



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

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2018

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

Porto Velho/RO
2018

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

Reitor
Ari Miguel Teixeira Ott

Vice-Reitor
Marcelo Vergotti

Chefe de Gabinete da Reitoria
Adilson Siqueira

Ouvidora Geral
Ana Luiza Coelho Ferreira Pinhal

Responsável pela elaboração do Relatório:
Ana Luiza Coelho Ferreira Pinhal
Ouvidora Geral/UNIR

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

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

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 DEFESA DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO	6
2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	6
3 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	7
3.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	7
3.1.1 Elogio	8
3.1.2 Sugestão	8
3.1.3 Solicitação	8
3.1.4 Reclamação	9
3.1.5 Denúncia	9
3.1.6 Comunicação	10
3.2 TEMPO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	10
3.3 O PERFIL DO CIDADÃO	11
4 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS A ADOTAR	11
5 EQUIPE DA OUVIDORIA	12
6 AÇÕES A IMPLEMENTAR	13

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

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Dados UNIR 2018	7
----------------------------------	---

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Demandas recepcionadas pela ouvidoria 2018	8
Tabela 2 – Faixa Etária dos Cidadãos	11
Tabela 3 – Gênero dos Cidadãos	11
Tabela 4 – Raça e Cor dos Cidadãos	11

1 INTRODUÇÃO

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 Ouvidoria da Universidade Federal de Rondônia (UNIR) tem como objetivo atuar como agente fortalecedor dos direitos dos cidadãos e de mudança na cultura e na gestão administrativa, ao acolher as demandas e identificar os problemas sistêmicos, indicando os caminhos para a correção das injustiças e propondo, à gestão administrativa, novos procedimentos para a resolução desses problemas. Foi instituída formalmente pela resolução 109/CONSAD, de 08 de julho de 2013, que criou a Ouvidoria – Geral da UNIR e seu regimento interno.

Para fortalecer o exercício do direito ao controle social e à transparência, a Ouvidoria deverá ser procurada sempre que o interessado nos serviços prestados pela UNIR não obtiver, de forma plena e satisfatória, qualquer tipo de informação ou atendimento; quando tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas; quando desejar encaminhar opinião, reclamação ou sugestão que possam contribuir para tornar a universidade ainda melhor; quando for vítima de alguma forma de discriminação; quando desejar enviar elogios ou entender que quaisquer dos seus direitos tenham sido desrespeitados.

Ao atuar nesse contexto, a Ouvidoria pretende ser um instrumento fundamental para a melhoria da gestão participativa na UNIR, pois acredita que, quanto maior a relação de proximidade do cidadão com a administração, maiores serão as possibilidades de se alcançar o bem comum. Portanto, a Ouvidoria é uma porta aberta para a participação social no acompanhamento da gestão, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos.

O principal canal de comunicação da Ouvidoria é o Sistema E-Ouv, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, o qual a UNIR utiliza desde o ano de 2016 e, atualmente, é canal obrigatório de comunicação das ouvidorias do poder executivo federal e permite ao cidadão a possibilidade de realizar e acompanhar suas manifestações.

Neste Relatório, são abordados os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2018, cabendo destacar as manifestações

recebidas, sua atuação no aprimoramento de serviços públicos prestados pela UNIR aos cidadãos e o monitoramento das medidas para cumprimento da legislação e melhorias na oferta dos serviços públicos, conforme a Lei nº 13.460/2017. Ao final, são apresentadas as ações planejadas para 2019.

2 DEFESA DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO

Conforme a resolução 109/CONSAD, de 08 de julho de 2013, que criou a Ouvidoria – Geral da UNIR e seu regimento interno, 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.

A Ouvidoria da UNIR atua, conforme a legislação federal na busca pela defesa dos direitos dos usuários e na busca pelo aprimoramento do serviço público. Atualmente, a página “sala da ouvidorias” apresenta um resumo das manifestações realizadas nas ouvidorias que utilizam o Sistema E-Ouv. Na imagem abaixo, podemos ver as manifestações da UNIR, no período de Jan/2018 à Dez/2018.

Figura 1 – Dados UNIR 2018.



Fonte: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>

3 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

3.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As reclamações, solicitações, sugestões denúncias e elogios são encaminhados às áreas de interesse na UNIR para conhecimento e adoção das

providências cabíveis e devolvidas à Ouvidoria para análise e envio de resposta ao demandante. No ano de 2018, a Ouvidoria recebeu 100 manifestações, por meio do Sistema E-Ouv, conforme a Tabela 1.

Tabela 1- Demandas recepcionadas pela ouvidoria 2018

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		
	RECLAMAÇÃO	23 (23,0%)
	SOLICITAÇÃO	31 (31,0%)
	DENÚNCIA	12 (12,0%)
	SUGESTÃO	1 (1,0%)
	ELOGIO	1 (1,0%)
	COMUNICAÇÃO	32 (32,0%)

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

3.1.1 Elogios

Elogio é a demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. As manifestações de agradecimento também são consideradas elogios.

No exercício de 2018, a Ouvidoria recepcionou 01 (um) elogio, que foi direcionado especificamente à um servidor que prestou atendimento à servidores de outros órgãos na realização de um curso organizado pela Diretoria de Gestão de Pessoas.

3.1.2 Sugestão

É a proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal. A ouvidoria recebeu uma manifestação cadastrada como sugestão, porém ao analisar a

demanda, foi verificado que se tratava de uma solicitação. Infelizmente não houve a reclassificação e estatisticamente a demanda permaneceu como sugestão.

3.1.3 Solicitação

É o pedido de adoção de providências por parte da Administração. Consiste em um requerimento de atendimento ou de serviço e pode tratar-se de solicitação material ou não. A solicitação pode ser utilizada, inclusive, para comunicar problemas, como por exemplo, algum problema na estrutura física de uma sala de aula. Foram demandadas 31 (trinta e um) solicitações no ano de 2018, sendo mais demandados os seguintes assuntos:

- Ensino Superior - 04 solicitações;
- Recursos Humanos - 02 solicitações;
- Carta de Serviços ao Cidadão - 02 solicitações;
- Concurso - 02 solicitações;
- Administração - 02 solicitações.

3.1.4 Reclamação

É a demonstração de insatisfação relativa ao serviço público. Na reclamação o usuário expressa seu descontentamento com o serviço público prestado. Nesta categoria, incluímos, além dos serviços prestados pela UNIR, os atos prestados pelas empresas terceirizadas e pelos servidores da Instituição. Foram cadastradas, em 2018, 23 (vinte e três) reclamações direcionadas à UNIR. Os principais assuntos reclamados foram:

- Atendimento básico - 03 reclamações;
- Administração – 02 reclamações
- Ensino Superior – 02 reclamações.

3.1.5 Denúncia

É a comunicação de prática de um ato ilícito cuja solução dependerá de atuação de órgão de controle interno ou externo. As denúncias devem envolver comunicações de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de má aplicação de recursos públicos, de corrupção ou de improbidade administrativa que venham a ferir a ética e a legislação. Também incluem a violação de direitos. A investigação dependerá de investigação e repressão dos órgãos de controle, como por exemplo de auditorias, corregedorias, etc.

No ano de 2018, recebemos 12 (doze) manifestações cadastradas como denúncias no sistema. Algumas, após análise, eram, na verdade, reclamações, tendo sido tratadas, encaminhadas e finalizadas. Outras, após solicitação ao demandante de informações mais detalhadas, foram abandonadas pelo próprio cidadão. Aquelas que traziam indícios de autoria e materialidade foram devidamente encaminhadas aos órgãos de controle internos para as providências necessárias.

3.1.6 Comunicação

São as informações, de origem anônima, que comunicam irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Se apresentarem os requisitos são encaminhadas ao órgão competente para apuração. Por não serem identificadas, o manifestante não consegue acompanhar seu andamento e não receberá resposta conclusiva do órgão.

Recebemos 32 (trinta e dois) comunicações durante o ano de 2018, sendo a maioria sobre frequência de servidores (docentes e técnicos), seguida pelos temas Educação e Ensino Superior. Uma vez que não há o contato do demandante, pode ocorrer de uma comunicação ser finalizada por falta de informações.

3.2 TEMPO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O atendimento às manifestações, no ano de 2018, teve 26,85 dias como prazo médio de atendimento. O tempo de resposta e atendimento varia conforme os setores demandados e o tipo de manifestação. As denúncias costumam levar um prazo maior para apuração, uma vez que algumas precisam ser apuradas por mais de uma unidade interna. O tempo médio, por tipo de manifestação, em 2018 foi:

- Sugestões – 3,64 dias;
- Elogios – 5,24 dias;
- Solicitações – 20,77 dias;
- Reclamações 25,22 dias;
- Comunicações – 27,57 dias; e
- Denúncias – 46,28 dias.

3.3 O PERFIL DO CIDADÃO

O perfil do cidadão pode ser encontrado por meio do painel resolveu, portal disponibilizado pela CGU para oferecer subsídios às Ouvidorias e acompanhar os desempenhos das mesmas.

As tabelas abaixo apresentam faixa etária, gênero, e cor/raça dos cidadãos que buscaram auxílio da Ouvidoria da UNIR no exercício de 2018.

Tabela 2 – Faixa etária dos cidadãos

Faixa Etária	2018
Não Informado	40%
0-19 anos	20%
20-39 anos	40%

Tabela 3 – Gênero dos cidadãos

Gênero	2018
Masculino	30%

Feminino	70%
-----------------	-----

Tabela 4 – Raça e Cor dos cidadãos

Raça/Cor	2018
Branca	30%
Parda	30%
Não-informado	40%

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

É importante destacar que tais dados apresentam as informações somente daqueles que optaram em se identificar, ou seja, para cadastrar uma demanda, não é obrigatório preencher tais informações.

4 AssUNTOS MAIS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS A ADOTAR

Com o encerramento do exercício de 2018, é possível perceber os principais temas e setores demandados na Ouvidoria. Foi possível perceber que existe uma insatisfação de muitos discentes com a frequência de seus professores em sala de aula. Houveram reclamações de faltas por motivos de viagem, bem como de atrasos e não cumprimento da carga horária da disciplina.

Nesse sentido, a Ouvidoria pretende elaborar um manual, com práticas a serem adotadas, a fim de evitar prejuízos aos acadêmicos, e ao mesmo tempo, garantir os direitos aos servidores de se ausentar pelos motivos previstos em lei.

A ouvidoria é demandada com bastante frequência pela sociedade civil que ainda não faz parte da comunidade acadêmica para se informar sobre os cursos ofertados e as formas de ingresso. Informações sobre cursos e ingresso na Instituição também são frequentemente recebidas por e-mail e telefone e são direcionadas ao setor competente.

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

Verificou-se, considerando o ano de 2018 como base, a necessidade de conscientizar os servidores da UNIR sobre a necessidade de aprimorar o atendimento prestado aos usuários. Grande parte das demandas encaminhadas à Ouvidoria, diz respeito ao atendimento recebido por servidores da Instituição em diversos setores. Faz-se necessário que a Instituição promova, dentre seus técnicos e docentes, uma capacitação para atualizá-los das mudanças ocorridas na legislação sobre o atendimento do serviço e para ofertar as formas necessárias para o melhor desempenho de suas atividades.

5 A EQUIPE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria, atualmente, está composta por uma única servidora que vem desempenhando, desde o mês de março de 2018, todas as atividades relacionadas às demandas do setor. A Ouvidoria encontra-se em funcionamento na sala do Gabinete da Reitoria, pois ainda não possui espaço físico próprio, sendo este um objetivo a ser alcançado em 2019.

Para desempenhar suas atividades da melhor forma, durante o ano de 2018, a servidora realizou 03 (três) cursos presenciais, oferecidos pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), da CGU: Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (Maio/2018); Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria (Setembro/2018); e Defesa do Usuário e Simplificação (Outubro/2018). Além dos cursos presenciais, foram realizados cursos *online* oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP: Gestão em Ouvidorias, Resolução de Conflitos aplicada ao contexto de Ouvidorias e Controle Social. A previsão é realizar os cursos *online* ainda pendentes para fechar o módulo obrigatório para os servidores que atuam em ouvidorias, conforme normatização da CGU.

6 AÇÕES A IMPLEMENTAR

Considerando as diversas demandas do ano de 2018, a Ouvidora pretende realizar algumas ações que possam contribuir com a melhoria dos serviços públicos prestados pela UNIR e com os estudantes da Instituição que, cada vez mais, vem procurando a ouvidoria. Desse modo, pretende-se, para 2019:

- a) Efetivar a infraestrutura da Ouvidoria, disponibilizando sala, computadores e mobiliários mínimos indispensáveis para o bom andamento das ações;
- b) Continuar a capacitação da Ouvidora Geral da UNIR para continuidade na implementação e aprimoramento na defesa dos usuários;
- c) Desenvolver uma pesquisa de satisfação junto aos usuários da UNIR;
- d) Promover a conscientização dos servidores da UNIR sobre a importância na qualidade do serviço público prestado e o apoio que devem prestar à Ouvidoria;
- e) Oferecer treinamentos aos servidores da UNIR sobre as mudanças ocorridas na legislação sobre Defesa dos Usuários do serviço público e outras, a fim de aprimorar o atendimento;
- f) Divulgar a Ouvidoria, como canal no qual o cidadão pode ser ouvido na busca pelo aprimoramento da gestão pública.

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

Ouvidora Geral