

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
GABINETE DA REITORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
(1º de julho de 2014 a 31 de dezembro de 2014)

Bagé
2014

EXPEDIENTE

Reitora

Ulrika Arns

Vice-Reitor

Almir Barros da Silva Santos Neto

Chefe de Gabinete

Tisa Echevarria Leite

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria

Roseane Bueno Langaro

Assistente em Administração

Ariane Fagundes Braga

Revisão:

Revisor de Texto

Maicon Antonio Paim

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o Relatório Semestral, referente ao período de 1º de julho de 2014 a 31 de dezembro de 2014, conforme prevê o Art. 6º da [Resolução nº40/2011](#) do Conselho Universitário.

Os cidadãos podem contatar a Ouvidoria para encaminhar manifestações de diferentes tipos: dúvidas, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, críticas, opiniões e comentários. Ao recebê-las, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários ao devido atendimento ao cidadão, interagindo com os demais setores da Universidade para uma efetiva resposta às demandas. Todos os assuntos recebidos pela Ouvidoria são analisados e respondidos conforme o prazo estabelecido na Resolução nº 40/2011.

Este Relatório objetiva oferecer ampla publicidade das principais demandas de atendimento da Ouvidoria, bem como possíveis sugestões de melhorias. Além disso, apresenta informações e considerações que podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos oferecidos pela Instituição.

SUMÁRIO

1	INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES.....	4
2	DAS DEMANDAS.....	5
2.1	GRUPOS DE USUÁRIOS.....	5
2.2	DEMANDAS POR CATEGORIAS.....	7
2.3	MEIOS DE ACESSO.....	8
2.4	UNIDADES/SETORES DEMANDADOS.....	9
2.5	CONTATO COM OS SETORES.....	11
2.6	PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	12
2.7	PROCEDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	14
3	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	15
3.1	PRINCIPAIS ASSUNTOS.....	15
3.2	ASSUNTOS PONTUAIS.....	16
3.3	RECONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	19
4	SUGESTÕES DA OUVIDORIA.....	21

1 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES

A Ouvidoria da UNIPAMPA, localizada no prédio da Reitoria, Av. General Osório, nº 900, conta com duas servidoras que atendem e recebem as manifestações dos cidadãos pessoalmente, por telefone, através do sistema da Ouvidoria disponível no Portal da Universidade, ou pelo e-mail: ouvidoria@unipampa.edu.br. O horário de atendimento ao público é de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30.

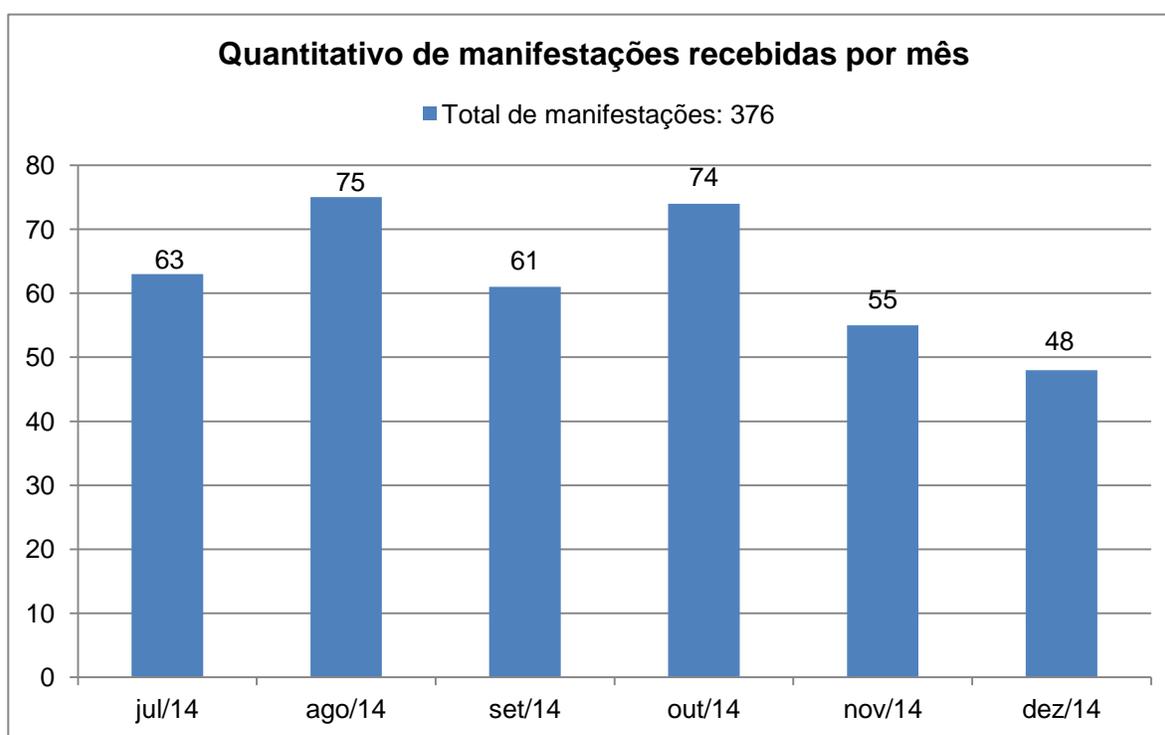
O Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC) desenvolveu um módulo próprio para Ouvidoria, vinculado ao sistema de Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI), com objetivo de contribuir na informatização dos processos de atendimento do setor, aprimorando o recebimento, registro e controle das demandas. Assim, a partir do mês de julho de 2014, a Ouvidoria passou a disponibilizar um novo canal para que os cidadãos possam registrar as suas solicitações. Os usuários dos serviços da Ouvidoria podem encaminhar demandas através do [sistema GURI](#), no qual está disponível um módulo para abertura de atendimentos. Desde a sua implantação, o sistema tem contribuído significativamente para o controle, acompanhamento e atendimento dos registros de manifestações recebidas pelo setor.

Entre as atividades realizadas pela Ouvidoria neste semestre está a permanente comunicação com o público usuário, com o intuito de mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse. A partir da análise dos temas mais demandados, o setor encaminha informações atualizadas para o e-mail dos cidadãos que registraram manifestações sobre questões específicas.

2 DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de julho de 2014 a 31 de dezembro de 2014 foi de 372 (Figura 1). Todas essas foram atendidas com o máximo de brevidade possível e, sempre que possível, cumprindo o prazo previsto para resposta. Dessas manifestações, três estão em análise e tramitação pelos setores competentes.

Figura 1: Quantitativo de manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria.



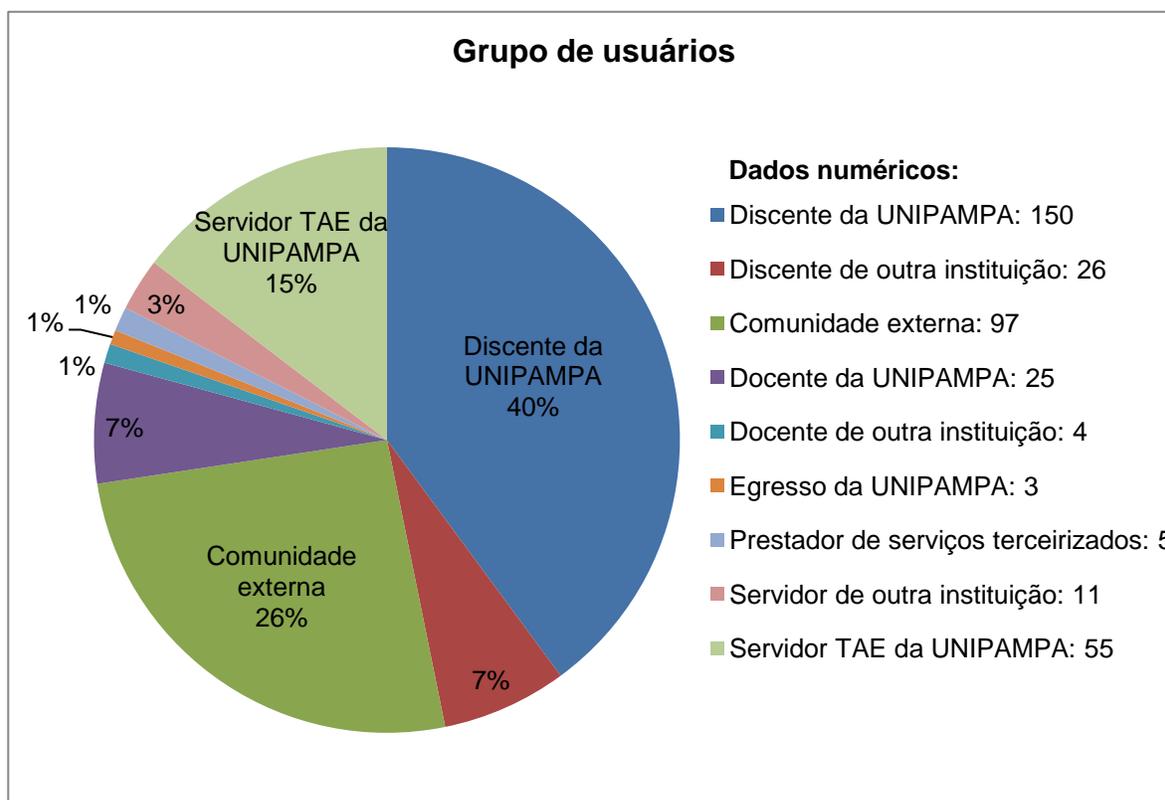
2.1 GRUPOS DE USUÁRIOS

No decorrer desse período, diferentes públicos encaminharam manifestações à Ouvidoria. A identificação da origem das demandas permite, além de ter o conhecimento do grupo de usuários que mais acessa o setor, o diagnóstico de diferentes situações e a percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela UNIPAMPA.

Na Figura 2, verifica-se que do total de demandas recebidas pela Ouvidoria 26% provêm da comunidade externa e 40% de alunos da UNIPAMPA. Esses dados apontam os grupos de usuários que mais necessitaram de informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados pela Universidade e também possibilitam aos diversos setores da Instituição reavaliar se os meios que têm sido utilizados para divulgação e transparência das informações estão sendo efetivos e eficazes, ou se há necessidade de readaptar/repensar as formas de comunicação com seus públicos.

Diferentemente do primeiro semestre de 2014, em que a comunidade externa foi o público que mais registrou demandas na Ouvidoria, verifica-se que no período relativo ao segundo semestre de 2014 houve uma demanda maior de atendimento de usuários da comunidade acadêmica (discentes e servidores da instituição), fato que está relacionado às atividades desenvolvidas no período letivo, tanto acadêmicas quanto administrativas da Universidade.

Figura 2: Grupos de usuários da Ouvidoria.



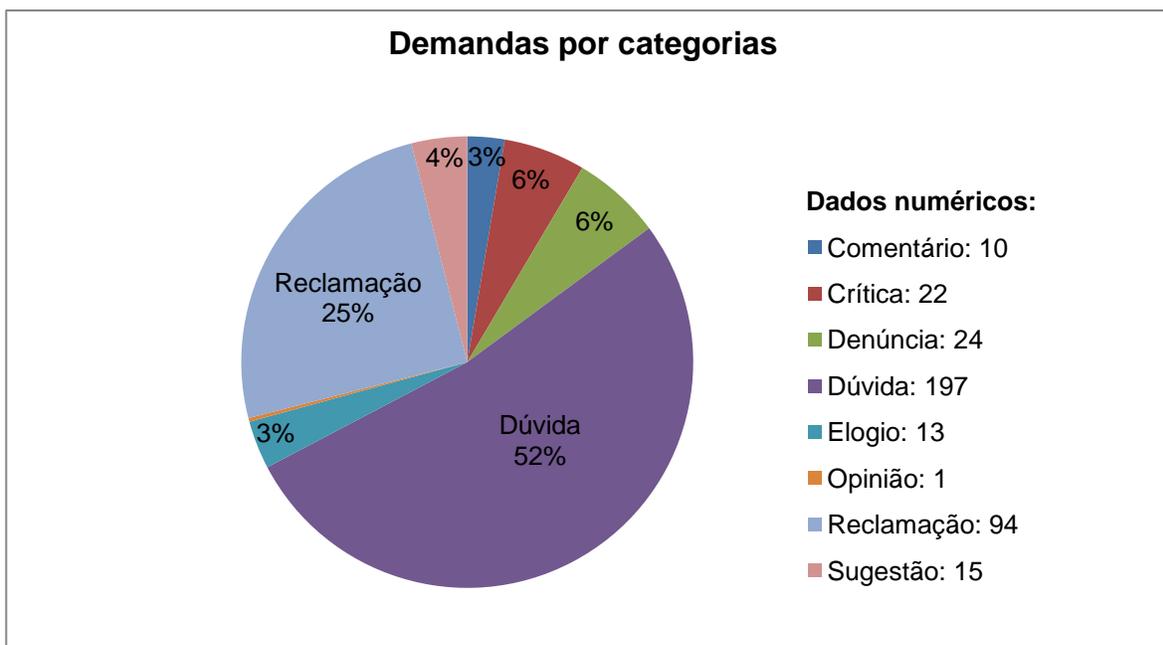
2.2 DEMANDAS POR CATEGORIAS

As manifestações recebidas estão classificadas em oito tipos (Figura 3). As dúvidas representam a maioria das manifestações recebidas, com 52% do total de demandas. Tratam-se, principalmente, de solicitação de informações e realização de questionamentos gerais sobre a Universidade, sendo os mais recorrentes relacionados ao Processo Seletivo de ingresso à Universidade, ao Processo Seletivo Complementar – modalidades Portador de Diploma, Transferência Voluntária e Reingresso -, a concursos públicos e também à assistência estudantil (moradia estudantil, restaurante universitário, bolsa permanência etc.).

As reclamações representam 25% do total das demandas e expressam o descontentamento do público, apontando algumas necessidades de mudanças e ainda o aprimoramento de alguns processos e serviços da Universidade.

Do total de manifestações recebidas, quatro foram arquivadas (três denúncias e uma reclamação). Os principais motivos de arquivamento foram: falta de informações para o devido encaminhamento e apuração; impossibilidade de contato e de retorno do manifestante, nos casos em que foram solicitadas mais informações pela Ouvidoria; registros confusos e subjetivos; utilização de palavras ofensivas e impróprias e também comprovação de improcedência de manifestação registrada.

Figura 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



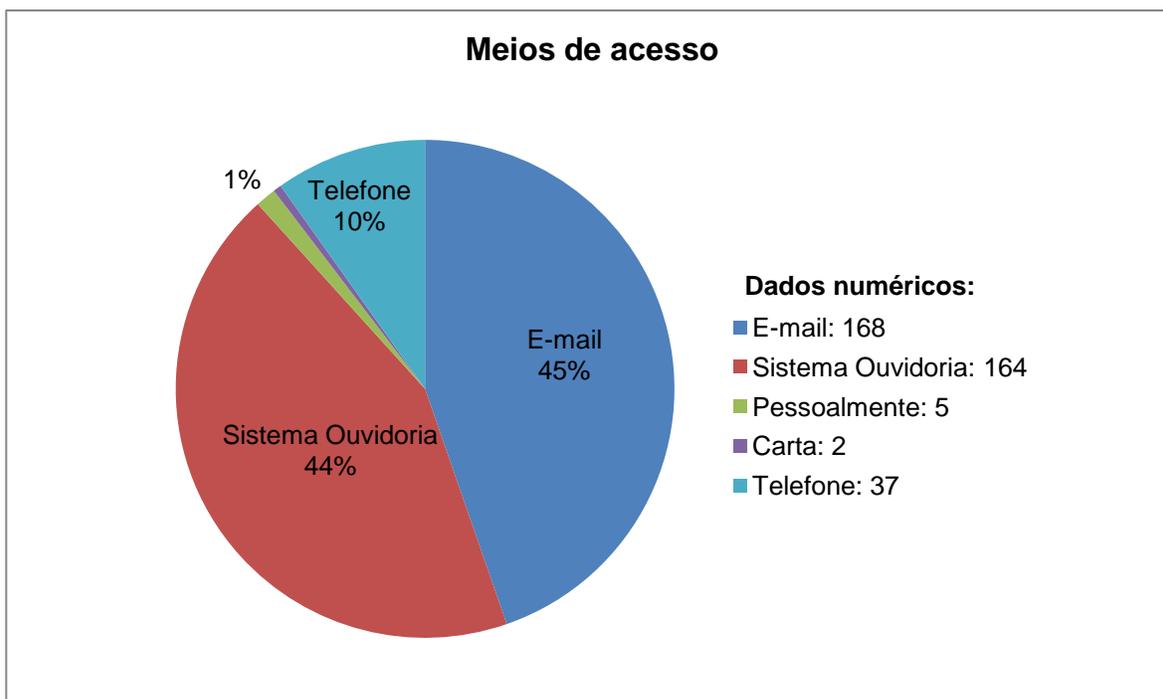
2.3 MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se, com 45%, o contato através de *e-mail* e, com 44%, o uso do sistema da Ouvidoria, disponível no Portal da UNIPAMPA através do sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI). Os demais atendimentos foram realizados por telefone (10%), pessoalmente (1%) e por carta (menos de 1%).

Esses dados demonstram que a maioria dos usuários utiliza as tecnologias da informação e comunicação para a realização de contato e registro de suas manifestações (Figura 4). A efetiva utilização das mídias digitais possibilita à Ouvidoria ter uma abrangência nacional e internacional de atendimento aos cidadãos.

Todos os atendimentos foram registrados e documentados pela Ouvidoria no módulo da Ouvidoria no GURI, com o intuito de gerar um número de protocolo de atendimento ao usuário.

Figura 4: Meios de acesso à Ouvidoria.



2.4 UNIDADES/SETORES DEMANDADOS

A partir dos registros recebidos pela Ouvidoria pode ser realizada uma sistematização dos dados referentes às manifestações e a que Unidades/setores estão relacionadas.

Ressalta-se que o quantitativo de manifestações apresentadas nos gráficos é superior ao total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período, pois, dependendo da solicitação, o atendimento esteve vinculado a mais de um setor/Campus.

O maior número de manifestações esteve relacionado ao Gabinete da Reitoria (GR), com 87 manifestações, sendo que essas estiveram relacionadas com os diversos setores que compõem a estrutura do GR. Em seguida, estão a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) com 71 manifestações, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal (PROGESP) e a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC), cada uma delas com 45 manifestações.

Em relação aos *campi* (Figura 6), destacam-se os de Bagé e de Uruguaiana.

Salienta-se que todos os setores/Unidades, sempre que consultados, empenharam-se para analisar, apurar, responder/esclarecer e solucionar as demandas encaminhadas pela Ouvidoria. As Figuras 5 e 6 apresentam o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria de acordo com as Unidades Acadêmicas e Administrativas.

Figura 5: Quantitativo de manifestações por setores da UNIPAMPA.

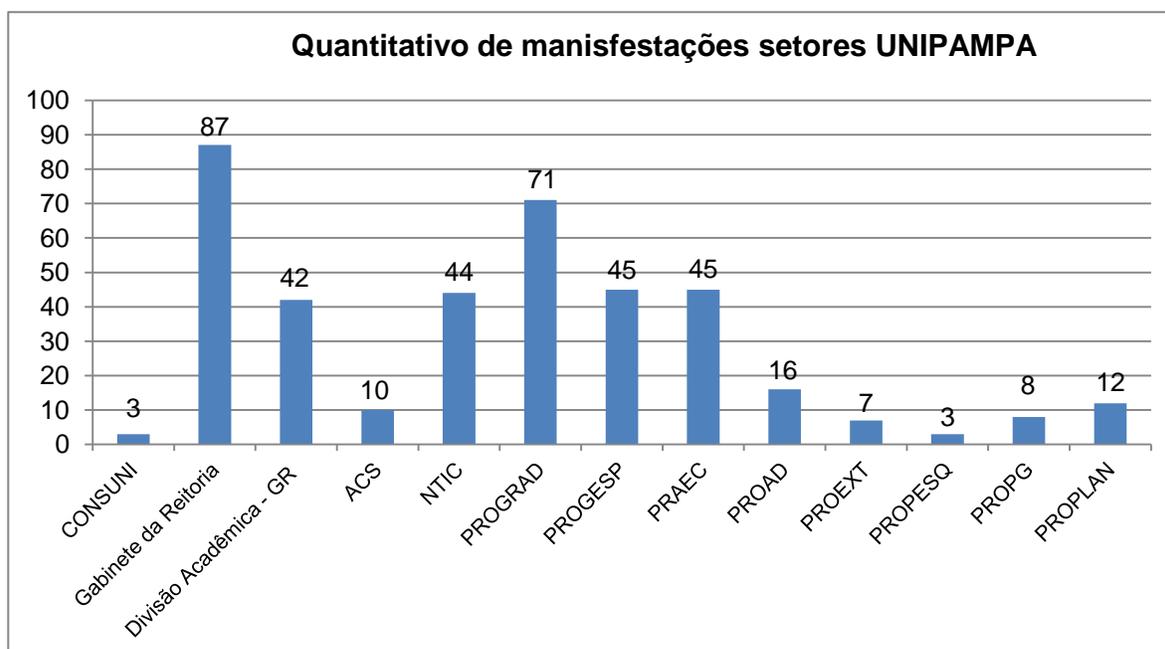
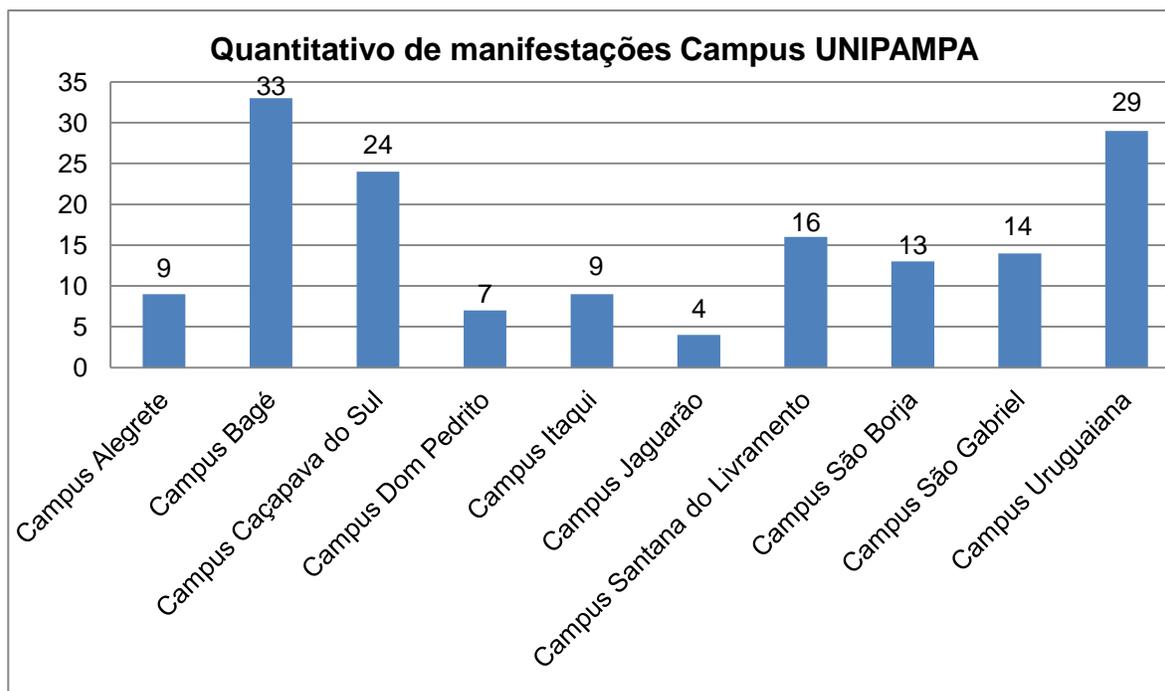


Figura 6: Quantitativo de manifestações por Campus da UNIPAMPA.

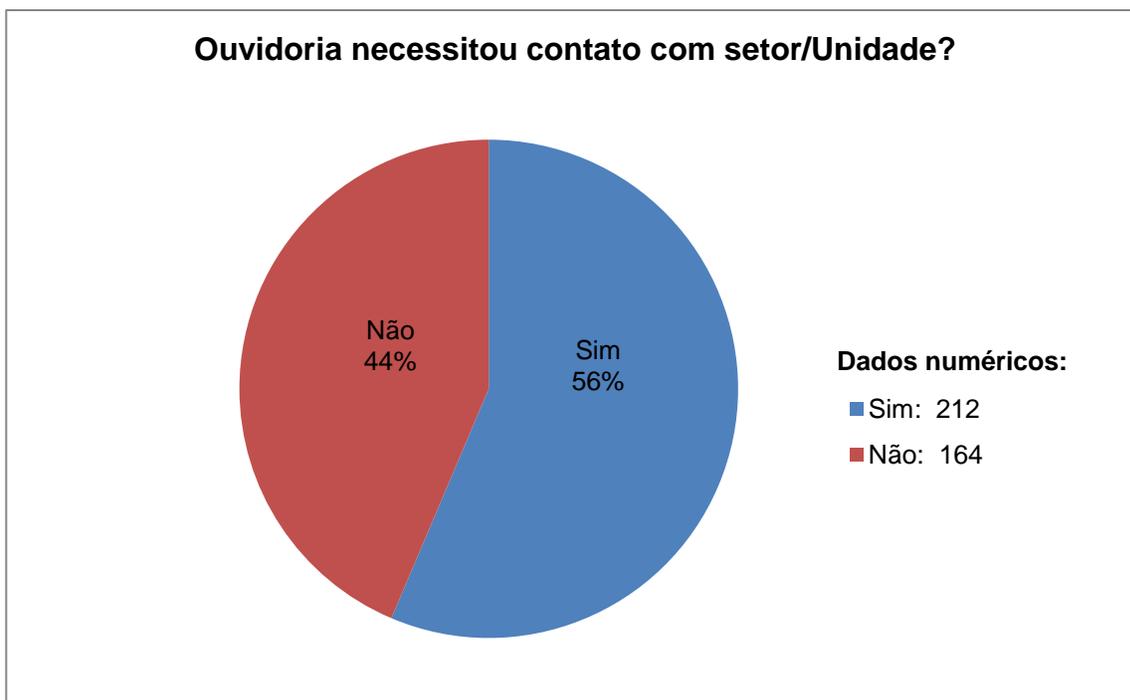


2.5 CONTATO COM OS SETORES/UNIDADES

A Ouvidoria quantificou o percentual de vezes em que houve necessidade de consultar e encaminhar as demandas a um determinado setor/Unidade para análise, informações ou esclarecimentos (Figura 7).

Ressalta-se que todos os setores têm respondido às demandas encaminhadas pela Ouvidoria dentro do prazo estabelecido pela Resolução nº 40/2011 (CONSUNI), contribuindo efetivamente na realização do atendimento ao cidadão e para o pleno exercício das atividades da Ouvidoria.

Figura 7: Quantitativo das consultas realizadas pela Ouvidoria aos demais setores/Unidades da UNIPAMPA.



2.6 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

O processamento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através de três principais tipos de providências e encaminhamentos (Figura 8):

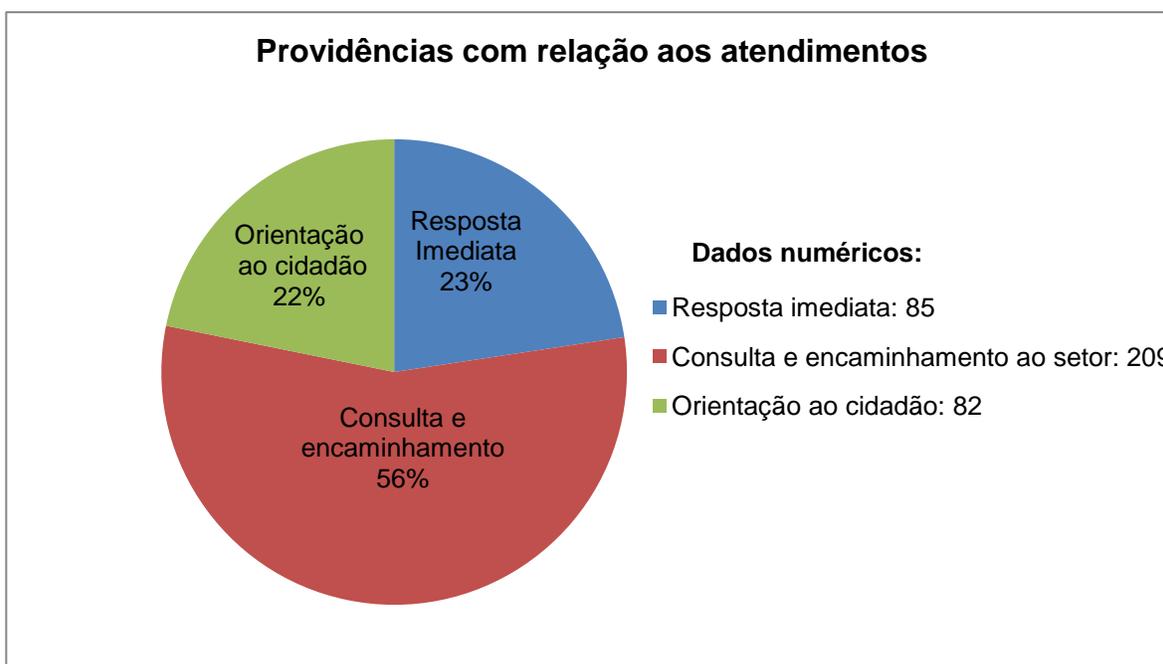
- **Resposta imediata:** sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no Portal da Universidade e em suas respectivas portais. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas, mantendo extrema atenção e cuidado ao elaborar as respostas aos cidadãos.

- **Consulta e encaminhamento aos setores e Unidades:** quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores e às Unidades responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados aos seus setores/Unidades e, principalmente, para realizar consulta a respeito dessas manifestações, recomendar providências em relação a determinadas demandas e receber orientações, informações e esclarecimentos

necessários à realização do atendimento aos cidadãos.

- **Orientação ao cidadão:** em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o usuário a entrar em contato diretamente com os setores/Unidades responsáveis pelo atendimento à demanda, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos. Um exemplo de utilização desse encaminhamento pela Ouvidoria é nos casos de solicitações específicas e pessoais sobre a situação de matrícula do acadêmico. Outro exemplo são os casos de reclamações pontuais a respeito de questões acadêmicas e administrativas relacionadas aos *campi*. Nesses casos, a Ouvidoria orienta o cidadão a realizar contato, primeiramente, com as instâncias do Campus, como forma de relatar a situação e comunicar o descontentamento em relação aos fatos. Esse encaminhamento da Ouvidoria tem o objetivo de incentivar e manter a autonomia das Unidades/setores para resolução de suas questões.

Figura 8: Quantitativo em relação às providências e aos encaminhamentos da Ouvidoria.



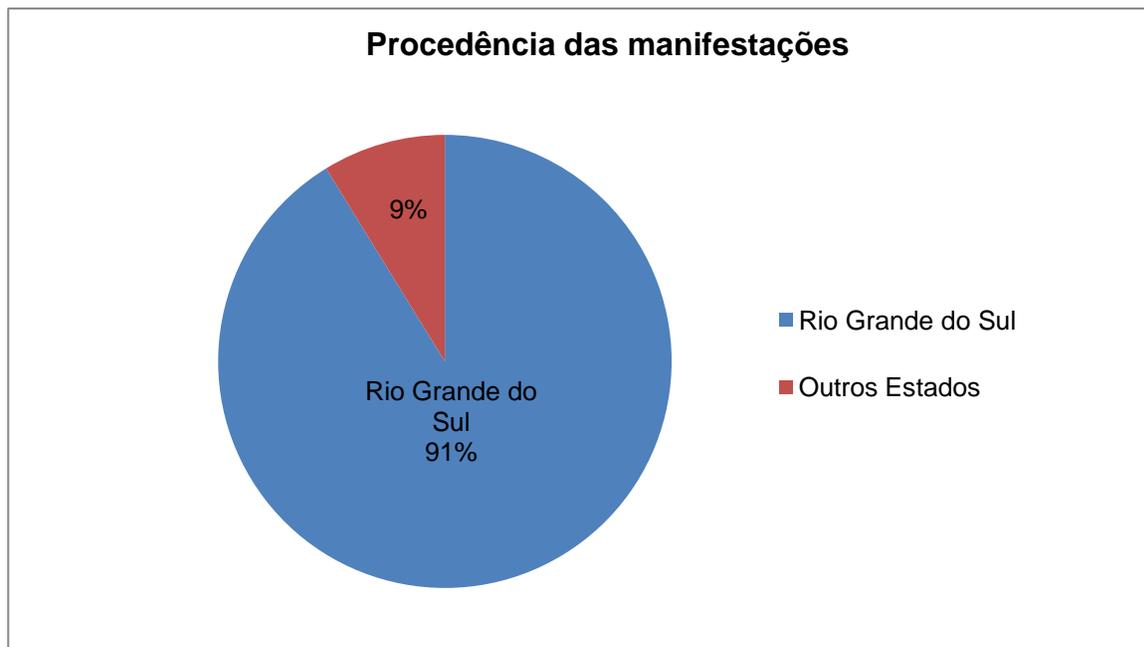
2.7 PROCEDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

A partir dos registros pode ser realizada uma sistematização dos dados referentes à procedência das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Nesse período, a maioria das manifestações tiveram procedência do Estado do Rio Grande do Sul (91%), e algumas das manifestações tiveram procedência de outros estados brasileiros (9%).

Verifica-se que em relação ao primeiro semestre houve uma diminuição de atendimentos de usuários de outros estados. Tal fato provavelmente esteja relacionado ao Processo Seletivo de ingresso, realizado no início de cada ano, o que demanda maior número de atendimentos de cidadãos de outros estados interessados em ingressar na Universidade e que buscam informações a respeito da Instituição.

De qualquer forma, ratifica-se que as tecnologias da informação e comunicação facilitam o acesso aos serviços prestados e permitem o atendimento a pessoas de diferentes localidades.

Figura 9: Procedência das manifestações recebidas pela Ouvidoria.



3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

É importante destacar que as demandas e os assuntos recebidos pela Ouvidoria são sazonais, conforme datas, eventos e publicações previstos no Calendário Acadêmico e também conforme situações específicas de cada período.

3.1 PRINCIPAIS ASSUNTOS

A seguir, destaca-se o conjunto dos assuntos mais demandados no segundo semestre de 2014. As principais dúvidas e os pedidos de informações estiveram relacionados aos seguintes temas:

- Processo Seletivo Complementar 2014/2: datas de inscrições; procedimento para Transferência entre Instituições de Ensino Superior; procedimento para ingresso de Portadores de Diplomas e para Reingresso; relato de problemas para gerar boletos de inscrições do Processo Seletivo Complementar; data de publicação dos resultados do Processo Seletivo; datas de publicação dos próximos Editais; dúvidas sobre o processo de Reopção de Curso.
- Nomeações dos candidatos aprovados no Concurso Público para Técnico-Administrativos referentes ao Edital 237/2013 e a procedimentos para a posse.
- Processo seletivo de ingresso à UNIPAMPA 2015/1 e gratuidade dos cursos de graduação.
- Matrícula e vida acadêmica, como, por exemplo, procedimento para retirada de histórico de graduação; comprovante de matrícula, procedimento para quebra de pré-requisito etc.
- Cursos de Graduação e Pós-Graduação ofertados pela Universidade e previsão de novos cursos.
- Resultado do Edital 139/2014 - Programa de Bolsas Permanência (PBP) e Programa de Bolsas Instalação (PBI).

- Dúvidas gerais em relação ao VI SIEPE: submissão de trabalhos; dificuldades na realização de cadastro e no pagamento de inscrições do evento; lista final de trabalhos aprovados.
- Assistência estudantil e possibilidades de concorrer a bolsas de auxílios estudantis.
- Critérios para permuta, remoção e redistribuição de servidores.

3.2 ASSUNTOS PONTUAIS

Neste item, destacam-se algumas das demandas pontuais recebidas pela Ouvidoria:

- Pedido de informação referente ao número de servidores TAE da UNIPAMPA.
- Pedido de informação sobre a emissão dos certificados do Curso de Especialização em Políticas e Intervenção em Violência Intrafamiliar.
- Reclamações de alunos diante dos resultados de indeferimento às bolsas PBP.
- Descontentamento com a conexão de Internet em determinados *campi* da Universidade.
- Questionamentos sobre as atividades de Grupos PET no período de férias.
- Pedido de orientações em relação à possibilidade de recebimento de PIS/PASEP por servidores.
- Questionamentos sobre a existência de um código de conduta docente.
- Pedido de informação sobre concurso para docente estrangeiro.
- Sugestões de aperfeiçoamento dos serviços prestados pelos Restaurantes Universitários de São Borja e São Gabriel.

- Questionamentos sobre a previsão de implantação de ponto eletrônico para o registro da carga horária de trabalho dos servidores e sugestão de adoção desse sistema.
- Solicitação de informação sobre o sistema de cotas raciais na Universidade.
- Registros de descontentamento e questionamentos a respeito dos critérios e da seleção de servidores para participação de cursos do Núcleo de Desenvolvimento de Pessoal (NUDEPE).
- Sugestão de atualização das informações disponíveis em alguns *sites* de setores/Unidades e de Cursos de Graduação da UNIPAMPA.
- Dúvidas a respeito de procedimentos para solicitar Colação de Grau em Gabinete.
- Reclamações pela demora em receber a carteira de identificação institucional e solicitação de informações do processo de emissão das carteiras.
- Solicitação de averiguação de possíveis irregularidades no desenvolvimento de atividades de um determinado grupo do Programa de Educação Tutorial (PET).
- Registros de questões administrativas referentes à Moradia Estudantil João de Barro/Campus Santana do Livramento.
 - Relatos de dificuldades de acesso ao site da UNIPAMPA.
 - Reclamações a respeito do cardápio dos Restaurantes Universitários.
 - Sugestão de a Universidade possuir um Fonoaudiólogo para integrar a equipe dos Núcleos de Desenvolvimento Educacional (NuDE) de cada Campus.
- Sugestão de atualização do Portal UNIPAMPA, principalmente das informações referentes à Reitoria.
- Reclamações e questionamentos de servidores a respeito das condições da rede elétrica do Prédio III da Reitoria.
- Registro de dúvidas e solicitação de orientações sobre o recesso de fim de ano.
- Registro de reclamação acerca da conexão de Internet do Campus Itaqui.

- Registros de críticas e reclamações em relação à demora para publicação de portaria sobre o ponto facultativo do dia do servidor público.
- Reclamação pelo atraso no pagamento de benefício do Programa de Apoio à Participação Discente em Eventos (PAPE).
- Descontentamento com a inacessibilidade da Biblioteca *Web*.
- Pedido de informações em relação aos trâmites para submissão de projetos, no caso específico de servidores lotados na Reitoria com exercício em determinado Campus.
- Dúvidas sobre o procedimento para solicitação de certificados de participação em projetos de extensão.
- Pedido de informações a respeito do registro do Curso de Engenharia de Computação junto ao CREA.
- Crítica para melhorias do Portal da Universidade, atentando para campanhas de cunho nacional, assim como realizadas por outras universidades, exemplo a campanha "Outubro Rosa".
- Reclamação a respeito da proibição do serviço de marmitas no Restaurante Universitário do Campus Jaguarão.
- Solicitação de informações a respeito do andamento do processo do Restaurante Universitário do Campus Bagé.
- Registros de reclamações referentes à metodologia de trabalho e didática de docentes e também sobre o não cumprimento da carga horária para ministrar determinadas disciplinas.
- Reclamação em relação ao atraso do pagamento de bolsa referente ao Programa de Desenvolvimento Pedagógico (PDP).
- Relatos de dificuldades para acesso à plataforma *Moodle*.
- Sugestão referente à adoção de formato livre em documentos institucionais.
- Questionamentos a respeito da postura de servidor público federal em redes sociais e diretrizes para o uso seguro das redes sociais da Administração Pública Federal.

- Sugestão em relação à metodologia adotada nas discussões de revisão do Regimento e do Estatuto da UNIPAMPA.
- Denúncia a respeito de desacato a servidor no exercício de suas atribuições.
- Pedido de informações sobre a aquisição do Robô NAO – Campus Alegrete.
- Crítica de servidor a respeito da política de cotas para impressões.
- Denúncias sobre o cumprimento de horário de trabalho de servidores.
- Sugestão para regulamentação dos Processos de Remoção e Redistribuição na Universidade.

3.3 RECONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Neste item, destacam-se os elogios encaminhados à Ouvidoria no período:

- Reconhecimento ao Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC) pelo trabalho de aperfeiçoamento da ferramenta de busca no Sistema de Gestão de Certificados Eletrônicos.
- Reconhecimento ao Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC) e à Ouvidoria pela implementação do módulo da Ouvidoria no sistema Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI).
- Registros de elogios ao trabalho realizado pelos prestadores de serviços terceirizados (portaria e serviços de limpeza) do Prédio I da Reitoria.
- Registro de elogio a respeito do Relatório Semestral da Ouvidoria.
- Reconhecimento em relação à organização e ao comprometimento do Núcleo de Desenvolvimento de Pessoal (NUDEPE) na oferta de cursos de capacitação para os servidores.
- Registro de elogio em reconhecimento ao trabalho de servidor lotado no Setor Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do Campus Uruguaiana, pela efetividade e disponibilidade na realização de suas atividades.

- Reconhecimento em relação ao serviço de copeiragem prestado por colaboradora terceirizada do Prédio I da Reitoria.
- Registro de elogio direcionado à gestão pela organização do período destinado ao recesso de final de ano e pela antecedência de publicação da Portaria.
- Registro de elogio em reconhecimento ao trabalho desenvolvido por servidor lotado no Núcleo de Desenvolvimento Educacional (NuDE) do Campus São Borja.
- Parabenização e elogio pela elaboração da Revista Eletrônica do VI SIEPE realizada pela equipe da Assessoria de Comunicação Social (ACS).
- Registro de elogio em reconhecimento ao trabalho de servidor técnico-administrativo lotado na Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC).

4 SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Ao finalizar este Relatório, a Ouvidoria apresenta algumas “Sugestões à Gestão”, a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período do segundo semestre de 2014, sem qualquer pretensão de determinar o que os órgãos, Unidades Acadêmicas e Administrativas da UNIPAMPA devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à sociedade:

- Sugere-se que a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC) disponibilize em sua página da Internet dados referentes à evolução anual do número de alunos beneficiados por bolsas PBDA, PBP e PBI. Considera-se relevante a publicação e atualização desse conteúdo devido aos constantes pedidos de acesso à informação e para atender aos princípios de transparência ativa de informações públicas.

- Devido ao significativo número de pedidos de informação em relação à assistência estudantil (bolsas, moradia estudantil, restaurante universitário), no período destinado ao Processo Seletivo 2014/1, sugere-se que a Assessoria de Comunicação Social (ACS), em conjunto com a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC), insira na página do Processo Seletivo uma aba com conteúdo relacionado à assistência estudantil, com o intuito de facilitar o acesso a essas informações pelo público-alvo - ingressantes e interessados em estudar na UNIPAMPA.

- Com o intuito de disponibilizar as informações com o máximo de transparência possível no que diz respeito às páginas das pró-reitorias, dos *campi*, dos cursos e de todos os setores da Instituição, salienta-se a importância de mantê-las sempre atualizadas.

- Sugere-se que a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) disponibilize, em sua página da Internet, um repositório com as matrizes curriculares de todos os cursos em formato padrão, com o intuito de facilitar o acesso pelos cidadãos e de atender aos princípios de transparência ativa de informações de interesse público.