

Relatório da

# Ouvidoria

(Julho a Setembro/2019)

## 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  
**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  
**PROAD** – Pró-Reitoria de Administração  
**PROEG** – Pró-Reitoria de Ensino de Graduação  
**PROEX** - Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis  
**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 **JULHO a SETEMBRO 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.

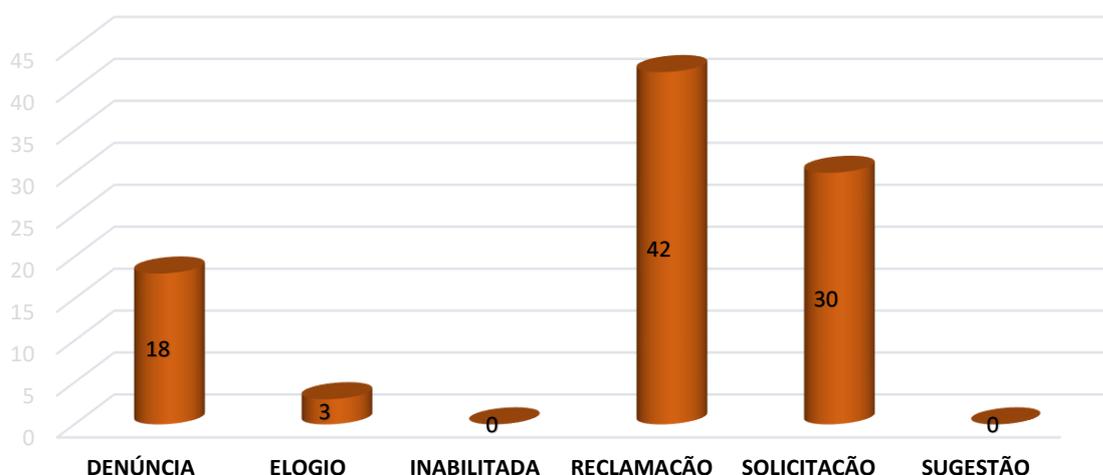
As informações demonstram diversos aspectos das funções desempenhadas pela Ouvidoria por meio da análise estatística de todas as manifestações recebidas, que podem ser denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

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 **93 (noventa e três)** manifestações distribuídas entre reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias.

O detalhamento do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período em referência encontra-se no Gráfico abaixo.

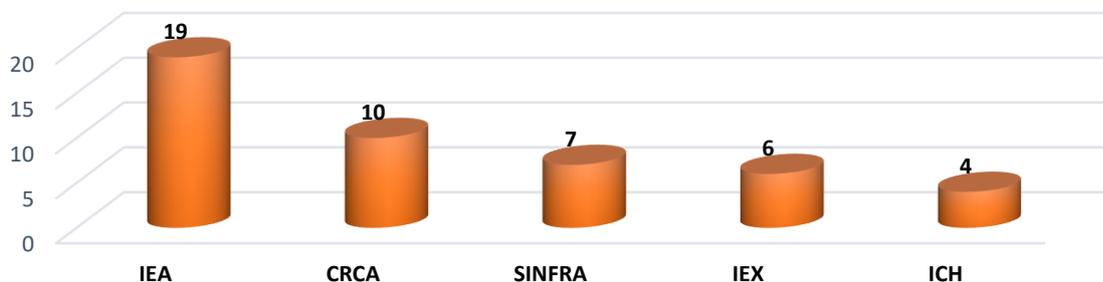
### TIPOS DE DEMANDAS



Com relação às tipologias das manifestações recebidas, **reclamação** liderou em número de registros, alcançando 45,16%; **Solicitação** ficou em segundo lugar, com 32,25%; **Denúncia** representou 19,35%; **Elogio** representou 3,22%. Nesse trimestre não houve registro de **Sugestão**.

Quanto à distribuição das demandas, temos o seguinte quadro:

### UNIDADES MAIS DEMANDADAS



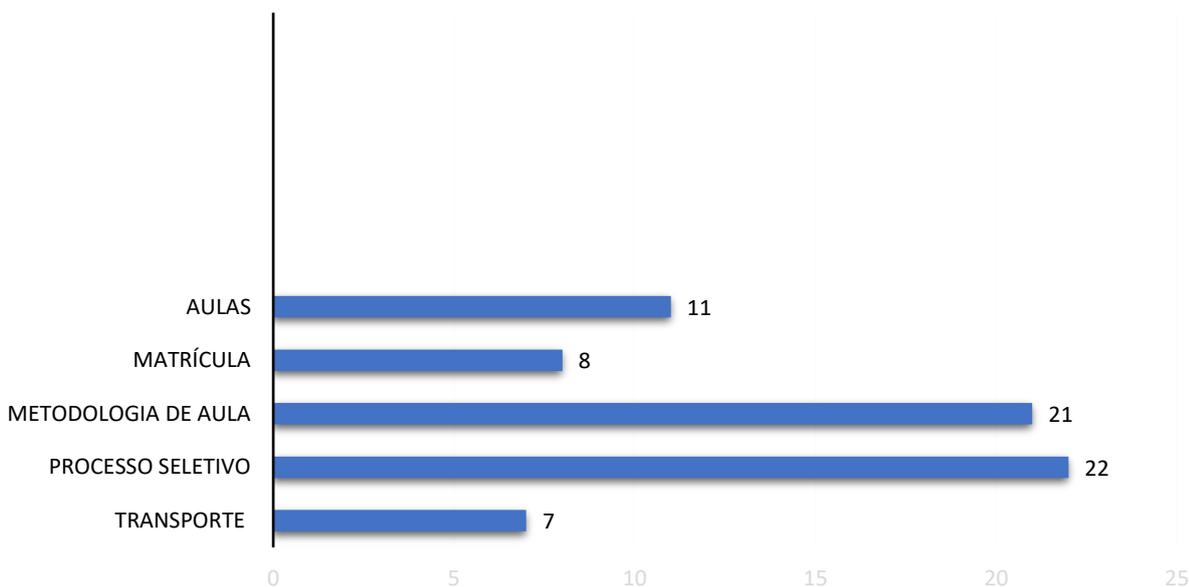
Das Unidades que mais recebem manifestações, destacamos as cinco que se destacam, dentre elas estão: IEA, CRCA, SINFRA, IEX e ICH respectivamente. Nesse trimestre o IEA liderou o número em virtude de reclamações de discentes, voltadas à metodologia de aulas.

As demais manifestações foram bem distribuídas entre as Unidades, sendo que o CRCA sempre consta entre os primeiros, porém suas manifestações são essencialmente solicitações de informações. Em seguida se destacou a SINFRA, IEX e ICH. 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.

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

### PRINCIPAIS TEMAS

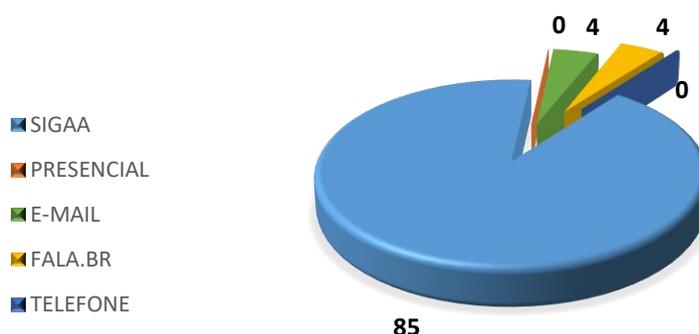


Um assunto bastante recorrente é sobre “Aulas”, envolvendo várias nuances como horários, qualidade, calendário, planejamento, etc. O tema “Metodologia de aula” também costuma estar presente nas demandas. Processo seletivo referente a ingresso ou a concurso público.

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:

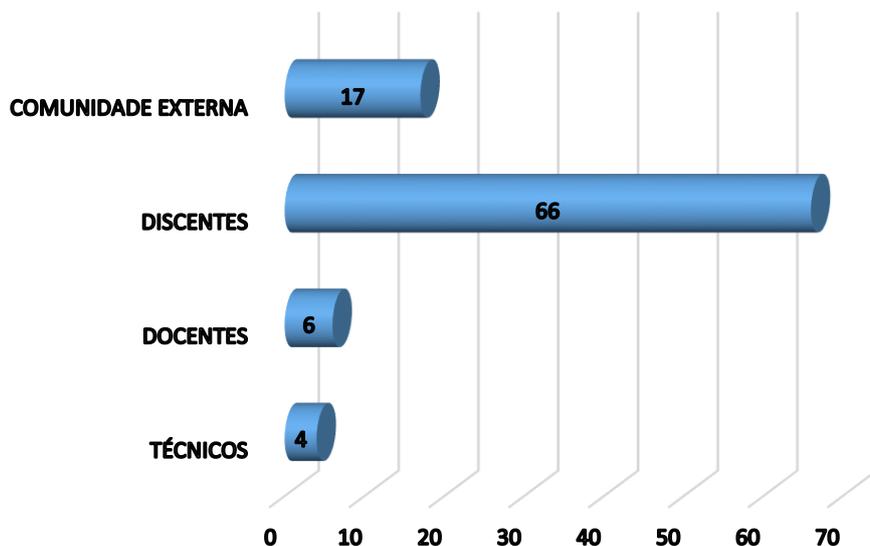
### ORIGEM DAS DEMANDAS



Observamos que 91,39% das manifestações foram efetuadas diretamente pelo sistema informatizado SIGAA, acessado pelo demandante, dentre servidores, discentes e comunidade externa. 4,30% foi registrado através de e-mail. Nesse trimestre houve o registro de 04 (quatro) manifestações através do FALA.BR (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.

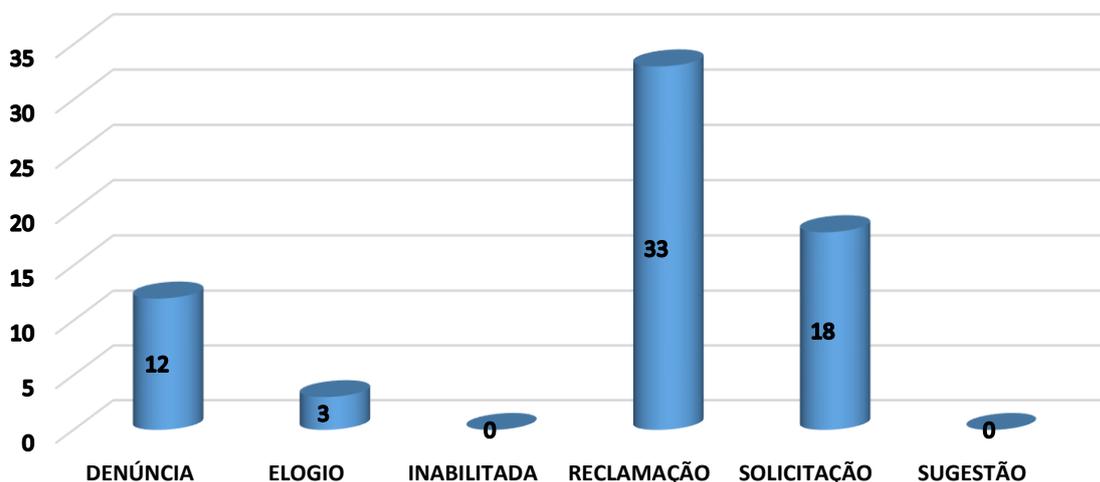
Abaixo, demonstração gráfica por público:



No período em referência, repetindo as estatísticas anteriores, o público que mais demandou a Ouvidoria foi o de **discentes, com 66 (sessenta e seis)** manifestações. Em seguida foi a **comunidade externa, com 17 (dezesete)** manifestações e **os docentes, com 06 (seis)** registros. Por último os **técnicos administrativos, com 04 (quatro)** registros.

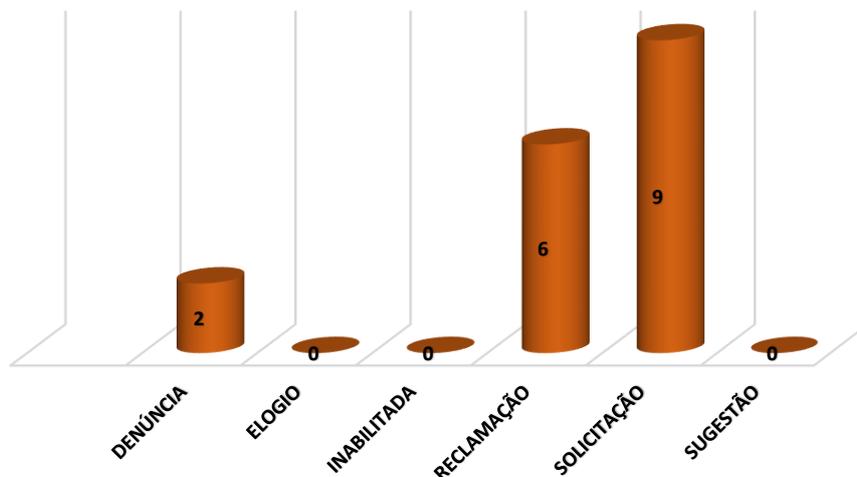
Cada categoria de usuário demandou os tipos de manifestações que seguem abaixo:

### DISCENTES



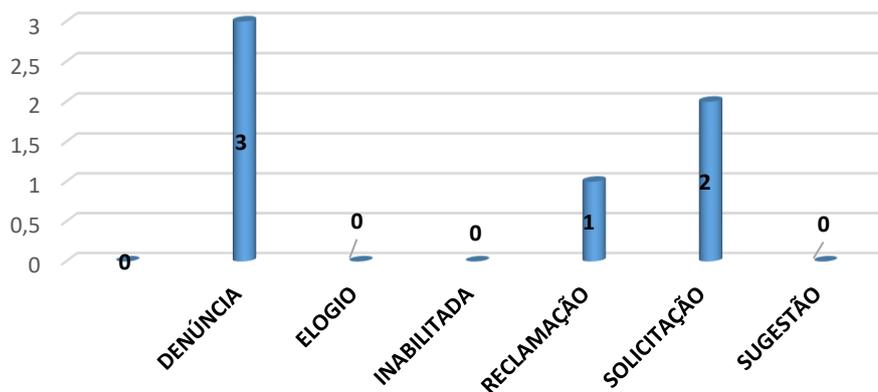
Foram formulados pelos discentes um total de **66 (sessenta e seis)** manifestações, assim distribuídas: 12 (doze) denúncias, 03 (três) elogios, 33 (trinta e três) reclamações, 18 (dezoito) solicitações e nenhuma sugestão. As reclamações e solicitações costumemente são relacionadas a conceitos, frequência, metodologia de aulas, atendimento, dentre outros.

## COMUNIDADE EXTERNA



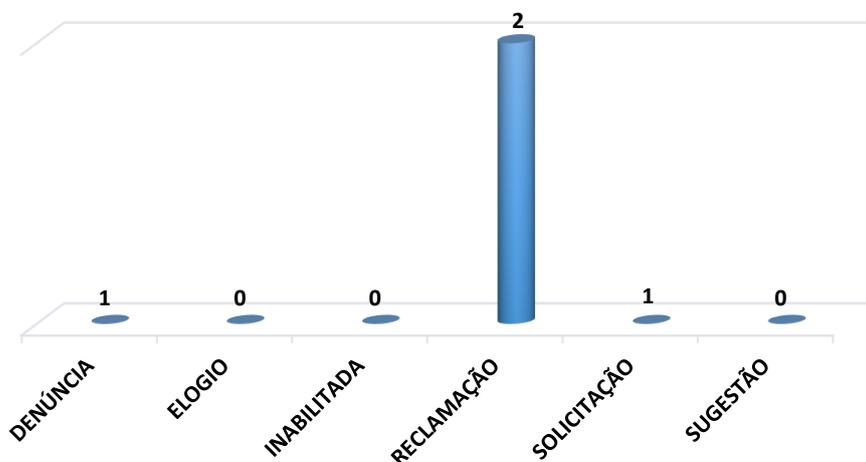
Foram formulados pela comunidade externa **17 (dezesete) manifestações**, assim distribuídas: 02 (duas) denúncias, 06 (seis) reclamações e 09 (nove) solicitações.

## DOCENTES



O público docente registrou **06 (seis) manifestações**, sendo 03 (três) denúncias, 01 (uma) reclamações e 02 (duas) solicitações.

## TÉCNICOS



Os técnicos administrativos registraram um total de **04 (quatro) manifestações**, sendo 01 (uma) denúncia, 02 (duas) reclamações e 01 (uma) solicitação.

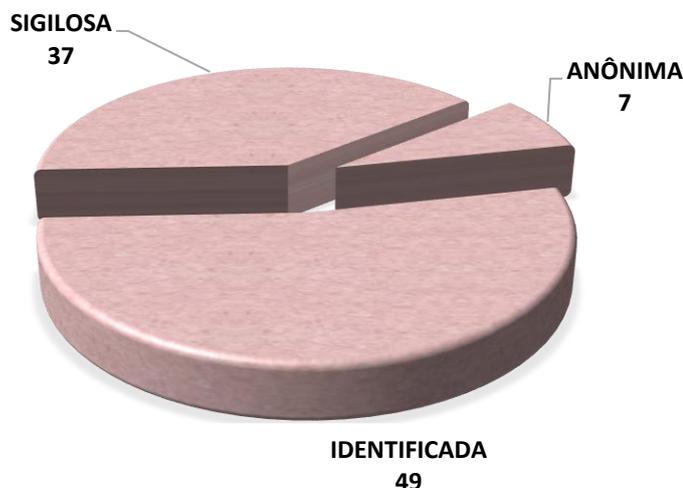
A Ouvidoria da Unifesspa, em conformidade com a legislação que rege o funcionamento das Ouvidorias federais, aceita o recebimento de denúncias anônimas e manifestações sigilosas.

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:

## IDENTIFICAÇÃO DO AUTOR

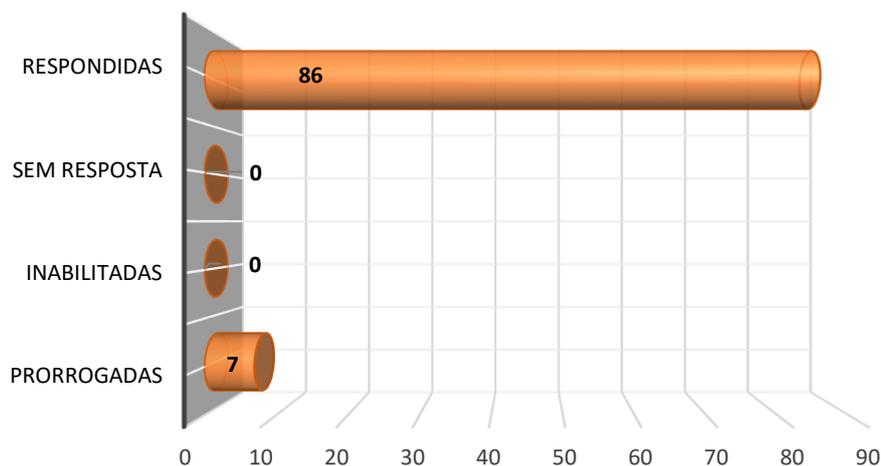


Notamos que a maioria dos usuários ainda prefere se identificar, cujas demandas estão relacionadas principalmente a solicitações e sugestões. Recebemos 49 (quarenta e nove) manifestações identificadas, 37 (trinta) de forma sigilosa e 07 (sete) de forma anônima; O público que opta pelo sigilo, geralmente 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:

### STATUS DAS DEMANDAS



De um total de 93 (noventa e três) manifestações recebidas no período, 86 (oitenta e seis) estavam finalizadas e 07 (sete) 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 mais demandadas. O gráfico ilustra o cumprimento ou não dos prazos, com respostas fornecidas no prazo ou na prorrogação.

TEMPO DE RESPOSTA			
UNIDADE	NO PRAZO	PRORROGAÇÃO	SEM RESPOSTA
PROGEP	X		
CRCA	X		
IEA	X		
ICH	X		
PROAD	X		
SINFRA		X	
IEX		X	

Pelo gráfico acima, podemos notar que as Unidade mais demandadas 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, a exemplo da SINFRA, a mesma apresenta muita dificuldade em fornecer as respostas dentro do prazo.

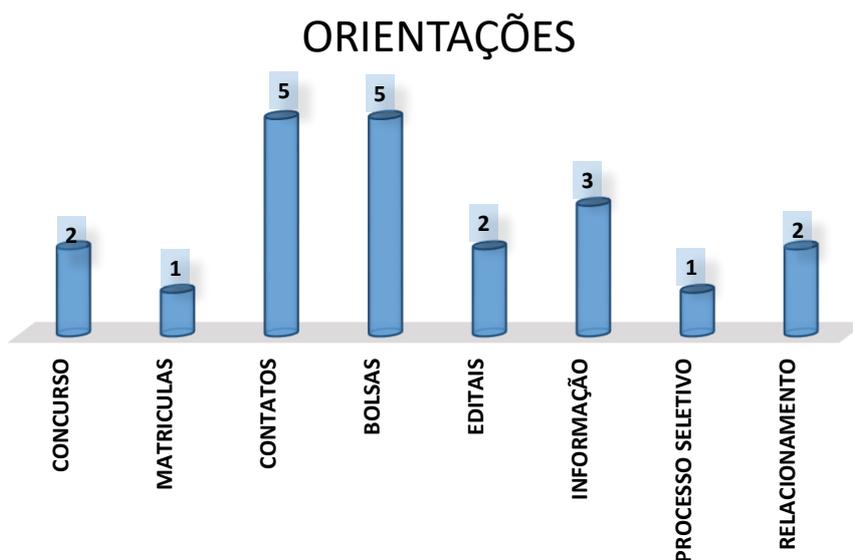
## ATENDIMENTOS PRESENCIAIS SEM REGISTRO

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



# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.

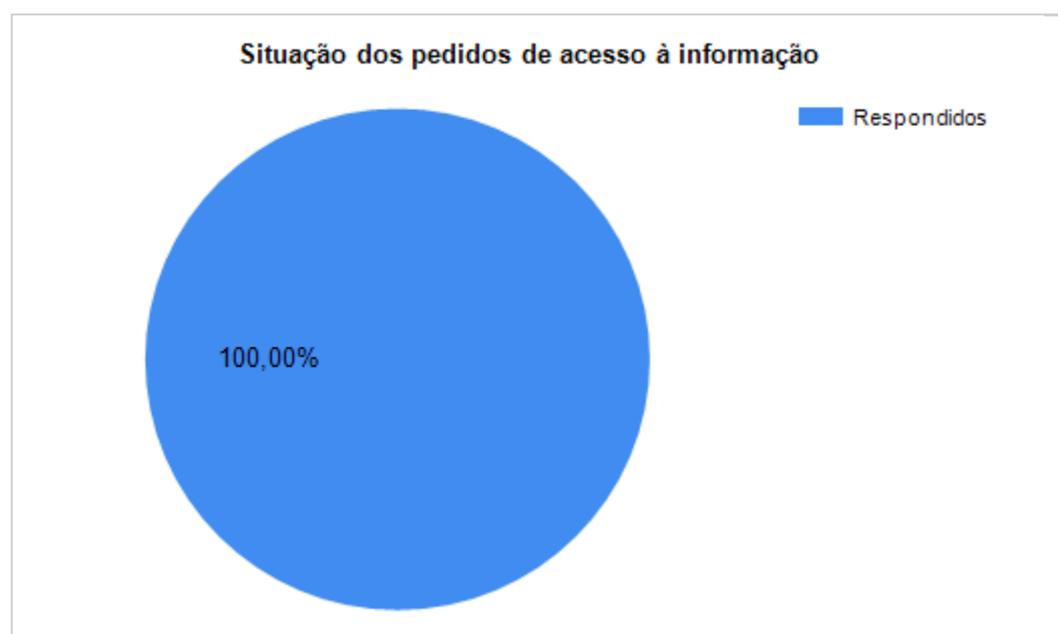
O Serviço de Informação ao Cidadão recebe e responde aos pedidos de informação postadas no Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). Para garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, o responsável comunica-se com departamentos/setores da Instituição que detém a informação e têm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



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

Categoria e assunto	Quantidade
Educação - Profissionais da educação	10
Educação - Educação superior	7
Governo e Política - Fiscalização do estado	2
Governo e Política - Administração pública	4
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	2
Educação - Assistência ao estudante	3
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	2

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:

<b>Tempo médio de resposta:</b>	7,57	dias
<b>Prorrogações:</b>	Quantidade	% dos pedidos
	0	0,00

O prazo para resposta do e-SIC é de 20 (vinte) dias, mas as Unidades têm respondido no prazo médio de 7,57 dias. Dessa forma, observa-se que houve um aumento desse índice em relação ao trimestre anterior, que teve uma média de 6,38 dias, o que pode ser justificado pelo número de demandas que aumentou, e algumas Unidades em determinados momentos tiveram mais de uma demanda para responder ao mesmo tempo.

Nesse período, não houve prorrogação de prazo.

## Perfil dos Solicitantes

Tipos de solicitante		
<b>Pessoa Física</b>	28	87,50%
<b>Pessoa Jurídica</b>	01	3,125%
<b>Não informado</b>	03	9,375%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	2	6,66%	2
BA	1	3,33%	1
CE	2	6,66%	2
DF	2	6,66%	1
MA	1	3,33%	2
MG	4	13,33%	1
PA	3	10%	3
PE	1	3,33%	1
PB	2	6,66%	3
PR	1	3,33%	3
RS	2	6,66%	1
SC	2	6,66%	2
SP	4	13,33%	1
Não Informado	3	10%	3

Os solicitantes provêm de todas as regiões do País, mas diferentemente dos trimestres anteriores do corrente ano, sua maioria está localizada na região sudeste e centro-oeste. Os Estados de Minas Gerais e de São Paulo concentraram maior número de solicitantes, com 04 (quatro) pessoas solicitantes em cada. Outros três não informaram o seu Estado de origem.

### Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	38,46%
F	46,15%
Não Informado	15,38%

Escolaridade	
Pós-graduação	46,66%
Mestrado/Doutorado	16,66%
Ensino Médio	10%
Ensino Superior	3,33%
Não Informado	23,33%

O público solicitante nesse trimestre, em sua maioria foi feminino, com 46,15%, seguido do público masculino com 38,46%. Os que não declararam o seu gênero totalizam 15,38%.

Com relação à escolaridade, aqueles que possuem pós graduação totalizaram com 46,66% dos pedidos. Os que não informaram a escolaridade representam 23,33%, seguidos por aqueles que possuem mestrado/doutorado, com 16,66%. Os que possuem apenas nível médio representaram 10%.

### Profissão

Profissão	
Servidor público federal	43,33%
Professor	13,33%
Estudante	10%
Pesquisador	3,33%
Outros	30,01%

Quanto à profissão/ocupação dos solicitantes, 43,33% são servidores públicos da esfera federal. Professor representa 13,33% dos solicitantes. Os demais (30,01%) 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.

Sem mais a acrescentar, esse é o relatório.

Marabá (PA), 21 de outubro de 2019.



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