



Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Rondônia
Av. Presidente Dutra, 2965 – Centro – Porto Velho-RO
CEP: 76.801-974
Email: ouvidoria@unir.br

A photograph of the main building of the Universidade Federal de Rondônia. The building is a large, multi-story structure with a prominent portico supported by columns. A wide set of stairs leads up to the entrance. The name 'UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA' is visible on the facade. The image is overlaid with a semi-transparent white box containing the title text.

**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2019**


**Porto Velho/RO
2019**

Reitor
Ari Miguel Teixeira Ott

Vice-Reitor
Marcelo Vergotti

Chefe de Gabinete da Reitoria
Ivanda Soares da Silva

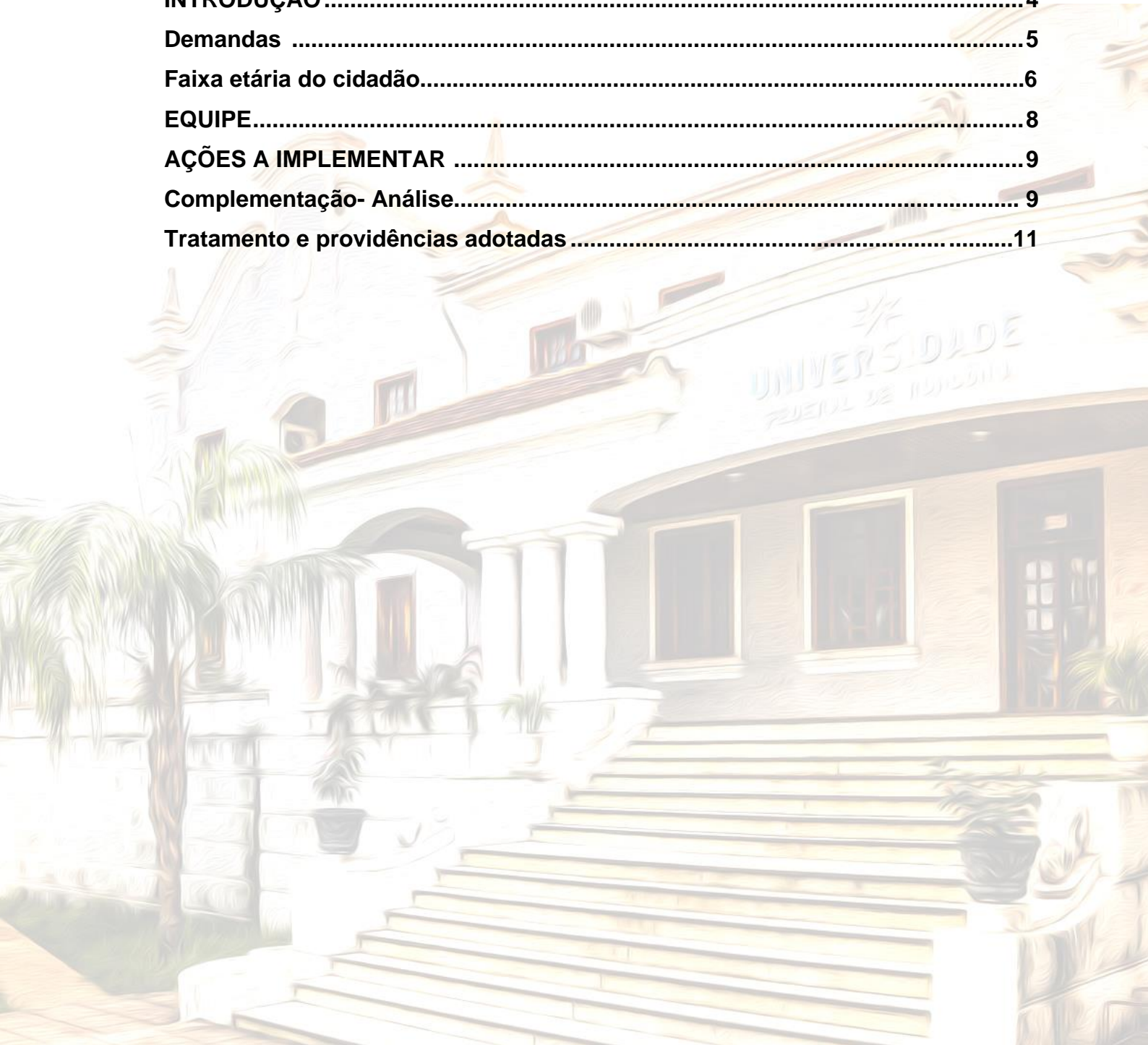
Ouidora Substituta
Mariza Gonçalves Almeida



Responsável pela elaboração do Relatório:
Mariza Gonçalves Almeida
Ouvidora Substituta/UNIR

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
Demandas	5
Faixa etária do cidadão.....	6
EQUIPE.....	8
AÇÕES A IMPLEMENTAR	9
Complementação- Análise.....	9
Tratamento e providências adotadas	11



1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR), instituída pela Resolução 109/CONSAD, de 08 de julho de 2013, atualmente utiliza como principal canal de recebimento de manifestações o Sistema Fala BR, sendo também recebidas pelo e-mail ouvidoria@unir.br, pelo telefone 2182-2050, e de forma presencial. Destaca-se que sempre é orientado ao usuário a importância de realizar o registro da manifestação no Sistema de Ouvidoria.

As informações relacionadas à Ouvidoria da UNIR, podem ser encontradas no Sítio Eletrônico: <http://www.ouvidoria.unir.br/>

A Ouvidoria é um espaço democrático para contribuir com o fortalecimento do controle social, buscando a melhoria na prestação do serviço público, por meio do tratamento e gerenciamento das demandas recebidas, bem como atuar como mediadora nas situações levadas ao seu conhecimento, as quais necessitem desse tipo de atuação.

No presente Relatório foram incluídas as informações consideradas mais relevantes, as quais podem servir de parâmetros para a melhoria do serviço prestado pela Instituição, tornando, deste modo, subsídios para uma atuação preventiva de riscos nas áreas acadêmicas e administrativas da Instituição.

Conforme dispõe a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, são consideradas manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Destaca-se que as providências adotadas pela Ouvidoria, consistem em princípio, na análise preliminar, com vistas a verificar se a demanda atende os requisitos mínimos para continuidade das providências. Após serem recepcionadas, são encaminhadas para os setores responsáveis. Também vale destacar, que a atuação da Ouvidoria depende da contribuição das Unidades detentoras das informações, para constituição de um resultado satisfatório ao manifestante.

Objetivos da Ouvidoria da UNIR

Conforme a Resolução 109/CONSAD, de 08 de julho de 2013, que criou a Ouvidoria – Geral da UNIR são objetivos da Ouvidoria da UNIR:

I – a defesa dos direitos dos estudantes, professores, servidores técnico-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Universidade;

II – a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III – o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição; e

IV – a coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

Demandas recepcionadas pela Ouvidoria 2019

Tabela 1- Demandas recepcionadas pela Ouvidoria 2019

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		
	RECLAMAÇÃO	47 (25,4%)
	SOLICITAÇÃO	56 (30,3%)
	DENÚNCIA	21 (11,4%)
	SUGESTÃO	5 (2,7%)
	ELOGIO	6 (3,2%)
	COMUNICAÇÃO	49 (26,5%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

A Ouvidoria vem atuando também como recomendações às Unidades, visando prevenir ações que prejudiquem atendimento ao usuário público.

Gráfico 1 - Perfil do Cidadão – Faixa Etária - 2019



RECLAMAÇÃO

Manifestações Respondidas – 46

Tempo médio em dias – 36,44

Assuntos mais demandados : Administração

Educação Superior

Assédio Moral

Ensino Superior

SOLICITAÇÃO

Manifestações Respondidas – 56

Tempo médio em dias – 25,91

Assuntos mais demandados : Assédio Moral

Educação Superior

Administração

Concurso Público

DENÚNCIA

Manifestações Respondidas – 21

Tempo médio em dias – 27,19

Assuntos mais demandados : - Agente Público

- Conduta Técnico-Administrativo

- Conduta Docente

-Administração

SUGESTÃO

Manifestações Respondidas – 5

Tempo médio em dias – 20,75

Assuntos mais demandados : -Ensino Superior

-Atendimento

ELOGIO

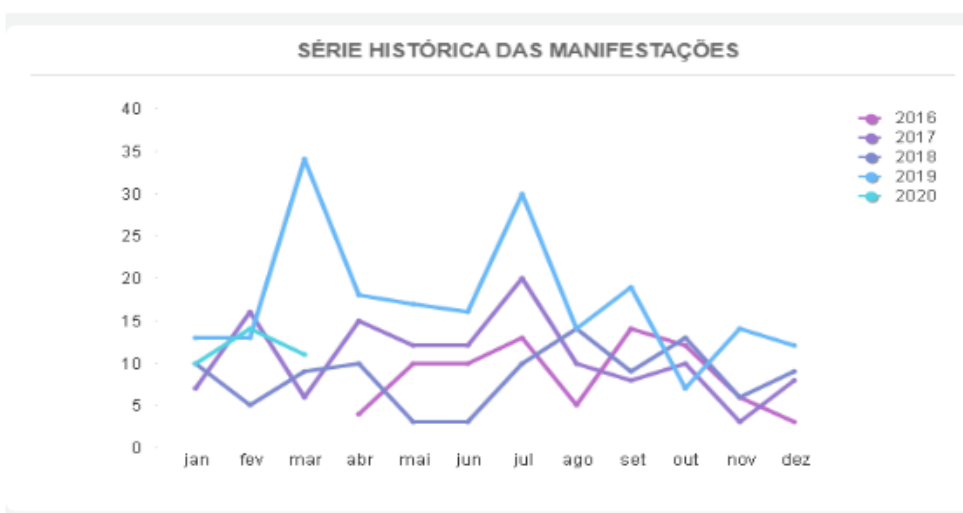
Manifestações Respondidas – 6

Tempo médio em dias – 24,12

Assuntos mais demandados : -Educação Superior

- Educação

Gráfico 2- Evolução das Manifestações da Ouvidoria da UNIR



Fonte : <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Observa-se um aumento das manifestações nos últimos anos, em especial no ano de 2019.

EQUIPE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é composta, atualmente, pela Ouvidora Substituta, designada pela Portaria 485/2019/GR/UNIR, de 10 de junho de 2019.

AÇÕES A IMPLEMENTAR

- Estruturar a Ouvidoria com sala própria e equipamentos de informática;
- Promover a divulgação da Ouvidoria como canal de demanda social;
- Usar as informações para atuação estratégica;
- Elaborar relatório das recomendações
- Fluxograma do tratamento das manifestações.

(Obs: As informações acima foram encaminhadas à Reitoria (SGR) em 03/04/2020).

ANÁLISES COMPLEMENTARES

A Ouvidoria utiliza como principal canal para recebimento das manifestações o Sistema pertencente à Controladoria Geral da União, denominado atualmente de Fala.BR.

Importante ressaltar, que a Unidade Ouvidoria é responsável pela elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a qual está disponível na página da UNIR, bem como participa do Comitê Gestor de Segurança da Informação.

As manifestações são recepcionadas e encaminhadas para os setores competentes, para os encaminhamentos devidos. Há situações que a própria Ouvidoria elabora resposta ao usuário considerando as informações adquiridas ou expostas no Site da Instituição. Por isso, se mostra a importância das páginas dos setores atualizadas.

Após as análises dos dados das manifestações é possível de maneira geral identificar os setores mais demandados e assim, buscar uma atuação da Administração Superior, visando à melhoria na prestação do serviço, podendo ainda servir de base

para possibilitar resolução de conflitos e ações preventivas, por meio de atuação e disseminação dos conhecimentos éticos e os pilares que norteiam a Administração Pública.

A UNIR trabalha com o Sistema de Ouvidoria, denominado Fala.BR, desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU), que oferece ao cidadão a possibilidade de cadastrar os seguintes tipos de manifestações: Denúncias, reclamações, solicitações, comunicações, sugestões, elogios e simplificação.

Segue abaixo as definições das manifestações, de acordo com o Decreto nº 9.492/2018 e do Decreto nº 9.094/2017:

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

O Decreto nº 9.094/2017, dispõe sobre o processo de simplificação, simplifique, tratando-se um formulário, o qual se relaciona com a melhoria no serviço ou procedimento de simplificação.

Já as **comunicações de irregularidades**, são informações anônimas, sem identificação do autor, sendo assim, não sendo passível seu acompanhamento.

Neste relatório estão incluídos os assuntos considerados mais relevantes, os quais podem contribuir como fonte de informação para a comunidade em geral. Ressaltando

que o Painel Resolveu, o qual pertence à CGU, é de acesso público contém informações sobre os resultados das atividades de Instituições, incluindo à UNIR.

Tratamento e providências adotadas.

Com relação ao fluxo das atividades da Ouvidoria, na prática as manifestações são recepcionadas pela Ouvidoria e encaminhadas aos Setores. Após as respostas das Unidades, a Ouvidoria faz o encaminhamento ao manifestante, no caso de manifestações que demandam resposta ao cidadão.

Em casos específicos, a Ouvidoria pode emitir recomendações aos setores, com o intuito de evitar novas reclamações relacionadas ao mesmo assunto.

Com relação à Tabela 1, extraída do Painel Resolveu, cabe esclarecer que se trata das manifestações recepcionadas e concluídas no Sistema de Ouvidoria.

Reclamações

Foram cadastradas 48 reclamações, destas 47 concluídas e 1 arquivada. As reclamações representam uma parcela significativa das manifestações cadastradas, juntamente com as comunicações e solicitações.

Nas manifestações do tipo Reclamação os assuntos mais cadastrados estão relacionados à Administração.

Cabe ressaltar, que a comunidade relacionada à área Acadêmica é a maior entre os outros usuários internos da Instituição, levando em considerando os discentes, docentes, servidores técnicos diretamente ligados aos assuntos acadêmicos.

Reclamações 2019

Assunto	Qtd de Manifestações Reclamações
Administração	7
Educação Superior	6
Ensino Superior	4
Assédio Moral	4
Atendimento	3
Matrículas	3
Atendimento Básico	2
Restituição de Pagamento	2
Concurso Público	1
Bibliotecas	1
Conduta de servidor	1
OUVID.	1

Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação	1
Conduta Docente	1
Acesso à informação	1
Oferta, Ajuste e Matrícula de Disciplina	1
Pró-Reitoria de Graduação	1
Outros produtos/serviços	1
Cidadania	1
Certificado ou Diploma	1
Assistência ao Portador de Deficiência	1

Comunicações 2019

Com relação às comunicações, ao todo foram cadastradas 70, dessas 35 encontram-se concluídas. Vale ressaltar, que as comunicações são manifestações anônimas, bem como o manifestante para esses tipos (comunicações), não tem direito de resposta da Administração acerca do assunto. Conforme dados do Sistema da CGU, para esse tipo de manifestação, os assuntos mais cadastrados referem-se à Educação Superior, com 9 registros. A seguir, informamos os assuntos e as respectivas quantidades.

Assunto	Qtd de Manifestações Comunicações
Educação Superior	9
Administração	7
Servidor	3
Universidade Pública	3
Ensino Superior	3
Auxílio	2
Educação	2
Assédio Moral	2
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Recursos Humanos	2
Matrículas	1
Conduta profissional inadequada	1
Serviços Públicos	1
Conduta Técnico-administrativa	1
Gestão de Pessoas	1
Ensino	1
Assédio Sexual	1
Administrativo	1
Trabalho	1
Cotas	1
Denúncia	1
Servidor Público	1
Relações de Trabalho	1

Denúncias 2019

No ano de 2019 foram cadastradas 21 denúncias no Sistema de Ouvidoria, levando em consideração ao ano de 2018, o qual teve 12 registros desse tipo de manifestação, pode-se dizer que houve um aumento considerável.

Quando a denúncia contém elementos mínimos de aceitação, é feito o encaminhado para o Setor Competente o qual dependerá do assunto.

Assunto	Qtd de Manifestações Denúncias
Agente Público	3
Conduta Técnico-administrativa	3
Conduta Docente	3
Educação Superior	2
Denúncia	2
Conduta Técnico Administrativo	1
Servidor	1
Ensino Superior	1
Concurso Público	1
Assédio Moral	1
Frequência de Servidores	1
Universidade Pública	1
Administração	1

Solicitações 2019

Levando em consideração as informações deste tipo, no ano passado, observa-se um crescimento das solicitações.

Assunto	Qtd de Manifestações – Solicitações
Assédio Moral	8
Educação Superior	7
Administração	6
Concurso Público	3
Graduação	2
Água	2
Universidade Pública	2
Certificação	2
Matrículas	1
Demora/resposta/conclusão processo/atendimento	1
Compras	1
Conduta Docente	1
Bolsas e Auxílios	1
Unidades Acadêmicas - Sede	1
Serviços Públicos	1
Saúde	1
Educação	1
Auditoria	1

Serviço de Informação ao Cidadão	1
Participação em eventos	1
Ouvidoria	1
Funcionalidade técnica	1
Certificado ou Diploma	1
Pesquisa	1
Reitoria	1
Administrativo/ Financeiro	1
Concurso	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Arquivos	1
Informação sobre	1

Sugestões – 2019

As sugestões cadastradas foram relacionadas à área acadêmica da Instituição. Cabe observar, que o quantitativo abaixo estão incluídos teste de funcionalidade do Sistema, que foram 3, ou seja, as sugestões dos usuários são ao total 2.

Assunto	Qtd de Manifestações Sugestões
Ensino Superior	1
Crédito Rural	1
Atendimento	1
Aduana	1
Administração	1

Elogio 2019

No que se refere aos elogios cadastrados no Sistema de Ouvidoria, 1(um) elogio está relacionado ao teste de funcionalidade do Sistema, os demais cadastrados pelos usuários, em maioria corresponde à área acadêmica.

Vale destacar, que os usuários que tem algum tipo de vínculo com a Instituição, em sua maioria estão relacionados à área acadêmica, por exemplo, docentes e discentes.

Assunto	Qtd de Manifestações elogios
Educação Superior	2
Educação	2
Aduana	1
Administração	1

As análises foram feitas com base nos assuntos mais demandados na Instituição. Os quantitativos são referentes aos assuntos pelos quais os cidadãos optaram por preencher as informações.

Há manifestações que demandam mais de um Setor da Instituição para que seja dada uma resposta ou finalizado o caso, ou ainda, encaminhado para apuração. Sendo importante destacar que os dados das informações foram extraídos do Painel Resolveu, por meio do qual os cidadãos também tem acesso.

A partir das análises, a Administração pode verificar as situações mais demandadas, com o intuito de fazer um estudo podendo adotar estratégias para a melhoria da prestação dos serviços na área administrativa e acadêmica.

Já os assuntos mais demandados foram relacionados à Educação Superior e Administração, bem como, pode-se observar uma quantidade expressiva também de manifestações relacionadas à Assédio Moral, quando comparado as demais assuntos.

Observa-se, uma quantidade expressiva de manifestações anônimas do tipo comunicações, em relação às demais, sendo o tipo de manifestação que teve maior cadastro no Sistema da Ouvidoria, no total 70 cadastros de Comunicações.

Assuntos mais demandados em 2019

Assunto	Qtd de Manifestações
Educação Superior	26
Administração	23
Assédio Moral	15
Ensino Superior	9
Universidade Pública	6
Concurso Público	5
Conduta Docente	5
Matrículas	5
Educação	5
Conduta Técnico-administrativa	4
Atendimento	4
Servidor	4
Agente Público	3
Denúncia	3
Atendimento Básico	2
Restituição de Pagamento	2
Certificação	2
Certificado ou Diploma	2
Serviços Públicos	2
Recursos Humanos	2
Aduana	2
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Auxílio	2
Graduação	2
Água	2
Crédito Rural	1

Serviço de Informação ao Cidadão	1
Informação sobre	1
Trabalho	1
Assédio Sexual	1
Funcionalidade técnica	1
Bibliotecas	1
Saúde	1
Auditoria	1
Pró-Reitoria de Graduação	1
Arquivos	1
Assistência ao Portador de Deficiência	1
Frequência de Servidores	1
Relações de Trabalho	1
Cotas	1
Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Unidades Acadêmicas - Sede	1
Ouvidoria	1
Cidadania	1
Servidor Público	1
Conduta profissional inadequada	1
Ensino	1
Participação em eventos	1
Compras	1
Gestão de Pessoas	1
Conduta de servidor	1
Conduta Técnico Administrativo	1
Oferta, Ajuste e Matrícula de Disciplina	1
Administrativo/ Financeiro	1
Concurso	1
Bolsas e Auxílios	1
Acesso à informação	1
Pesquisa	1
Demora/resposta/conclusão processo/atendimento	1
Outros produtos/serviços	1
OUVID.	1
Administrativo	1
Reitoria	1

Com base nos dados extraídos do Painel Resolveu e das informações do Sistema de Ouvidoria, recomenda-se ações, no sentido de buscar alternativas visando à melhoria da imagem institucional, por meio do aprimoramento da prestação dos serviços, em especial oferta contínua de cursos e campanhas acerca de condutas éticas e excelência no serviço público, entre as quais se pode incluir, divulgação de ações de

campanha contra o Assédio Moral, em todos os Campi, contribuindo assim, como uma ação preventiva.

Mariza Gonçalves Almeida
Ouvidoria Substituta

