

Relatório da

# Ouvidoria

(Outubro a Dezembro/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

**IEX** – Instituto de Estudos do Xingu

**IGE** – Instituto de Geociências e Engenharias

**LAI** – Lei de Acesso à Informação

**MPF** – Ministério Público Federal

**OGU** – Ouvidoria-Geral da União

**PROEG** – Pró-Reitoria de Ensino de Graduação

**PROEX** - Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis

**PROGEP** – Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas

**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 **OUTUBRO a DEZEMBRO 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.

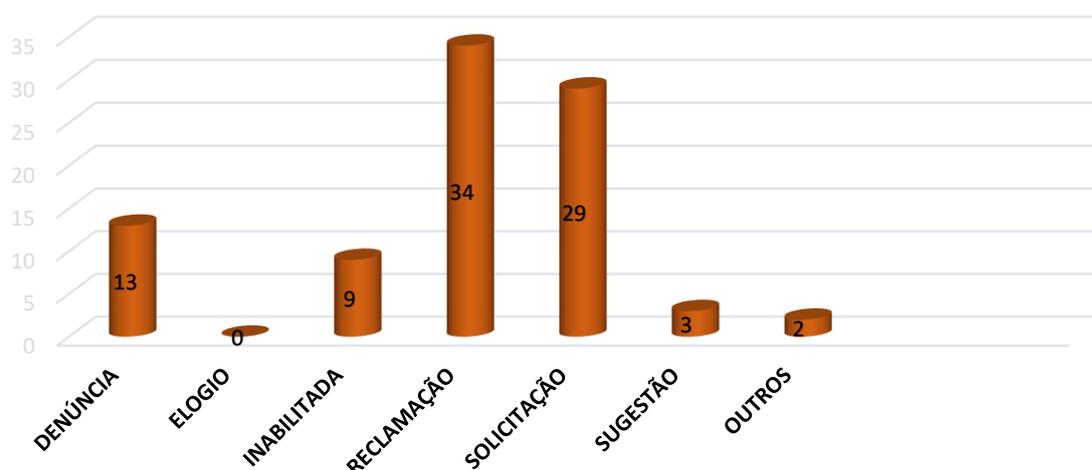
As informações demonstram diversos aspectos das funções desempenhadas pela Ouvidoria por meio da análise estatística de todas as manifestações recebidas, que podem ser denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

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 **90 (noventa)** 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

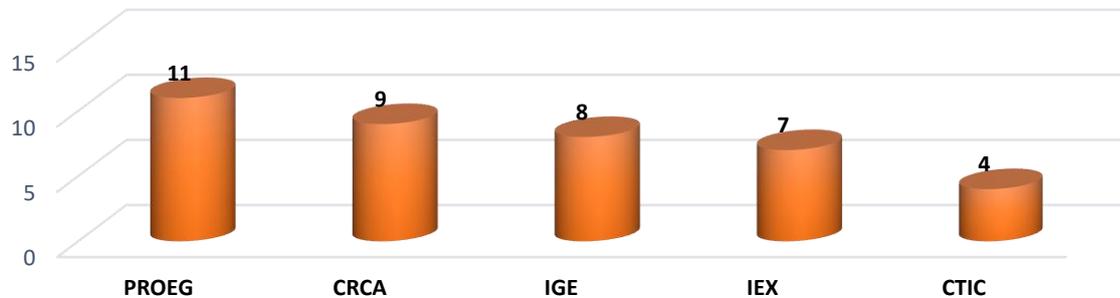


Com relação às tipologias das manifestações recebidas, **reclamação** mais uma vez liderou em número de registros, alcançando 37,77%; **Solicitação** ficou em segundo lugar, com 32,22%; **Denúncia** representou 14,44%; **Inabilitadas** foram 10%. **Sugestão** ficou com 3,33%. Nesse trimestre tivemos 02 manifestações classificadas em “**outros**”, as quais se

referem a testes realizados pelo CTIC, que estava trabalhando na atualização do Sistema da Ouvidoria.

Quanto à distribuição das demandas, temos o seguinte quadro:

### MAIS DEMANDADAS



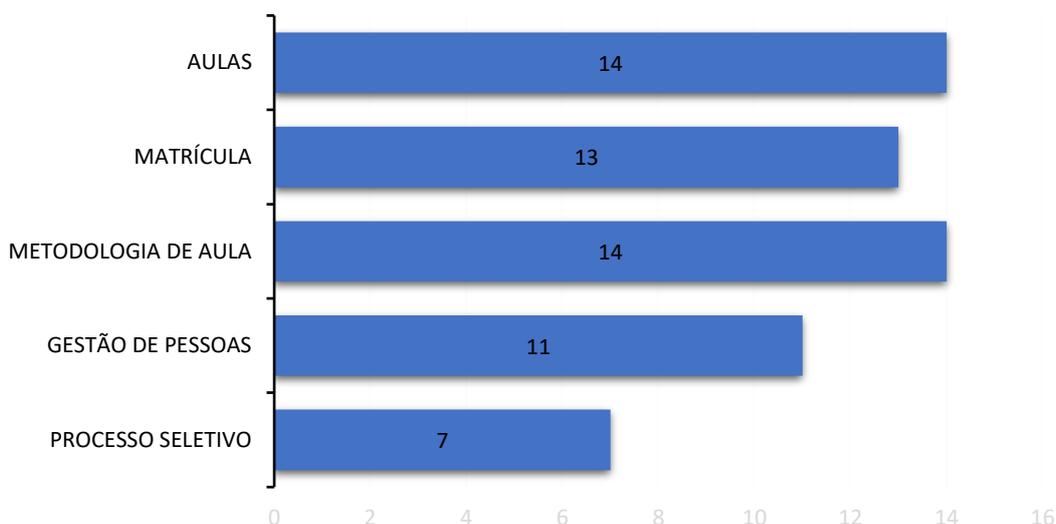
Das Unidades que mais recebem manifestações, destacamos as cinco que se destacam, dentre elas estão: PROEG, CRCA, IGE, IEX e PROGEP respectivamente. Nesse trimestre a PROEG liderou o número em virtude de solicitações e reclamações de discentes, voltadas à questões acadêmicas.

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 referentes ao SISU, dúvidas quanto às formas de ingresso, processos de prescrição, etc.

Nesse trimestre o IEX recebeu bastante demandas, em sua maioria voltadas à relacionamento entre servidores e gestão.

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

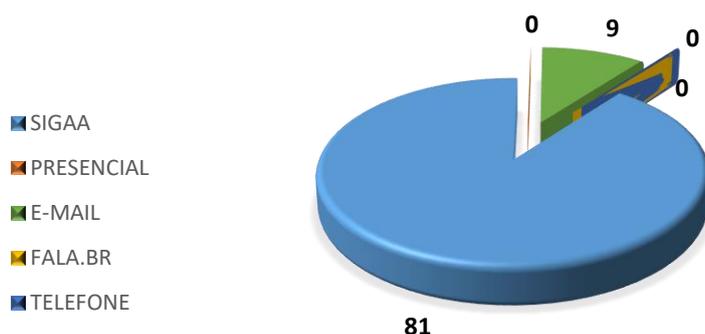


Um assunto bastante recorrente é sobre “Aulas”, envolvendo várias nuances como horários, qualidade, calendário, planejamento, etc. O tema “Metodologia de aula” também costuma estar presente nas demandas. Processo seletivo referente a ingresso ou a concurso público.

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

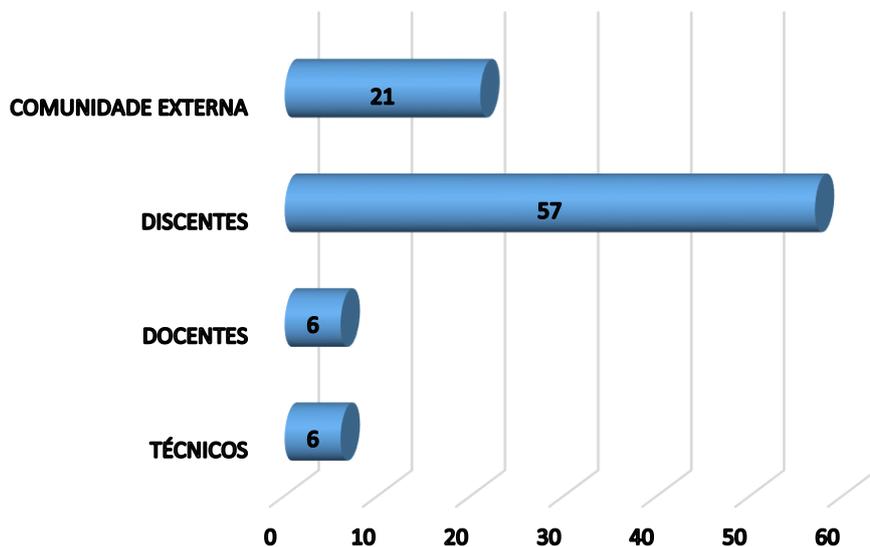


Observamos que 90% das manifestações foram efetuadas diretamente pelo sistema informatizado SIGAA, acessado pelo demandante, dentre servidores, discentes e comunidade externa. 10% foi registrado através de e-mail. Nesse trimestre não houve registro de manifestações através do FALA.BR (e-OUV).

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, por ser notadamente mais cômodo aos

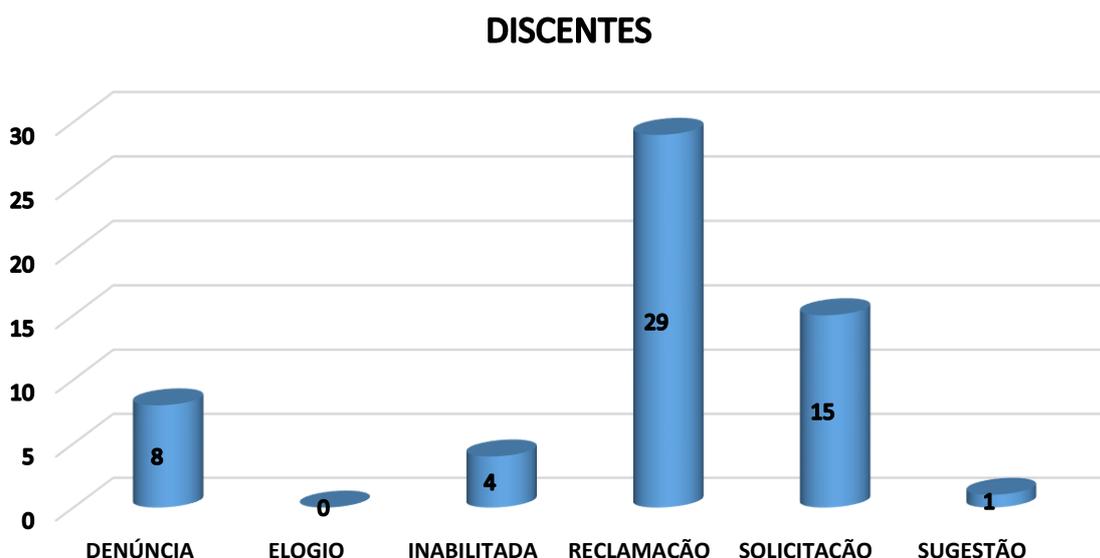
usuários, tornando dispensável o deslocamento até a sede da Ouvidoria. Outra circunstância que justifica a apresentação das manifestações por meio eletrônico é a possibilidade de preservar a identidade dos demandantes, que receiam eventuais represálias.

Abaixo, demonstração gráfica por público:



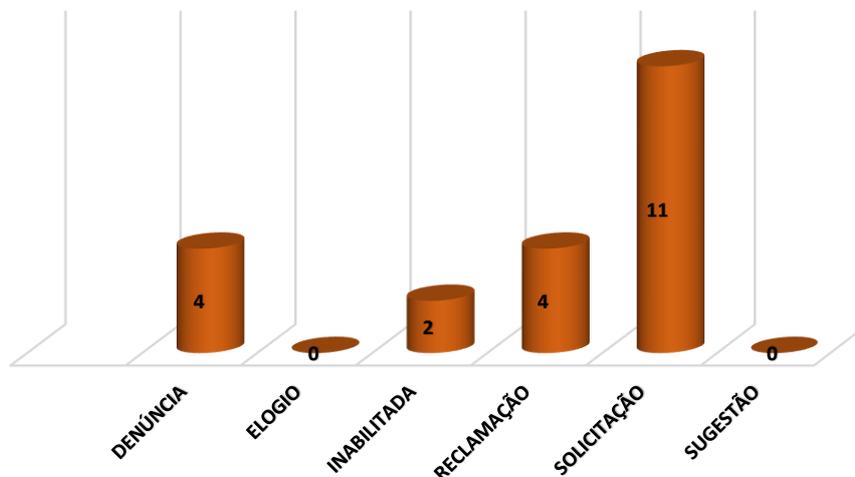
No período em referência, repetindo as estatísticas anteriores, o público que mais demandou a Ouvidoria foi o de **discentes, com 57 (cinquenta e sete)** manifestações. Em seguida foi a **comunidade externa, com 21 (vinte e uma)** manifestações. Os **docentes** e os **técnicos registraram ambas, 06 (seis)** manifestações

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

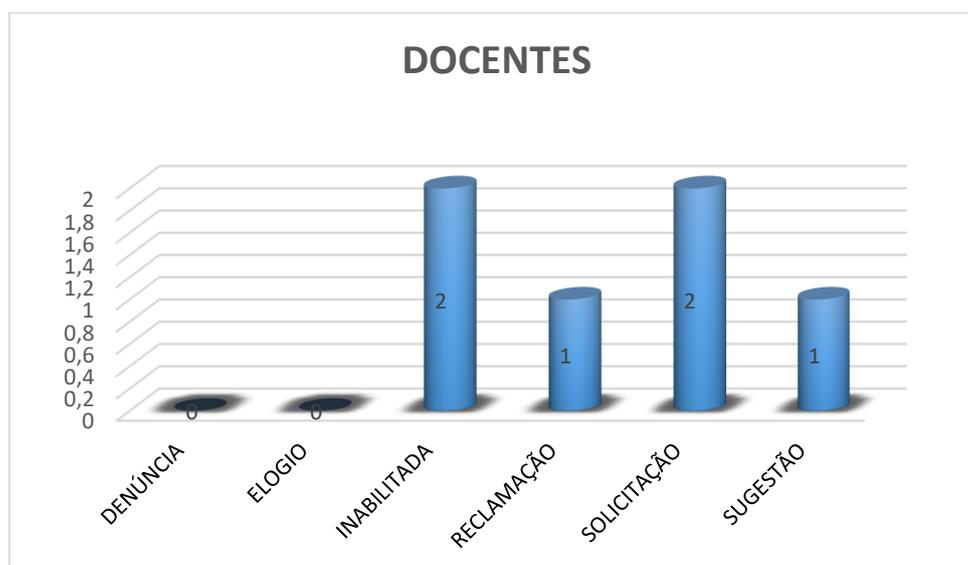


Foram formulados pelos discentes um total de **57 (cinquenta e sete)** manifestações, assim distribuídas: 08 (oito) denúncias, 04 (quatro) consideradas inabilitadas, 290 (vinte e nove) reclamações, 15 (quinze) solicitações 01 (uma) sugestão. As reclamações e solicitações costumemente são relacionadas a conceitos, frequência, metodologia de aulas, atendimento, dentre outros. Não houve registro de elogio nesse trimestre.

## COMUNIDADE EXTERNA

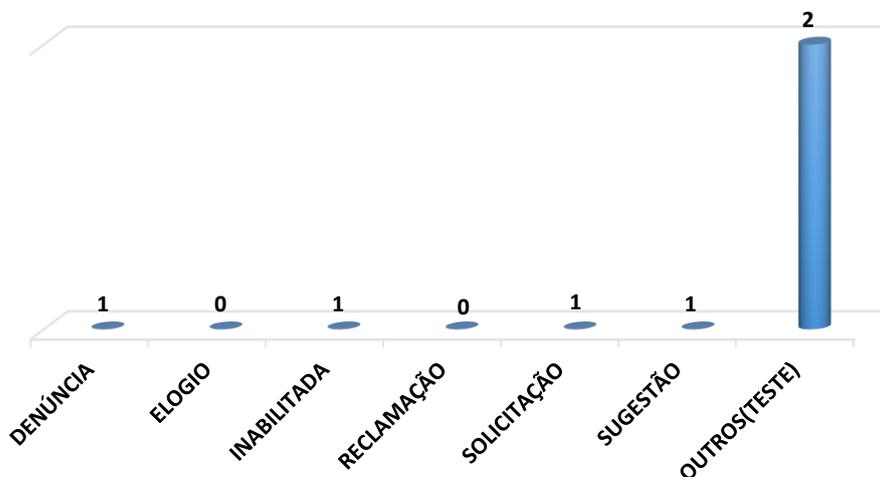


Foram formulados pela comunidade externa **21 (vinte e uma) manifestações**, assim distribuídas: 04 (quatro) denúncias, 02 (duas) consideradas inabilitadas, 04 (quatro) reclamações, 11 (onze) solicitações. Nesse trimestre não houve registro de elogio ou sugestão.



O público docente registrou **06 (seis) manifestações**, sendo 02 (duas) consideradas inabilitadas, 01 (uma) reclamação, 02 (duas) solicitações e 01 (uma) sugestão.

## TÉCNICOS



Os técnicos administrativos registraram um total de **06 (seis) manifestações**, sendo 01 (uma) denúncia, 01 (uma) considerada inabilitada, 01 (uma) solicitação, 01 (uma) sugestão e 02 (duas) em forma de teste de atualização do sistema da Ouvidoria.

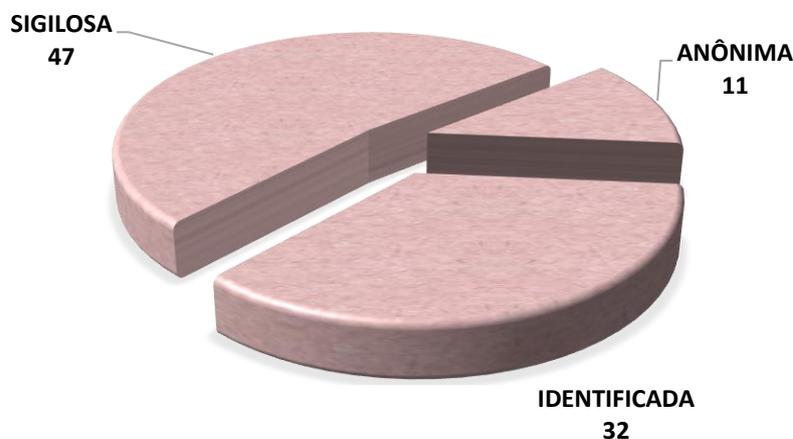
A Ouvidoria da Unifesspa, em conformidade com a legislação que rege o funcionamento das Ouvidorias federais, aceita o recebimento de denúncias anônimas e manifestações sigilosas.

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:

## IDENTIFICAÇÃO DO AUTOR

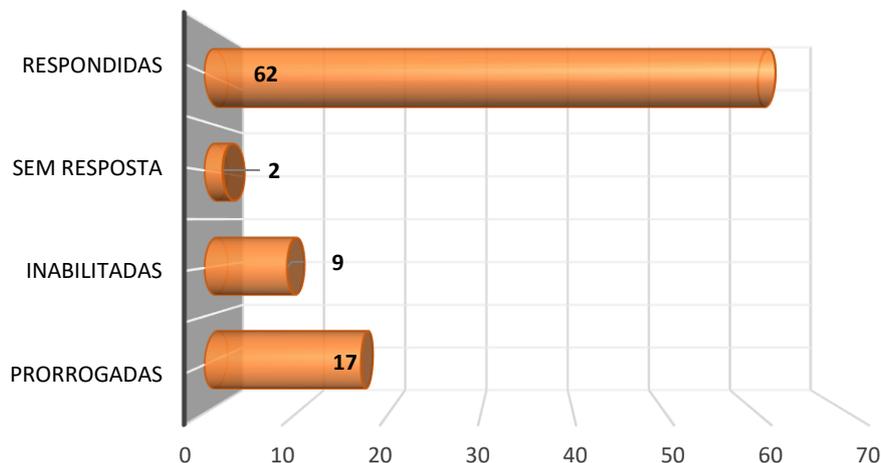


Na maioria das vezes o usuário prefere se identificar, mas, excepcionalmente, nesse trimestre as manifestações com solicitação de sigilo superaram as identificadas. Recebemos 32 (trinta e duas) manifestações identificadas, 47 (quarenta e sete) de forma sigilosa e 11

(onze) 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 90 (noventa) manifestações recebidas no período, 88 (oitenta e seis) estavam finalizadas no sistema e 02 (duas) estavam pendentes de resposta por parte da Unidade responsável.

No período em questão, muitas unidades ainda apresentaram dificuldades em responder as mesmas no prazo regimental, que é de 05 (cinco) dias úteis, necessitando assim de prorrogação do prazo. 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.

UNIDADE	TEMPO DE RESPOSTA		
	NO PRAZO	PRORROGAÇÃO	SEM RESPOSTA
PROEG	X		
CRCA	X		
IEX	X		
PROGEP	X		
IGE			X
SINFRA			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. O IGE costuma cumprir os prazos, porém nesse trimestre, até o encerramento do relatório, não havamos recebido resposta da manifestação.

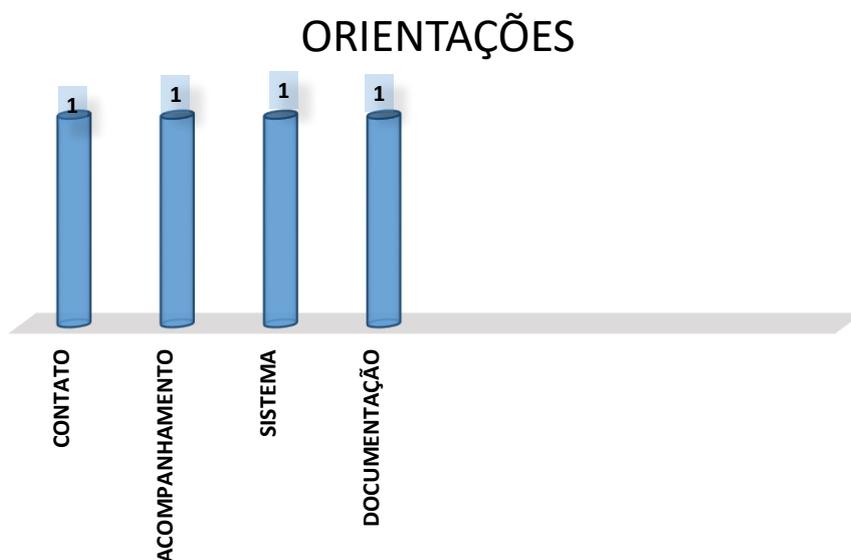
### ATENDIMENTOS PRESENCIAIS SEM REGISTRO

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 apenas **04 (quatro)** atendimentos presenciais e/ou por telefone, sem registro. Vejamos abaixo a classificação dos atendimentos:



# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.

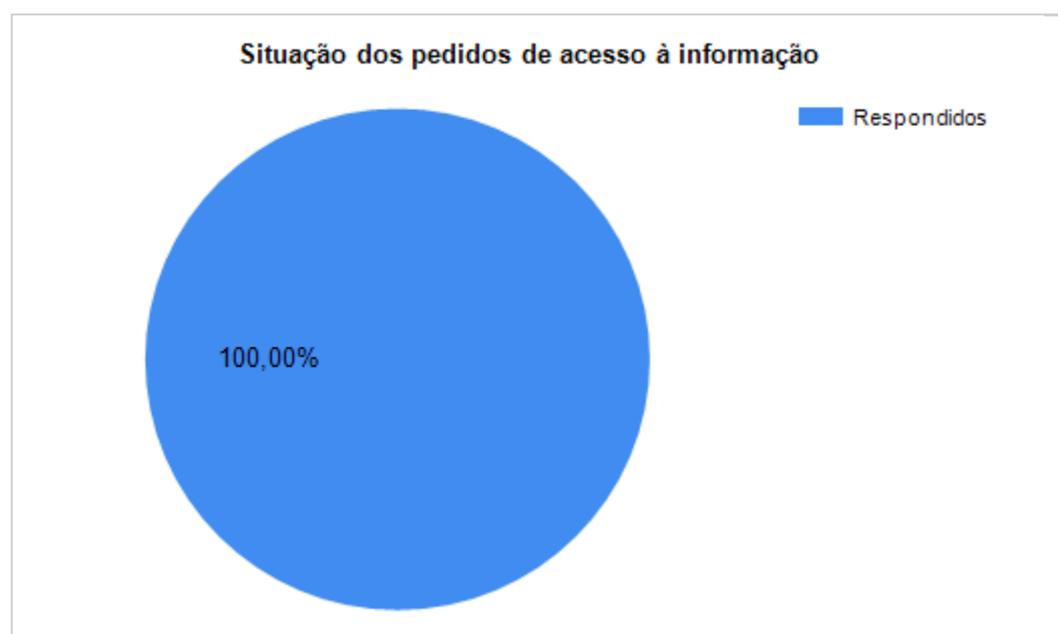
O Serviço de Informação ao Cidadão recebe e responde aos pedidos de informação postadas no Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). Para garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, o responsável comunica-se com departamentos/setores da Instituição que detém a informação e têm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

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

<b>Categoria e assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Educação - Profissionais da educação	5
Educação - Educação superior	6
Fiscalização do Estado	4
Governo e Política - Administração pública - licitações	5
Pesquisa e Desenvolvimento	3
Educação - Assistência ao estudante	3
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	6

Os assuntos mais recorrentes nos pedidos de informações desse trimestre estão relacionados à “Educação – Educação Superior e à “Educação – Profissionais da educação”, os 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>	11,16 dias
<b>Prorrogações:</b>	Quantidade
	0
	% dos pedidos
	0,00

O prazo para resposta do e-SIC é de 20 (vinte) dias, mas nesse trimestre as Unidades responderam no prazo médio de 11,16 dias. Dessa forma, observa-se que houve um aumento dessa média em relação ao trimestre anterior, que teve uma média de 7,57 dias, o que pode ser justificado pela solicitação de prorrogação de prazo para resposta e *déficit* de número e servidores em algumas unidades.

Dos 32 pedidos recebidos, 28 (vinte e oito) foram concedidos sem restrições e dentro do prazo normal. Um se tratava de pergunta duplicada/repetida. Houve um para o qual não havia informação existente. Em duas solicitações houve pedido de recurso, onde em ambos foram respondidos em 1ª instância, com prazo médio de 1,5 dias.

Nesse período, não houve prorrogação de prazo.

## Perfil dos Solicitantes

Tipos de solicitante		
<b>Pessoa Física</b>	23	82,14%
<b>Pessoa Jurídica</b>	1	3,57%
<b>Não informado</b>	4	14,28%

Estado	Nº de solicitantes	% dos solicitantes
CE	1	3,33%
DF	1	3,33%
ES	1	3,33%
MA	1	3,33%
MG	2	6,66%
MS	1	3,33%
PA	2	6,66%
PE	1	3,33%
PI	1	3,33%
PR	1	3,33%
RS	1	3,33%
RS	1	3,33%
SP	3	9,37%
TO	1	3,33%
Não Informado	10	33,33%

Os solicitantes provêm de todas as regiões do País. Houve participação de solicitações das cinco regiões do País, conforme quadro acima. 10 (dez) solicitantes não informaram o Estado de localização.

Outros dez não informaram o seu Estado de origem.

### Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	43,48%
F	30,43%
Não Informado	26,09%

Escolaridade	
Mestrado/Doutorado	30,43%
Pós-graduação	17,39%
Ensino Superior	8,69%
Ensino Médio	4,35%
Não Informado	39,13%

Em relação ao gênero do público solicitante, o número dos que se declararam do sexo masculino foi superior, com 43,48%, 13,05% a mais do que o público feminino. Os que optaram em não informar gênero somam 26,09% (muitos destes entram com pedido com preservação de identidade, logo, sendo impossível de saber o gênero).

Com relação à escolaridade, aqueles que possuem pós-graduação *stricto sensu* (mestrado/doutorado) representam a maior parte dos solicitantes, com 30,43%, seguidos por aqueles que possuem pós-graduação *latu sensu* (17,39%). 8,69% possuem Ensino Superior; 4,35% possuem Nível Médio; e o restante, 39,13%, não informaram o grau de escolaridade.

### Profissão

Profissão	
Professor	21,74%
Servidor público federal	17,40%
Empregado – setor privado	8,69%
Estudante	4,35%
Pesquisador	4,35%
Profis. Liberal/autônomo	4,35%
Outros	39,12%

Quanto à profissão/ocupação dos solicitantes, quase a metade (39,12%) dos que buscaram junto ao SIC/Unifesspa o acesso à informação não expôs o seu status. Dos que declararam a profissão, 21,74% são professores, 17,40% são servidores federais e 8,69% empregados vinculados ao setor privado. Com 4,35% de participação, cada, estão os estudantes, pesquisadores e profissionais liberais/autônomos.

## **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.

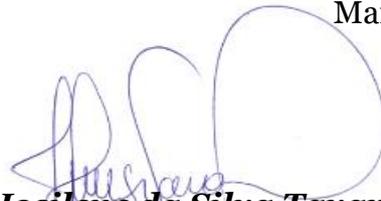
A existência desses prazos é reiterada no texto da mensagem eletrônica enviada a cada responsável, quando este é comunicado pelo sistema da existência de uma manifestação que aguarda sua resposta.

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), 22 de janeiro de 2020.



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