



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 ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UNIR – 2016

O relatório 2016 da Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR) apresenta as atividades realizadas no decurso de janeiro a dezembro de 2016, atendendo as exigências dos órgãos de controle interno e externo.

A Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR) vem desenvolvendo suas atividades desde outubro de 2015 com a nomeação administrativa da Ouvidora-Geral por meio da Portaria nº. 192/2015/GR/UNIR, portanto, dentro das condições materiais reais, encontra-se em processo de consolidação.

Contudo, em 08 de julho de 2013 foi aprovada a Resolução CONSAD, de n.º 109/2013 que instituiu a Ouvidoria no âmbito da UNIR, estabelecendo algumas diretrizes para o seu funcionamento com fulcro nas normativas da Controladoria Geral da União e Ouvidoria Geral da União que estabelece:

A Ouvidoria Pública atua, fundamentalmente, no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços prestados” (*Controladoria-Geral da União; Ouvidoria Geral da União, 2012a*). É responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações.

Segundo o artigo 2º da Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria Geral da União de 05 de novembro de 2014

a ouvidoria pública federal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes: I - agir com presteza e imparcialidade; II - colaborar com a integração das ouvidorias; III - zelar pela autonomia das ouvidorias; IV - consolidar a participação social como método de governo; e V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos”.

Pautando-se nestas diretrizes e incorporando valores como o respeito à pessoa humana, o diálogo e a mediação como alternativas para a solução de conflitos, o



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

caráter pedagógico da Ouvidoria e a participação social como mecanismo de gestão dos serviços públicos, a Ouvidoria da UNIR vem desenvolvendo seus trabalhos contando com a participação da comunidade universitária e do público externo, bem como a colaboração dos gestores.

A Ouvidoria está composta por: Ouvidora-Geral, Profª Drª Ana Maria de Lima Souza e um substituto, o servidor Fabio Ferreira da Silva (AUDIN); Ainda estamos no aguardo da liberação de espaço físico com infraestrutura material e servidor (a), para a instalação física da Ouvidoria, e pleno funcionamento, como assegurado no Parágrafo Único do Art. 6º do Regimento Interno da Ouvidoria, anexo da Resolução que a criou.

No que pese a realidade em pauta, demandas são recepcionadas pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) à qual no mês de março do corrente ano, passamos a utiliza-la. Vale ressaltar que esse sistema é qualificado e atende as demandas que têm sido encaminhadas a esta Ouvidoria através do link: <http://sistema.ouvidorias.gov.br>. Como o sistema é eletrônico, nos possibilita acessa-lo de onde tenhamos computador disponível. E assim, se têm atendido as demandas.

Nos dias 16 e 17 de março de 2016 participamos no Auditório do Ed. Sede do Banco Central em Brasília-DF, da Reunião Geral de Ouvidorias, embora as mesas de trabalho não tratassem especificamente de Ouvidorias nas Universidades, nos possibilitou a visualização de implementação da Ouvidoria-UNIR, vez que, os princípios são gerais, portanto, aplicáveis a qualquer Instituição de Serviço Público. Foi em decorrência dessa participação que decidimos solicitar a utilização do Sistema e-OUV.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas, inicialmente, ao órgão relacionado para sua manifestação ou informações, no prazo de até 10 dias, há possibilidade de prorrogação do prazo de resposta, por igual período,



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

desde que devidamente justificado. O não cumprimento do prazo sujeita o dirigente à apuração de sua responsabilidade. A resposta apresentada pelo órgão responsável é analisada e enviada para conhecimento do demandante. Caso haja discordância ou questionamentos à resposta, a Ouvidoria avalia a necessidade de nova manifestação do órgão ou outro procedimento cabível, podendo ainda optar pelo encaminhamento da demanda à Reitoria, com a sugestão de abertura de processo administrativo, o que ainda não se fez necessário. Na análise da resposta do órgão, a Ouvidoria pode também solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas, bem como a mediação dos gestores/coordenadores no encaminhamento de solução à demanda.

Uma das situações que antes restringiam a atuação da Ouvidoria da UNIR em razão da limitação de base material teve medida exitosa com adesão ao sistema eletrônico e-OUV, da Controladoria Geral da União, para recebimento e análise de manifestações. Nele é possível encaminhar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias à UNIR e aos demais órgãos federais que utilizam o sistema, cuja implantação se deu no final do mês de março de 2016, para tanto a DTI, criou a página da Ouvidoria e fez os procedimentos para efetiva utilização do sistema.

Os números apresentados neste relatório referem-se às demandas recebidas, pela Ouvidoria da UNIR, no período de janeiro a dezembro de 2016. Os gráficos apresentam características que vão para além da simples visualização dos dados, uma vez que representam um fenômeno social de interação entre a sociedade e a Universidade.

Em 2016, foram registradas 77 (setenta e sete) demandas, uma média de cerca de 6,41 demandas/mês, sendo 100% delas recebidas através do sistema e-OUV .

Acreditamos que a consolidação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e o trabalho desenvolvido pela Assessoria de Comunicação/UNIR na divulgação

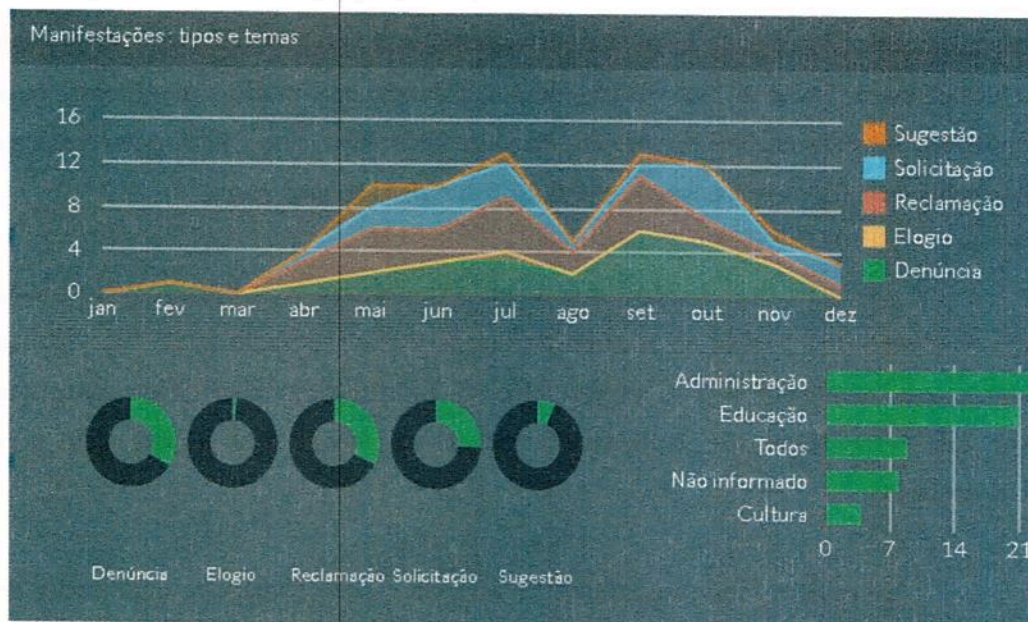


Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Rondônia
Av. Presidente Dutra, 2965 – Centro – Porto Velho- RO
CEP: 76.801-974
Email: ouvidoria@unir.br

das informações, ajudam a diminuir as demandas à Ouvidoria. Vindo para esta, os casos que necessitam de uma mediação mais efetiva.

Do total de demandas, 2 (duas) ainda encontram-se com *status* “pendente” de respostas (situação em 30/12/2016). Verifica-se, também, que as demandas para as quais foi solicitado o sigilo da identidade foram as encaminhadas por servidores e em outros casos, alunos da UNIR; a Manifestação Denúncia é a que gera mais demandas anônimas, seguida da Manifestação Reclamação.

Gráfico 1 - Registro mensal de demandas recebidas em 2016



Fonte: Disponível em < <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>>. Acesso em 29/12/2016.

O gráfico mostra uma grande concentração de “demandas de reclamação” seguido de “demandas Denúncias” . Os principais assuntos reclamados foram: 1) acadêmico (conflitos na relação professor/aluno, coordenação de Curso/aluno dificuldade com o sistema SINGU, Biblioteca); 2) infraestrutura (manutenções de aparelhos e instalações, iluminação 3) processos seletivos (concursos); 4) pessoal uso de



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

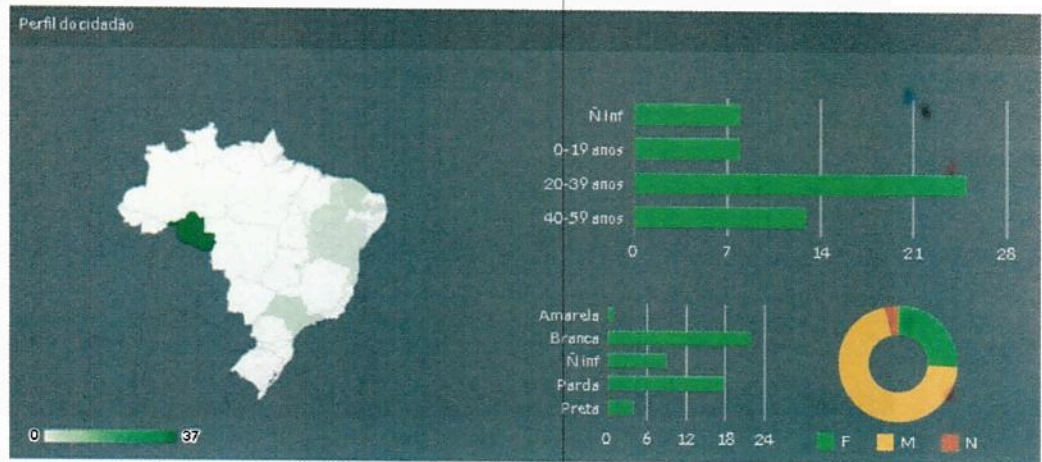
(uso de veículos). Quanto à natureza das denúncias, os principais assuntos abordados foram 1) acadêmico, 2) Infraestrutura e 3) pessoal.

Apesar da atuação do SIC, verifica-se, ainda, um considerável número de pedidos de informação.

Figura 2 – Perfil dos usuários da Ouvidoria-UNIR

No gráfico abaixo (Figura 2) apresenta-se o perfil do usuário (cidadão) dos serviços da Ouvidoria.

Gráfico 2 - Registro do perfil do cidadão em 2016



Fonte: Disponível em < <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>>. Acesso em 29/12/2016.

Percebe-se pelo teor das Manifestações que a maioria do público são estudantes seguida do público externo, servidores docentes e dos servidores técnico-administrativos. Mas, ainda há um que não foi possível definir o tipo de público.

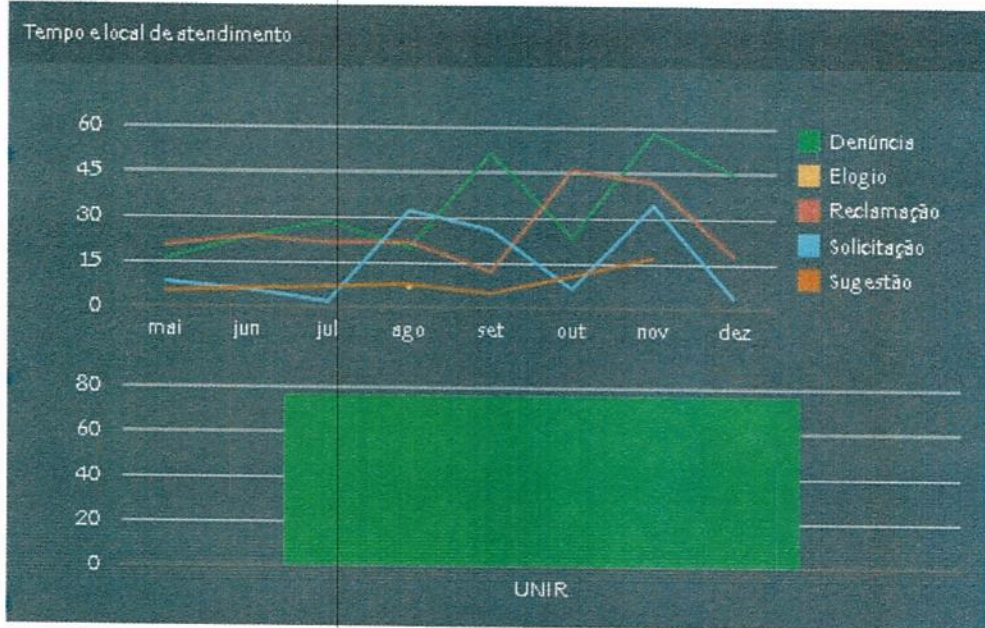
Handwritten signature



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

O atendimento às demandas em termos de tempo está diretamente relacionado com a colaboração dos setores aos quais são remetidas para as devidas informações, o que está demonstrado no gráfico a seguir (figura 3).

Gráfico 2 - Registro do tempo e local de atendimento



Fonte: Disponível em < <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>>. Acesso em 29/12/2016.

Tempo de atendimento em dias

Denúncia	33,52
Elogio	7
Reclamação	26,56
Solicitação	15,58
Sugestão	8,20



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

Por fim, destaca-se, ao longo desse período, algumas situações em que a utilização dos serviços da Ouvidoria e/ou sua atuação contribuíram para o encaminhamento de soluções às demandas apresentadas, de forma individualizada e/ou coletiva, assim como auxiliaram no desenvolvimento de ações da gestão com vistas à melhoria dos serviços oferecidos à população, seja a comunidade universitária ou o público externo.

Porto Velho, 30 de dezembro de 2016.


Ana Maria de Lima Souza
Ouvidora Geral/UNIR


Fabio Ferreira da Silva
Substituto/Ouvidoria/UNIR

