UNIFESSPA | OUVIDORIA

Relatório da

Ouvidoria

(Abril a junho/2019)

SIGLAS

ARNI – Assessoria de Relações Nacionais e Internacionais
ASCOM – Assessoria de Comunicação
CGU – Controladoria-Geral da União
CRCA – Centro de Registro e Controle Acadêmico
CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação
DAPSI – Departamento de Apoio Psicossociopedagógico
e-SIC – Serviço eletrônico de Informação ao Cidadão
FACEEL – Faculdade de Computação e Engenharia Elétrica
FACSAT – Faculdade de Ciências Sociais do Araguaia-Tocantins
FAEL – Faculdade de Estudos da Linguagem
FAQUIM – Faculdade de Química
FECAMPO – Faculdade de Educação do Campo
FEMAT – Faculdade de Engenharia de Materiais
ICE – Instituto de Ciências Exatas
ICH – Instituto de Ciências Humanas
ICSA – Instituto de Ciências Sociais Aplicadas
IEA – Instituto de Engenharias do Araguaia
IEDAR – Instituto de Estudos em Desenvolvimento Agrário e Regional
IEDS – Instituto de Estudos em Direito e Sociedade
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
PARFOR - Plano Nacional de Formação de Professores da Educação Básica
PPGPAM - Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Desenvolvimento Regional e Urbano na Amazônia
PROAD – Pró-Reitoria de Administração
PROEG – Pró-Reitoria de Ensino de Graduação
PROEX - Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis
PROFLETRAS – Mestrado profissional em Letras
PROGEP – Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas
PROPIT - Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica
SEGE – Secretaria Geral dos Conselhos
SIGAA – Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SINFRA – Secretaria de Infraestrutura

APRESENTAÇÃO

O presente relatório é referente às Atividades da Ouvidoria-Geral da Unifesspa, referentes ao trimestre de **ABRIL a JUNHO de 2019** 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.

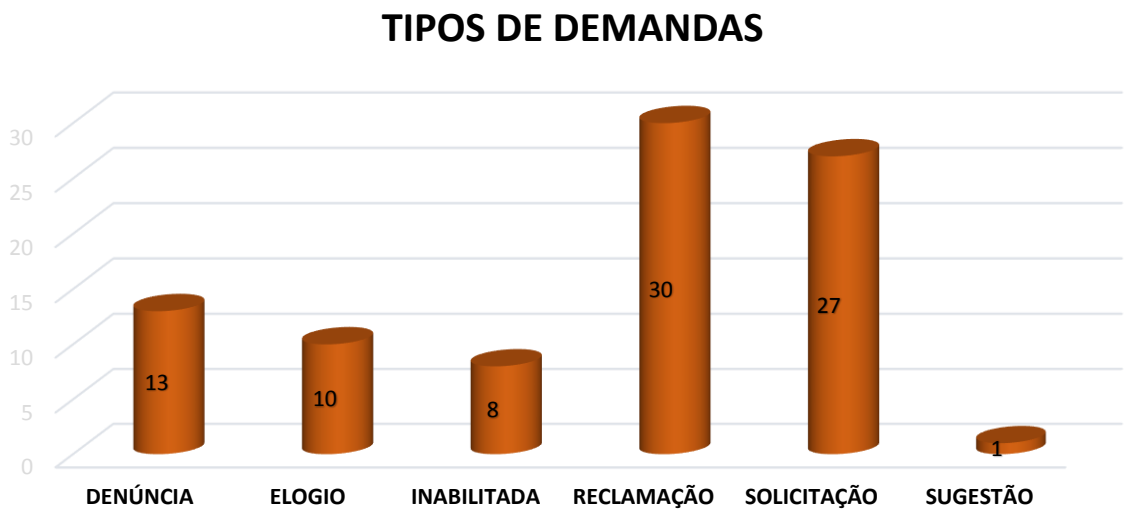
As informações apresentadas neste relatório possibilitam à comunidade acadêmica e externa da Unifesspa a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como possíveis sugestões de melhorias.

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.

Nos últimos três meses foram recebidas **89 (oitenta e nove)** manifestações distribuídas entre reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias. Destas, **08 (oito)** foram consideradas **inabilitadas**, por não terem cumprido os requisitos de admissibilidade ou porque foram registradas em duplicidade.
O detalhamento do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período em referência encontra-se no Gráfico abaixo.



Com relação às tipologias das manifestações recebidas, **reclamação** liderou em número de registros, alcançando 33,70%; **Solicitação** ficou em segundo lugar, com 30,33%; **Denúncia** representou 14,60%; **Elogio** representou 11,23%. As **inabilitadas** representam 8,98% e **Sugestão** com 1,12%.

Quanto à distribuição das demandas, temos o seguinte quadro:

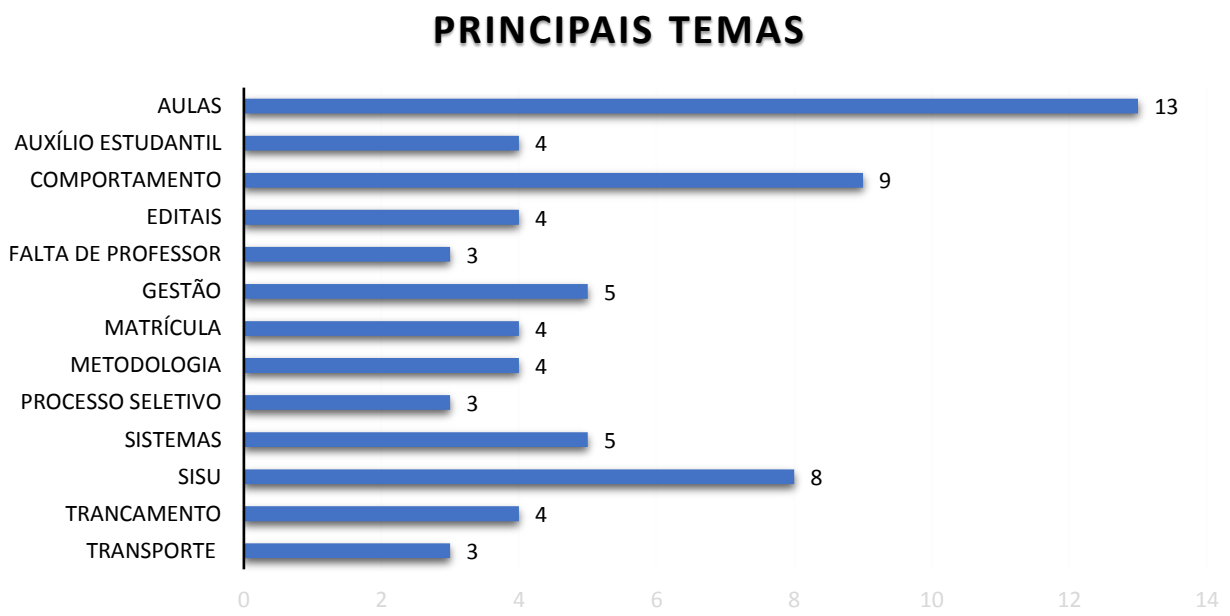
DISTRIBUIÇÃO							
UNIDADE	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	INABILITADA	TOTAL
BIBLIOTECA	3						**3**
CRCA			8			1	**9**
CTIC	1		1				**2**
ICE						1	**1**
ICE/FAQUIM		1					**1**
ICE/FISICA		1					**1**
ICE/MEST.FISICA		1					**1**
ICH/FACSAT			1			1	**2**
ICH/GEOGR.	1						**1**
ICSA				1	1		**2**
ICSA/ADM				2			**2**
ICSA/CONT.	1	1					**2**
IEA	2	1					**3**
IEA/PARFOR	7						**7**
IEDAR/PPGPAM	1		1			1	**3**
IEDS	2						**2**
IETU	3					2	**5**
IEX			1	1		2	**4**
IGE/FEMAT		2					**2**
IGE/FACEEL	2	1					**3**
ILLA	1	1					**2**
ILLA/FAEL	1	1		5			**7**
OUVIDORIA			3				**3**
PROAD	2						**2**
PROEG	1		3				**4**
PROEG/DAPSI			2				**2**
PROEX			1				**1**
PROFLETRAS		2					**2**
PROGEP			3				**3**
PROPIT	2		1				**3**
REITORIA		1	1				**2**
SEGE			1				**1**
SINFRA				1			**1**
TOTAL	**30**	**13**	**27**	**10**	**1**	**8**	**89**

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 pelo IEA e ILLA.

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

Nesse trimestre o IEA recebeu bastante demandas, em sua maioria voltadas à condução e curso de Matemática do PARFOR. O ILLA também foi bastante demandado nesse período, cujo assunto é direcionado principalmente à Faculdade de letras, que recebeu 05 (cinco) elogios à Docente Patrícia Romano.

No Gráfico a seguir, é possível visualizar o percentual das principais demandas registradas no período, as quais foram divididas entre os seguintes temas:



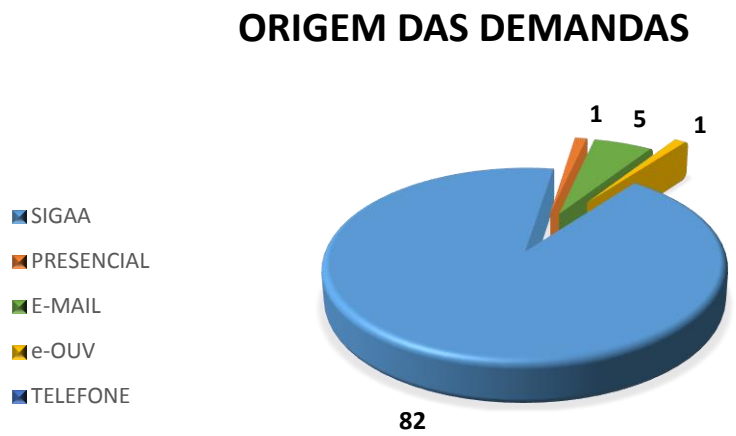
Um assunto bastante recorrente é sobre “Aulas”, envolvendo várias nuances como horários, qualidade, calendário, planejamento, etc. O tema “comportamento” também costuma estar presente nas demandas, o que está relacionado às diversas formas de comportamento humano no atendimento ao público ou em sala de aula.

O tema “Sisu” aparece bastante nesse período do ano, quando normalmente ocorrem as chamadas para preenchimento de vagas nos cursos ofertados.

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.

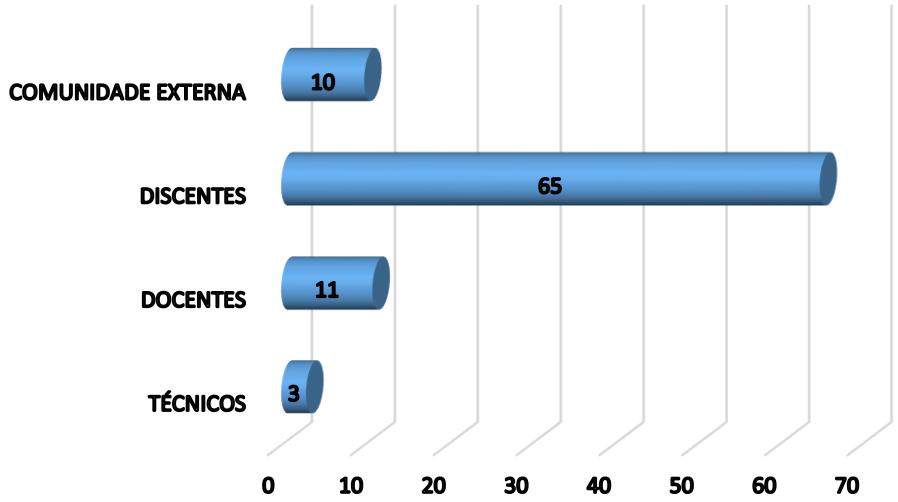
Quanto às Origens das manifestações, temos o seguinte quadro:



Observamos que 92,13% das manifestações foram efetuadas diretamente pelo sistema informatizado SIGAA, acessado pelo demandante, dentre servidores, discentes e comunidade externa. 5,61% foi registrado através de e-mail. Nesse trimestre houve o registro de apenas 01 (uma) demanda através do FALA.BR (e-OUV) e 01 (uma) de forma presencial.

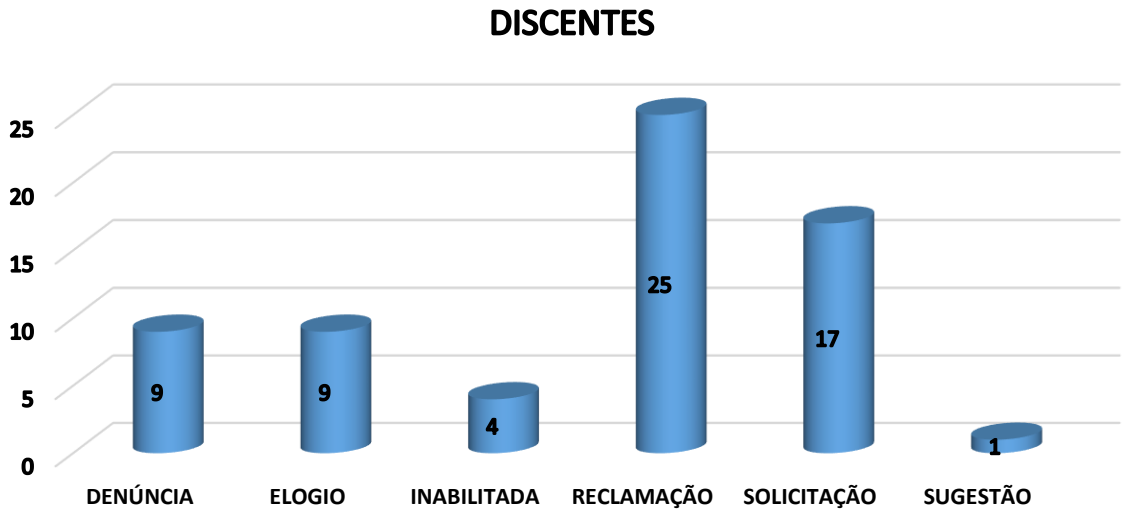
Constata-se mais uma vez que o meio eletrônico continua sendo o mais utilizado pelos manifestantes que procuram a Unifesspa. O reduzido quantitativo de atendimentos realizados presencialmente é compreensível, porquanto os demais meios disponíveis – formulário eletrônico, e-mail, telefone, carta-, são 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.

Abaixo, demonstração gráfica por público:



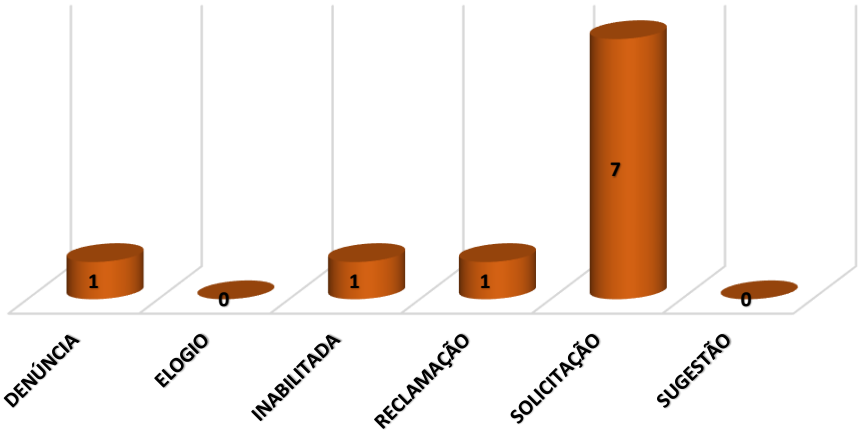
No período em referência, repetindo as estatísticas anteriores, o público que mais demandou a Ouvidoria foi o de **discentes, com 65 (sessenta e cinco)** manifestações. Em seguida foi a **comunidade externa, com 10 (dez)** manifestações e **os docentes, com 11 (onze)** registros. Por último os **técnicos administrativos**, com **03 (três)** registros.

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



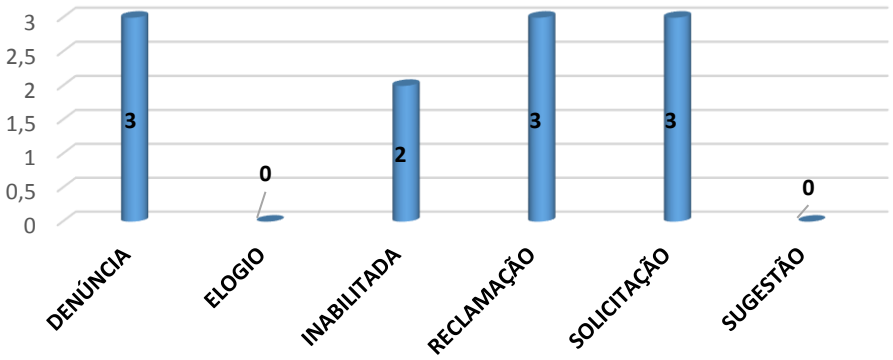
Foram formulados pelos discentes um total de **65 (sessenta e cinco)** manifestações, assim distribuídas: 09 (nove) denúncias, 09 (nove) elogios, 04 (quatro) inabilitadas, 25 (vinte e cinco) reclamações, 17 (dezessete) solicitações e 01 (uma) sugestão. As reclamações e solicitações costumeiramente são relacionadas a conceitos, frequência, metodologia de aulas, atendimento, dentre outros. Dos elogios registrados nesse trimestre, a grande maioria foi direcionada à qualidade da aula de docentes e comprometimento nas tarefas de gestão.

COMUNIDADE EXTERNA

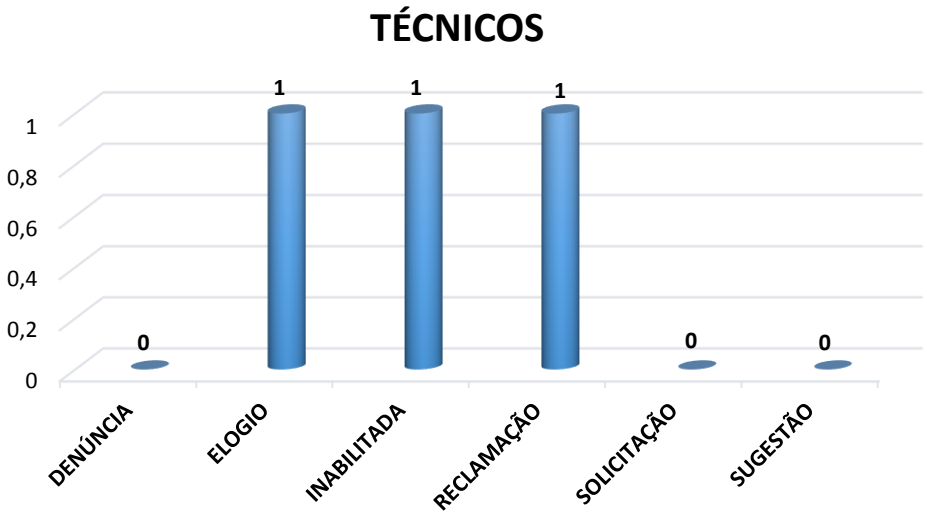


Foram formulados pela comunidade externa **10 (dez) manifestações**, assim distribuídas: 01 (uma) denúncia, 01 (uma) inabilitada, 01 (uma) reclamação e 07 (sete) solicitações. Essas últimas voltadas a processos seletivos de ingresso nos cursos ofertados.

DOCENTES



O público docente registrou **11 (onze) manifestações**, sendo 03 (três) denúncias, 02 (duas) inabilitadas, 03 (três) reclamações e 03 (três) solicitações.



Os técnicos administrativos registraram um total de **03 (três) manifestações**, sendo 01 (um) elogio, 01 (uma) considerada inabilitada e 01 (uma) reclamação.

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.

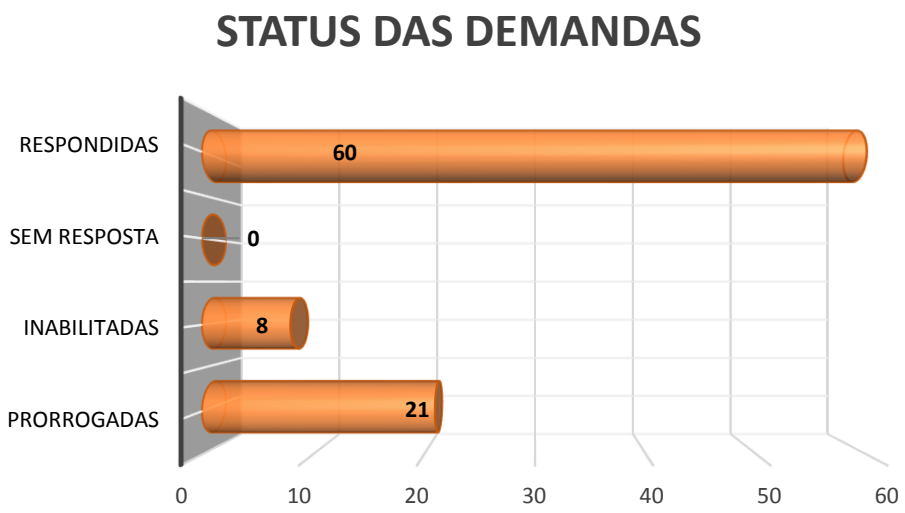
A denúncia é **anônima** quando o manifestante opta por não se identificar, e nesse caso, o mesmo não poderá acompanhar o desfecho da sua manifestação. Seus dados não são solicitados no momento do registro da denúncia no Sistema Informatizado.

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:

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, 30 (trinta) de forma sigilosa e 12 (doze) 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 normalmente a denúncias.

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



De um total de 89 (oitenta e nove) manifestações recebidas no período, 60 (sessenta) estavam finalizadas, 08 (oito) demandas foram consideradas inabilitadas e 21 (vinte e uma) estavam com prazo prorrogado.

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, o não cumprimento dos prazos pelas Unidades.

Vejamos abaixo o gráfico com demonstração do tempo de resposta pelas Unidades.

UNIDADE	NO PRAZO	PRORROGAÇÃO	SEM RESPOSTA	APURAÇÃO	INABILITADA	TOTAL
BIBLIOTECA	2	1				3
CRCA	8				1	9
CTIC	2					2
ICE					1	1
ICE/FAQUIM		1				1
ICE/FISICA	1					1
ICE/MEST.FISICA		1				1
ICH/FACSAT	1				1	2
ICH/GEOGR.	1					1
ICSA	2					2
ICSA/ADM		2				2
ICSA/CONT.	2					2
IEA	2	1				3
IEA/PARFOR	7					7
IEDAR/PPGPAM	2				1	3
IEDS	1	1				2
IETU	1	2			2	5
IEX	2				2	4
IGE/FEMAT	1	1				2
IGE/ELETR	3					3
ILLA	1	1				2
ILLA/FAEL	4	3				7
OUVIDORIA	3					3
PROAD	2					2
PROEG	3	1				4
PROEG/DAPSI	1	1				2
PROEX		1				1
PROFLETRAS	2					2
PROGEP	3					3
PROPIT	2	1				3
REITORIA		2				2
SEGE	1					1
SINFRA		1				1
TOTAL	**60**	**21**			**8**	**89**

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.

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

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.

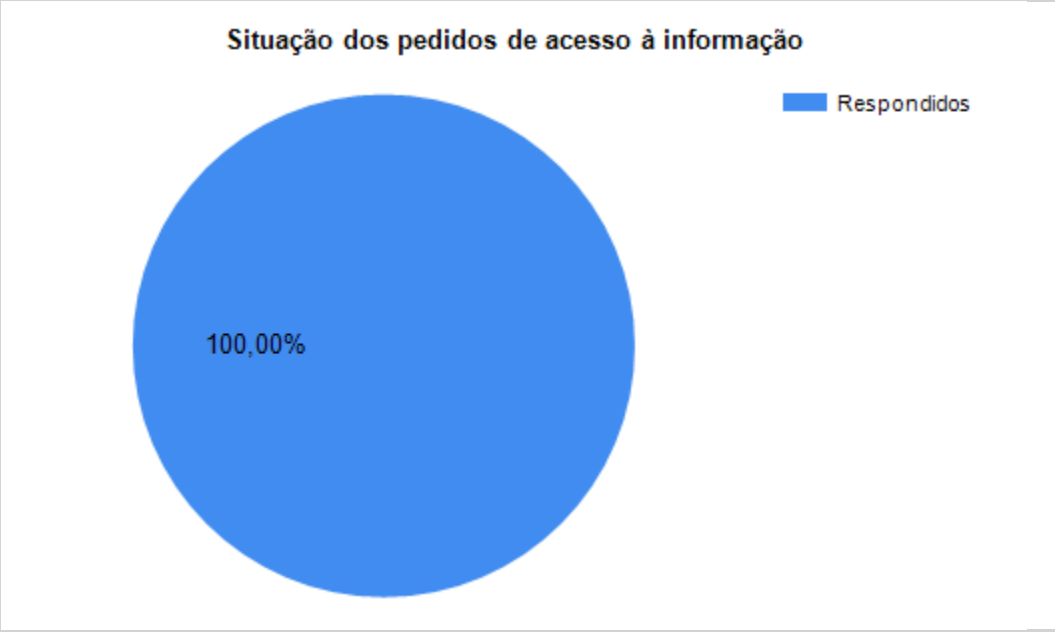
O Serviço de Informações ao Cidadão recebe e responde aos pedidos de informação postadas no Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). Para garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, o responsável comunica-se com departamentos/setores da Instituição que detém a informação e têm 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 **ABRIL a JUNHO** de 2019.

Ao longo desse período foram recebidos **32 (trinta e dois)** 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	32



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	103	**Total de solicitantes:**	29
Perguntas por pedido:	3,22	**Maior número de pedidos feitos por um solicitante:**	2
		Solicitantes com um único pedido:	26

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.

Temas dos Pedidos

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	**Quantidade**	**% de Pedidos**
Educação - Profissionais da educação	13	40,63%
Educação - Educação superior	6	18,75%
Governo e Política - Fiscalização do estado	3	9,38%
Governo e Política - Administração pública	3	9,38%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	2	6,25%
Trabalho - Profissões e ocupações	1	3,13%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	1	3,13%
Governo e Política - Política	1	3,13%
Educação - Assistência ao estudante	1	3,13%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	1	3,13%

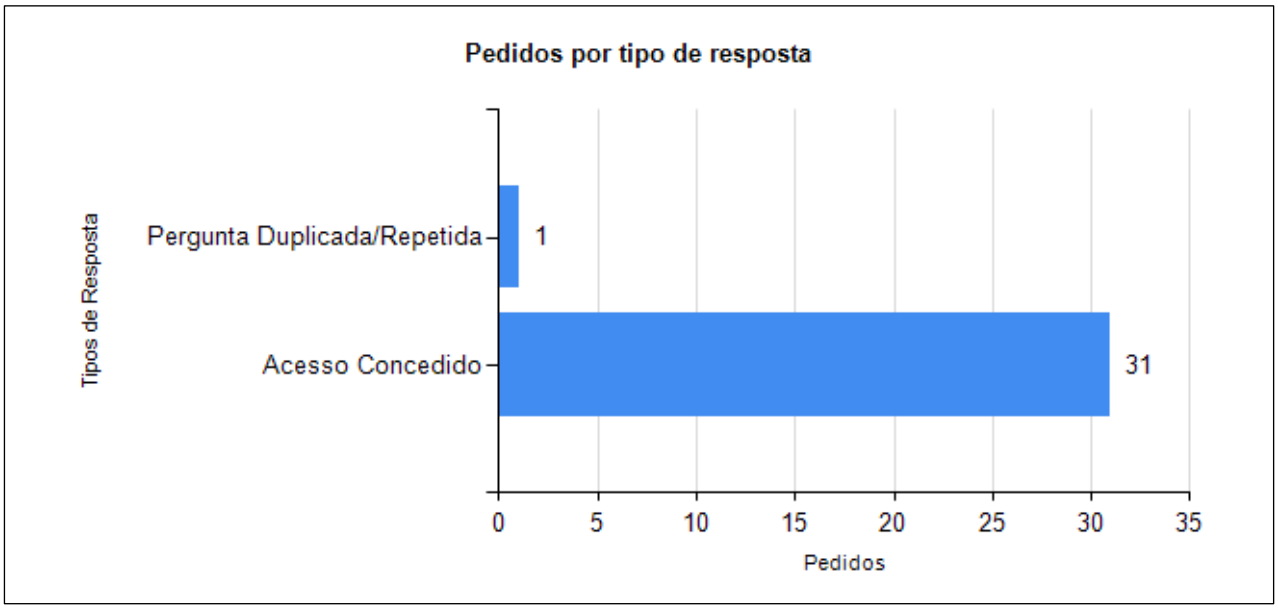
Os assuntos mais recorrentes nos pedidos de informações desse trimestre estão relacionados à “Educação – Profissionais da educação” e à “Educação – Educação Superior”, as quais envolvem concurso público (código, provimento e aproveitamento de vagas), questões sobre regimento de graduação e afins;

Tempo de Resposta:

Tempo médio de resposta:	6,38	dias
Prorrogações:	Quantidade	% dos pedidos
	1	3,13

O prazo para resposta do e-SIC é de 20 (vinte) dias, mas as Unidades têm respondido no prazo médio de 6,38 dias. Dessa forma, observa-se que houve um aumento desse índice em relação ao trimestre anterior, que teve uma média de 3,53 dias, o que pode ser justificado pelo número de demandas que dobrou, e algumas Unidades em determinados momentos tiveram mais de uma demanda para responder ao mesmo tempo.

Nesse período, houve 01 (uma) prorrogação de prazo, o equivalente a 3,13% do total de pedidos de informação.



Perfil dos Solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	29	100%

Localização dos solicitantes			
Estado	**# de solicitantes**	**% dos solicitantes**	**# de pedidos**
AL	1	3,45%	2
AM	1	3,45%	1
BA	2	6,90%	2
CE	1	3,45%	1
DF	2	6,90%	2
MA	1	3,45%	1
PA	3	10,34%	3
PI	1	3,45%	1
PR	2	6,90%	3
RJ	2	6,90%	3
RN	1	3,45%	1
RS	2	6,90%	2
SP	1	3,45%	1
TO	3	10,34%	3
Não Informado	6	20,69%	6

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. Os Estados do Pará e Tocantins concentram maior número de solicitantes, com 03 (três) pessoas solicitantes em cada. Outros seis não informaram o seu Estado de origem.

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	58,62%
F	34,48%
Não Informado	6,90%

Escolaridade	
Ensino Superior	27,59%
Pós-graduação	24,14%
Mestrado/Doutorado	20,69%
Ensino Médio	13,79%
Não Informado	10,34%
Ensino Fundamental	3,45%

O público solicitante nesse trimestre, em sua maioria foi masculino, com 56,62%, seguido do público feminino com 34,48%. Os que não declararam o seu gênero totalizam 6,90%.

Em relação ao gênero do público solicitante, a maioria foi masculino, com 58,62%, seguido do público feminino com 34,48%. Os que optaram em não informar gênero somam 6,90%.

Com relação à escolaridade, aqueles que possuem ensino superior completo representam o maior percentual, com 27,59% dos solicitantes, seguidos por aqueles que possuem pós-graduação *lato sensu* (24,14%); com pós-graduação *stricto sensu* (mestrado/doutorado), 20,69%; 13,79% com nível médio; 3,45% com nível fundamental; e os que não informaram grau de escolaridade, equivalem a 10,34%.

Profissão

Profissão	
Servidor público federal	37,93%
Estudante	20,69%
Não Informado	10,34%
Outra	10,34%
Pesquisador	6,90%
Professor	6,90%
Empregado - setor privado	6,90%

Quanto à profissão/ocupação dos solicitantes, 37, 93% são servidores públicos da esfera federal. 27,59% são estudantes/pesquisadores. Funcionários da iniciativa privada e professores somam 6,90% cada. O demais (20,68%) que buscaram junto ao SIC/Unifesspa o acesso à informação não informaram seus perfis profissionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Finalizamos esse relatório com algumas considerações e sugestões que julgamos relevantes. Apesar desse tema já ter sido discutido entre a Ouvidoria e o CTIC, quase nada mudou desde o primeiro relatório.

O responsável pela Unidade que vai receber e tratar a demanda é determinado pelo assunto nela abordado e pela resolução nº 11-CONSUN, de 24/11/2015. Porém, o responsável deve estar cadastrado na base de dados do SIGAA, módulo utilizado pela Ouvidoria para o recebimento de demandas. Através do Sistema encaminhamos as manifestações aos responsáveis por cada Unidade e o mesmo recebe alertas através de e-mail, que há demandas a serem analisadas e respondidas.

Porém a base de dados do Sistema não contempla todos os setores existentes com um responsável cadastrado, o que prejudica a troca de informações entre a Ouvidoria e os seus dirigentes. É o caso do PARFOR, alguns programas de Pós-Graduação, ARNI, ASCOM, etc.

Nossa sugestão é a atualização da base de dados das Unidades e consequente inclusão de seus dirigentes, para que as demandas específicas sejam a eles direcionadas através do Sistema, e não mais através de e-mail. Sugerimos também a inclusão de todas as Unidades em atividade no Organograma da Unifesspa.

Com relação ao cumprimento dos prazos por parte dos responsáveis pela Unidade, do envio de resposta à Ouvidoria, o Regimento atual é claro:

Art. 26 Recebida uma demanda, a Ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la à Unidade correspondente, cujo responsável pela resposta deverá fornecê-la à Ouvidoria, nos seguintes prazos:

I - 05 (cinco) dias úteis, no caso de sugestão, solicitação e elogio, ou para posicionar-se sobre as providências adotadas;

II - 10 (dez) dias úteis no caso de reclamação ou denúncia, ou para posicionar-se sobre as providências adotadas.

A existência desses prazos é reiterada no texto da mensagem eletrônica enviada a cada responsável, quando este é comunicado pelo sistema da existência de uma manifestação que aguarda sua resposta.

O texto da mensagem comunica: “Para sua análise e encaminhamento do assunto. Peço informar-nos das providências adotadas para a ciência do interessado.” “Prazo de resposta xx/xx/xxxx”. Mesmo assim alguns responsáveis por Unidades não cumprem esse prazo, mesmo levando-se em conta que o sistema de registro de respostas é simples e rápido, como o envio de uma mensagem eletrônica.

Somos esperançosos de que, com o passar do tempo e com a consolidação da Ouvidoria dentro da administração da Unifesspa, tais comportamentos deixem de existir, uma vez que o atraso excessivo no fornecimento de respostas às manifestações deprecia a imagem institucional da Ouvidoria. Causa a falsa ideia de que esse órgão não possui respaldo na administração superior, tratando-se mais de um obstáculo a ser vencido ou ignorado do que um parceiro a ser respeitado.

Por vezes notamos um certo descontentamento de alguns responsáveis por Unidades, que chegam a confundir o papel do manifestante com o da equipe da Ouvidoria. Vejamos, por

exemplo, o caso (real) de um professor responsável por Unidade que, ao ser solicitado pela Ouvidoria para a emissão de resposta a uma manifestação se dirigiu à equipe de forma ríspida e quase desrespeitosa, a qual reproduzimos a seguir: "*Boa noite. Vc tá brincando comigo né. Me enviar um texto de ficção pra uma resposta. É no mínimo tirar todo o profissional dedicado ao serviço público. Perder tempo com um texto dessa categoria.*"

Ao que parece, o simples contato da Ouvidoria com este dirigente desencadeou nele um descontrole emocional com total perda de urbanidade. Se ele tivesse entrado em contato com algum servidor da Ouvidoria, expondo sua insatisfação ou dúvida, o mesmo teria recebido as devidas orientações e esclarecimentos. Toda e qualquer demanda, antes de ser encaminhada à Unidade, é devidamente analisada pela nossa equipe sobre a viabilidade de tramitação ou não. Cabe ao responsável pela Unidade fornecer os esclarecimentos necessários e devolver à Ouvidoria para posterior encaminhamento ao demandante.

Enfim, esse é apenas um exemplo que ilustra essa animosidade a que nos referimos anteriormente, cujo declínio deve vir com o passar do tempo, e com a conscientização de que a Ouvidoria é um órgão parceiro da administração, e não um adversário a ser combatido.

Sem mais a acrescentar, esse é o relatório.

Marabá (PA), 04 de fevereiro de 2020.

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