compreender as atribuições da Ouvidoria, dentre outros.

Algumas Unidades se destacam no quesito cumprimento de prazo, dentre as quais podemos destacar o CRCA, PROEG e CTIC, 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 o ICE e a PROEX, 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 usuário. 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 SINFRA algumas respostas têm sido fornecidas apenas na prorrogação, cuja justificativa dos responsáveis pela Unidade é a complexidade das mesmas.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

É comum realizarmos inúmeras ligações para as Unidades no intuito de solicitar o envio da resposta às demandas, o que não seria necessário se os chefes de Unidades se conscientizassem do seu papel perante a Ouvidoria e dedicassem alguns minutos do seu tempo para responder as demandas recebidas.

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 ofertado, demonstrando o permanente comprometimento com a agilidade no atendimento aos cidadãos, elevando o conceito da Instituição perante toda a sociedade.

Quanto à parte orçamentária, para desenvolver suas atividades em 2018 a Ouvidoria teve um orçamento geral de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais), destinados a custear todas as despesas da Unidade, recurso esse totalmente escasso em relação às necessidades de capacitação contínua e realização de seminários externos, confecção de material, divulgação da Ouvidoria através de trabalhos externos e internos e parcerias com Ouvidorias de outros Municípios. **Essa limitação orçamentária atinge diretamente a possibilidade de alavancarmos as atividades da Ouvidoria no que se refere ao planejamento e execução de novas rotinas e atividades.**



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. 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.
5. 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.
6. Implantação do Balcão de Informações do SIC, o qual está planejado para funcionar no hall de entrada do prédio 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.
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;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
OUVIDORIA-GERAL

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), 29 de março de 2019.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Josilene da Silva Tavares', is written over a faint circular stamp.

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