

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
GABINETE DA REITORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
(1º de julho de 2015 a 31 de dezembro de 2015)

Bagé
2016

EXPEDIENTE

Reitor

Marco Antonio Fontoura Hansen

Vice-Reitor

Maurício Aires Vieira

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria – período de 1º de julho a 12 de outubro de 2015:

Roseane Bueno Langaro

Coordenadora da Ouvidoria em exercício – período de 13 de outubro a 31 de dezembro de 2015:

Ariane Fagundes Braga

Apoio e revisão:

Valéria Fontoura Nunes

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o Relatório Semestral, referente ao período de 1º de julho de 2015 a 31 de dezembro de 2015, 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, agradecimentos 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.....	6
2.3	MEIOS DE ACESSO.....	7
2.4	UNIDADES/SETORES DEMANDADOS.....	8
2.5	CONTATO COM OS SETORES.....	10
2.6	PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	11
2.7	PROCEDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
3	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
3.1	PRINCIPAIS ASSUNTOS.....	14
3.2	ASSUNTOS PONTUAIS.....	14
3.3	RECONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	19
4	SUGESTÕES DA OUVIDORIA.....	19

1 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES

A Ouvidoria da UNIPAMPA, localizada no prédio do Gabinete 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.

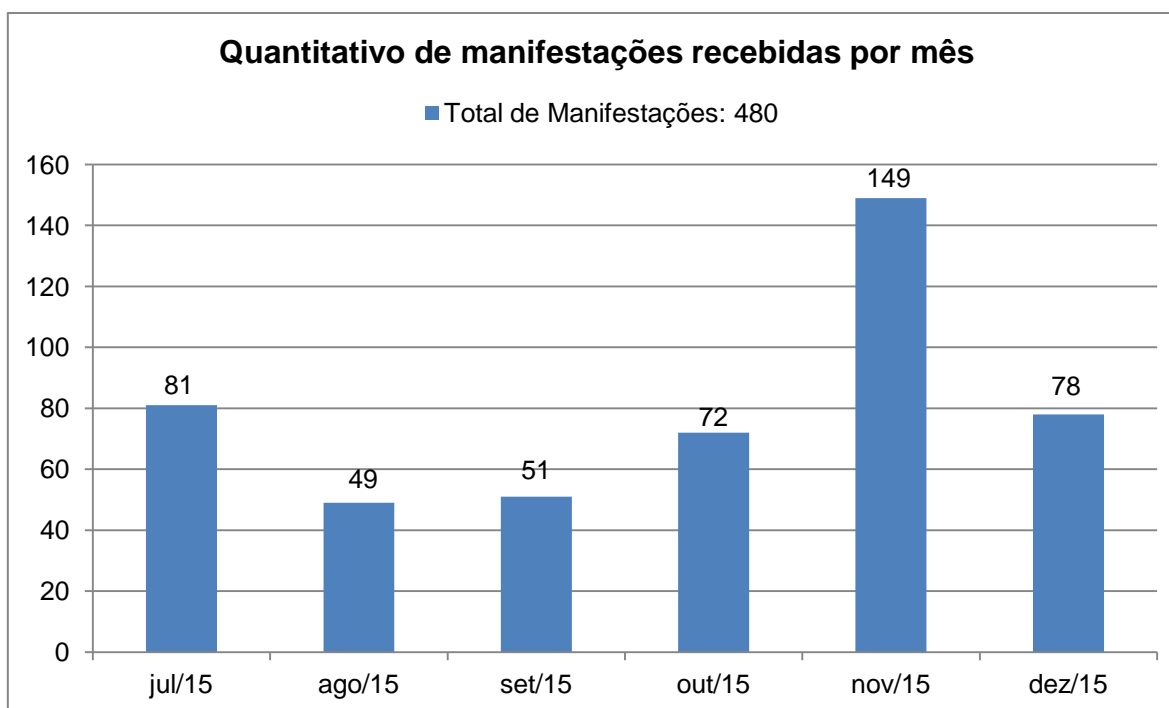
Desde julho de 2014, os usuários dos serviços da Ouvidoria podem encaminhar demandas através do sistema GURI, no qual está disponível um módulo para abertura de atendimentos. A partir do desenvolvimento e da implantação do sistema pelo Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC), todas as manifestações passaram a ser registradas no módulo da Ouvidoria no GURI, o que tem contribuído significativamente para o controle, acompanhamento e atendimento das demandas 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 a 31 de dezembro de 2015 foi de 480 (Figura 1). Todas as manifestações foram atendidas e, sempre que possível, cumprindo o prazo previsto para resposta.

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



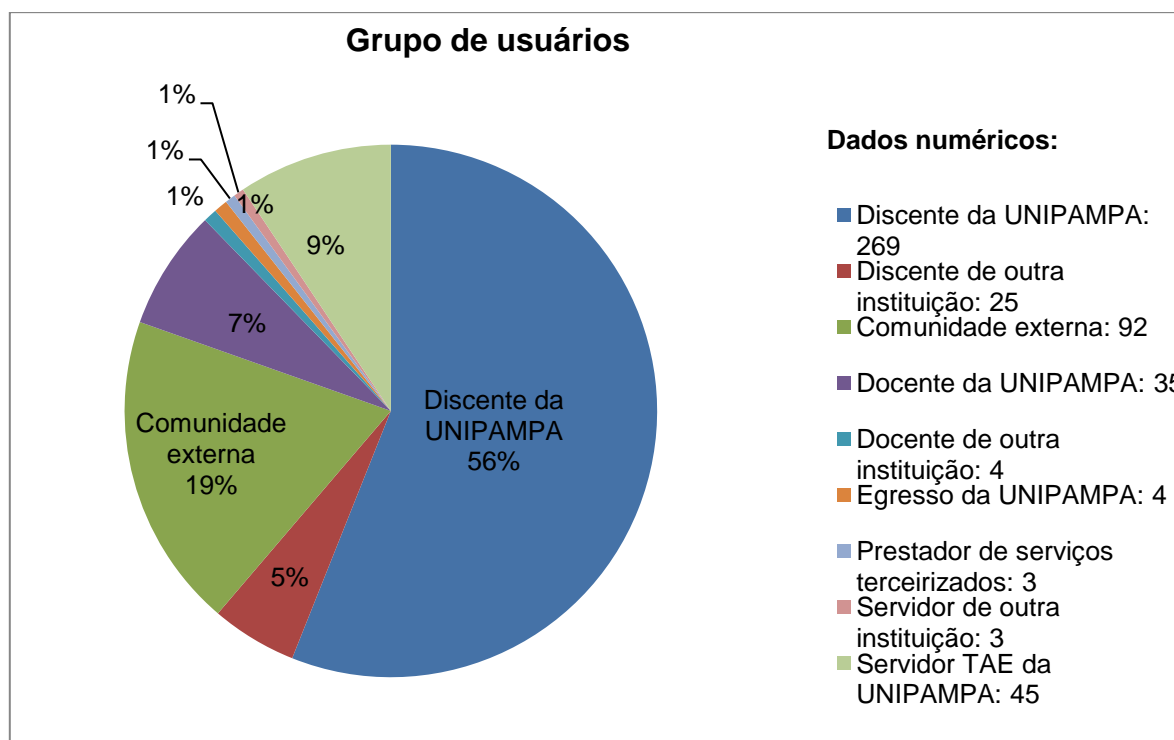
2.1 GRUPOS DE USUÁRIOS

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 56% provêm de alunos da UNIPAMPA e 19% da comunidade externa. 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.

Figura 2: Grupos de usuários da Ouvidoria.



2.2 DEMANDAS POR CATEGORIAS

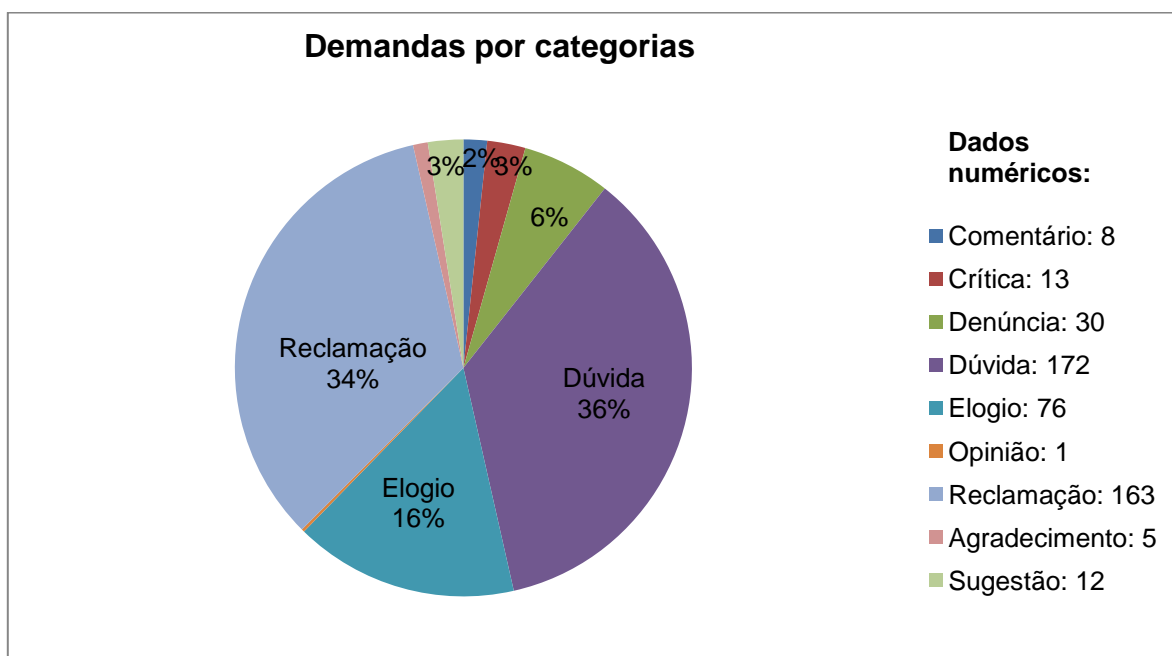
As manifestações recebidas estão classificadas em nove tipos (Figura 3). As dúvidas representam a maioria das manifestações recebidas, com 36% do total de demandas. Tratam-se, principalmente, de solicitação de informações e realização de questionamentos gerais sobre a Universidade, sendo os mais recorrentes 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 34% do total das demandas e expressam o descontentamento do público, apontando algumas necessidades de mudanças e de aprimoramento de alguns processos e serviços da Universidade.

Os elogios representam 16%, pela primeira vez constando como destaque em um relatório semestral da Ouvidoria. Considera-se que mais de 50 registros foram relativos à situação específica ocorrida no Campus Uruguaiana, fato bastante atípico nos registros da Ouvidoria da Universidade. Sendo assim, salientamos que o alto número de registros de elogio no semestre é, em sua maioria, relativo a um mesmo assunto.

Figura 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



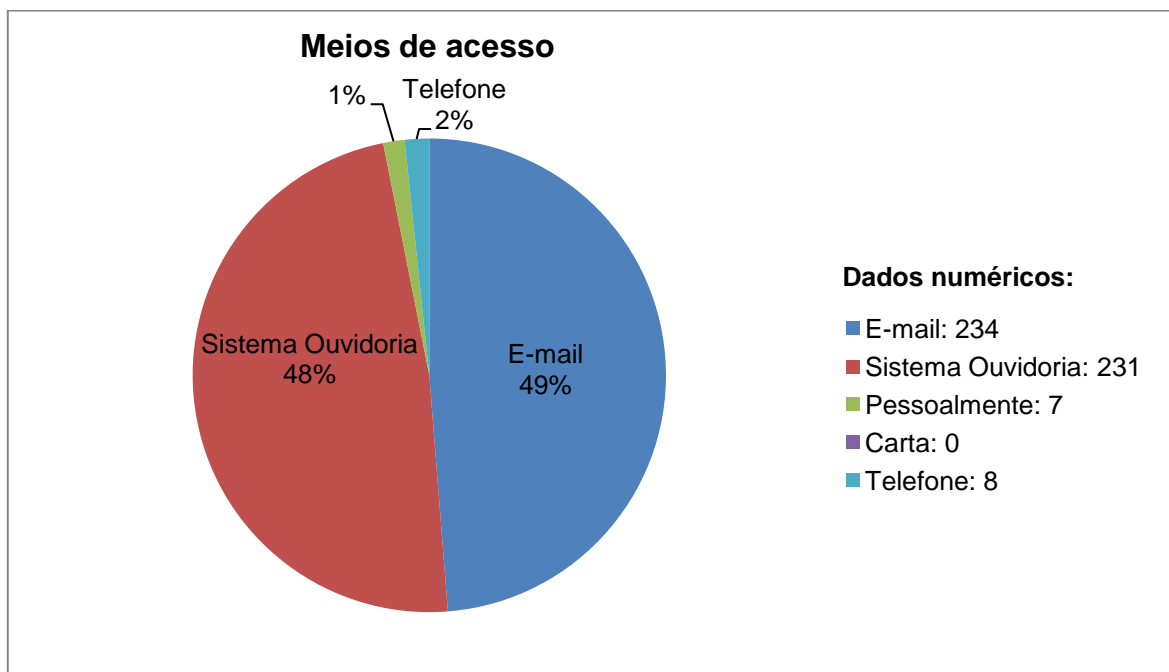
2.3 MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se, com 49%, o contato através de *e-mail* e, com 48%, o uso do módulo da Ouvidoria, disponível no Portal da UNIPAMPA através do Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI). Os demais atendimentos foram realizados por telefone (2%) e pessoalmente (1%). Nota-se que, cada vez mais, o público interno e externo está usando o sistema de Ouvidoria (módulo no GURI), quase na mesma porcentagem que os registros recebidos via e-mail.

Evidencia-se, novamente, 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

Neste tópico, são apresentados os dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria e a que Unidades/setores estão relacionadas. Ressalta-se que o quantitativo apresentado 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 à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) com 108 manifestações. Em seguida, o Gabinete da Reitoria (GR) com 95 registros. Em relação aos *campi* (Figura 6), destacam-se os de Bagé e Uruguaiiana.

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.

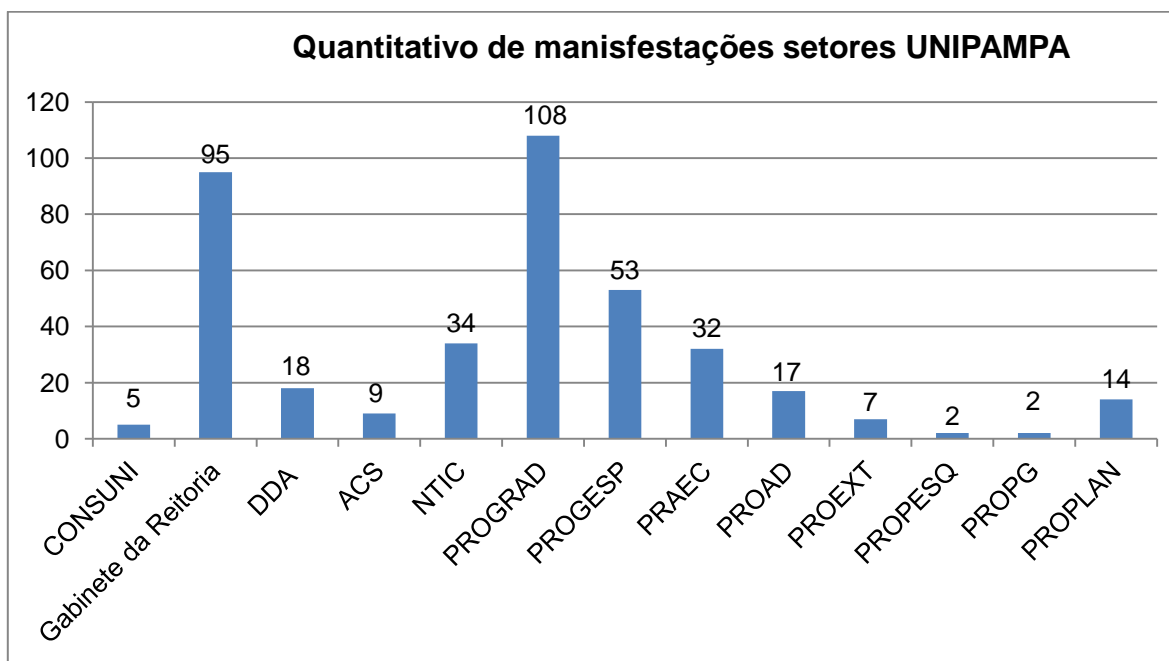
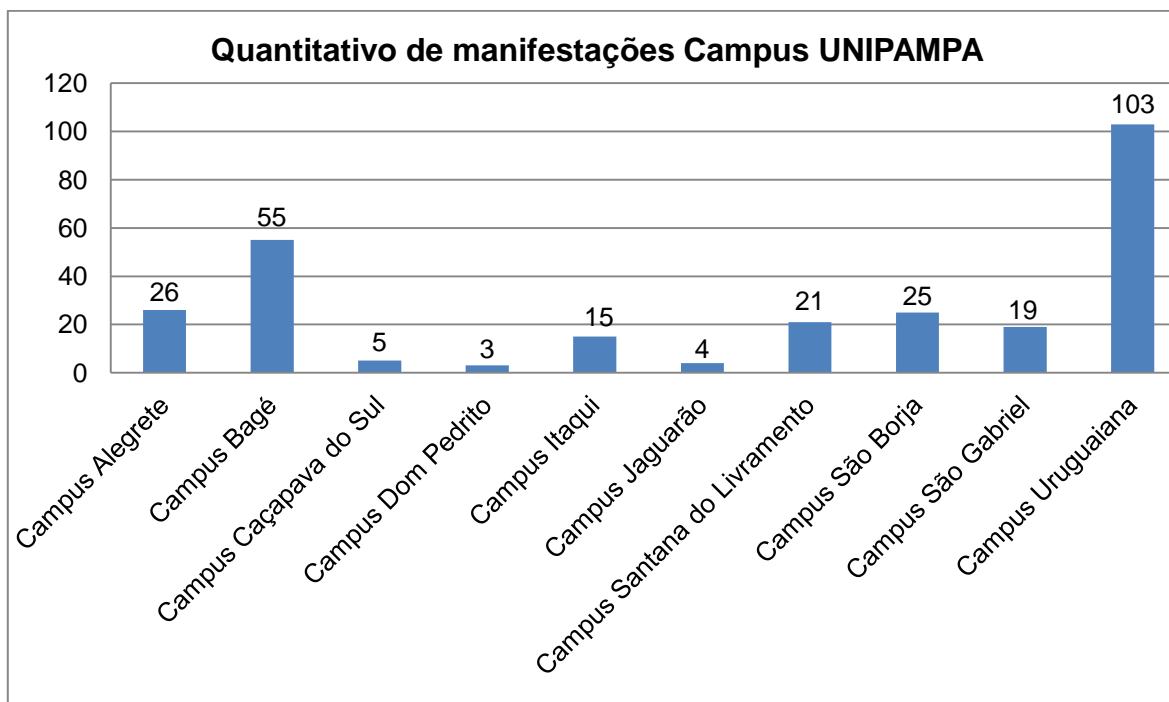


Figura 6: Quantitativo de manifestações por Campus da UNIPAMPA.



2.5 CONTATO COM OS SETORES/UNIDADES

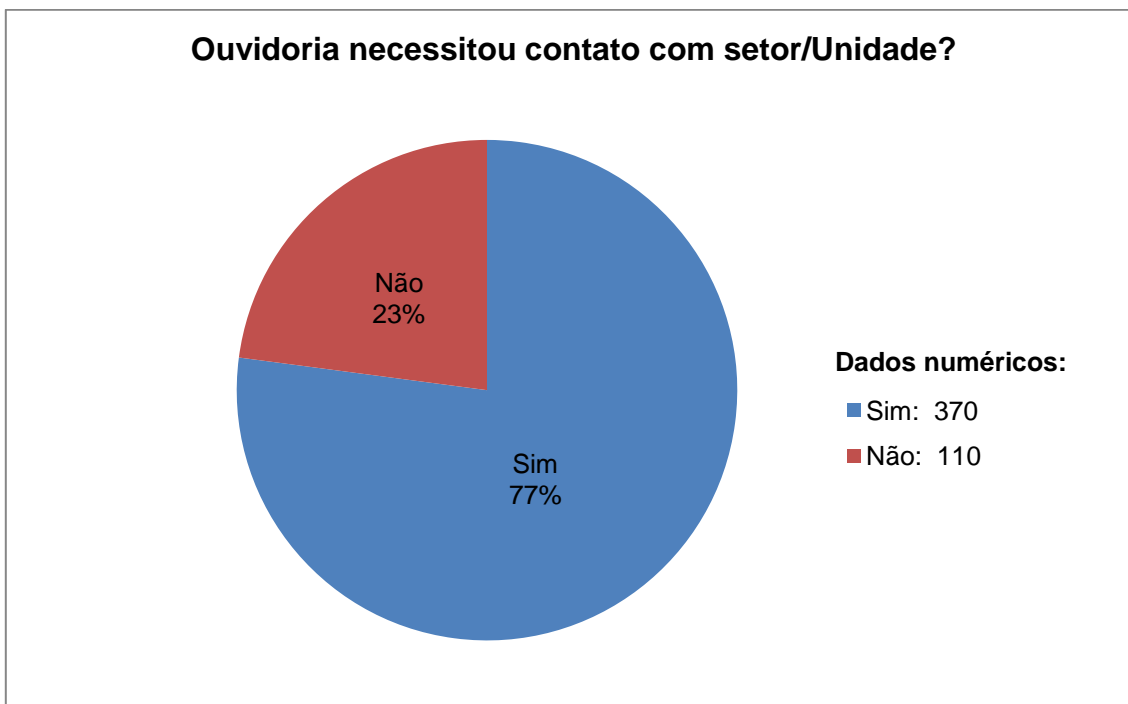
A Ouvidoria quantificou o percentual de vezes em que houve necessidade de consultar e encaminhar as demandas a um determinado setor/Unidade para análise, informações ou esclarecimentos (Figura 7).

Ressalta-se que, na maioria dos casos, 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.

Nota-se que, em 77% das manifestações recebidas, a Ouvidoria precisa fazer contato com os setores competentes para obter informações em relação às demandas registradas. No caso das demandas relativas à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), Pró-Reitoria mais demandada, a Ouvidoria consegue responder a

maioria das demandas realizando pesquisas na página da Universidade e nos editais publicados.

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):

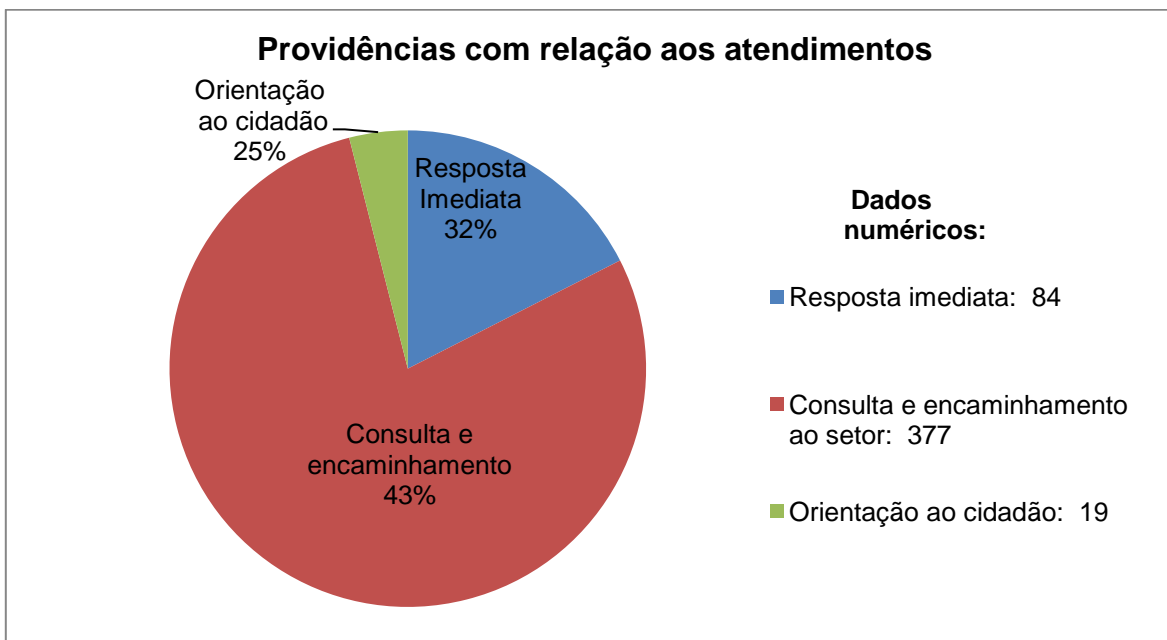
- **Resposta imediata:** sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no Portal da Universidade e em suas respectivas portais. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas,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

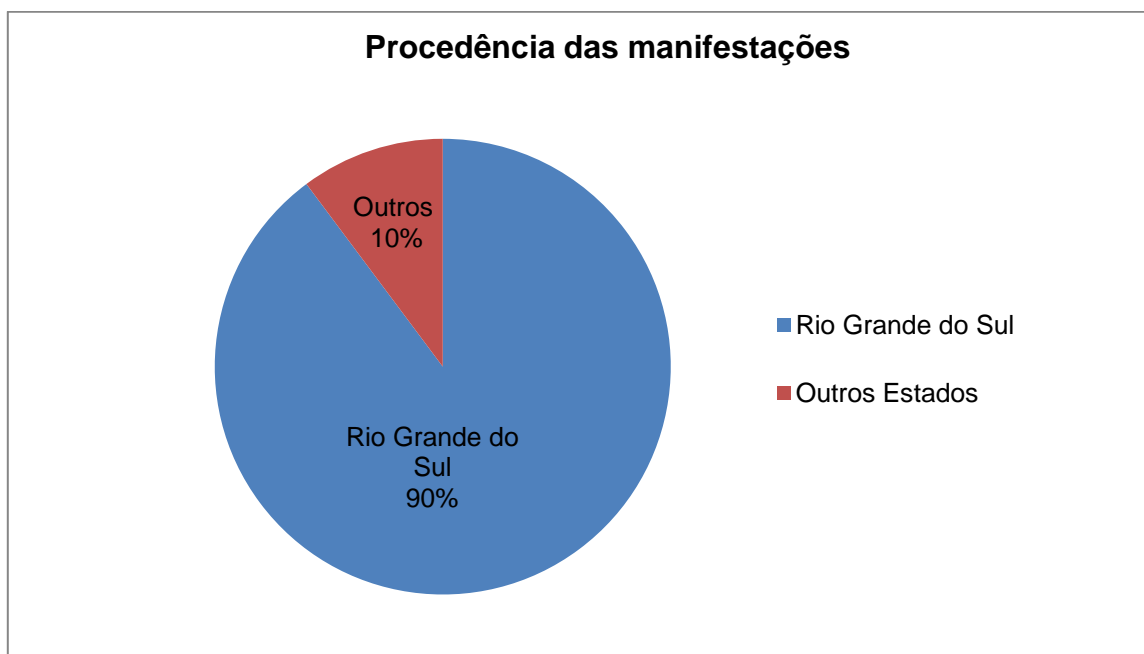
Figura 8: Quantitativo em relação às providências e aos encaminhamentos da Ouvidoria.



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 teve procedência do Estado do Rio Grande do Sul (90%), e algumas das manifestações tiveram procedência de outros estados brasileiros (10%).

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 2015. As dúvidas e pedidos de informação relacionados a seguir foram recorrentes durante todo o período:

- Processo seletivo de ingresso aos cursos de graduação e pós-graduação.
- Processo Seletivo Complementar: data de publicação dos Editais; procedimentos para inscrição; Transferência Voluntária entre Instituições de Ensino Superior (IES); Transferência *ex-officio*, Reopção de Curso.
- Assistência estudantil: processo para concorrer às bolsas permanência; data de publicação do edital; possibilidades de moradia estudantil.
- Concursos Públicos para docentes e técnico-administrativos em educação: divulgação de resultados; recursos; nomeações; posse de aprovados e validade do certame.
- Contatos com setores da Universidade (telefone e e-mail).
- Curso de Direito no Campus Santana do Livramento: processo seletivo de ingresso; início das aulas.
 - Curso de Medicina no Campus Uruguaiana: informações gerais sobre o curso e início das aulas.
 - Relatos de atrasos no pagamento de bolsas.

3.2 ASSUNTOS PONTUAIS

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

Dúvidas:

- Procedimentos para processos de redistribuição e permuta.

- Docentes em cargos administrativos.
- Providências após aprovação em concurso docente.
- Informações a respeito da greve, estabelecimento de serviços essenciais.
- Divulgação de resultados referentes às vagas remanescentes.
- Procedimentos para trancamento total de matrícula.
- Funcionamento das bibliotecas em período de greve.
- Informações sobre mobilidade acadêmica internacional.
- Chamada presencial oral – Curso de Direito.
- Nomeações referentes a concursos para Técnico Administrativo em Educação.
- Questionamentos a respeito das eleições para a Reitoria.
- Questionamentos sobre o regime especial para TCC.
- Premiações do Concurso Artesanato do Pampa.
- Encaminhamentos da Ouvidoria em caso de assédio moral.
- Qualidade de vida no trabalho.
- Curso de Letras EaD da UNIPAMPA.
- Cobrança de taxas para eventos.
- Atuação de servidores em cursos.
- Atividades letivas no período do SIEPE.
- Necessidade de cancelas e catracas nas entradas dos *campi*.
- Publicação de portaria que formalize o recesso de final de ano.
- Publicação do Calendário Acadêmico 2016 para consulta.
- Horário especial durante o recesso acadêmico.
- Informações sobre o Mestrado Profissional em Políticas Públicas.
- Informações sobre contratação de funcionários.
- Previsão de concursos públicos para 2016.
- Ofertas de DCG em período de férias.
- Dedetização no Gabinete da Reitoria.
- Atraso no pagamento de bolsas PDA.
- Procedimentos para reestabelecer vínculo discente.

Reclamações:

- Tratamento especial para provável formando.
- Notas do Curso de Publicidade e Propaganda.
- Falta de plano de ensino em disciplina.
- Postura ética de docentes.
- Dificuldades para realização de matrícula.
- Dificuldades de acesso ao Portal do Aluno.
- Foto utilizada sem autorização.
- Fluxo de avaliação de projetos que concorrem a editais.
- Dificuldades para acessar o Moodle.
- Impossibilidade de votar nas eleições à Reitoria – servidores vinculados à Reitoria que atuam nos *campi*.
- Sala de convivência do Campus Bagé.
- Atraso no pagamento de bolsas PDA.
- Falta de emissão de certificado.
- Inscrições no VII SIEPE.
- Infraestrutura do prédio do NTIC.
- Descontentamento com postura e atitudes de docentes.
- Não cumprimento com horário de aplicação de provas.
- Problemas para submeter trabalhos no VII SIEPE.
- Descontentamento com serviços prestados pelo Restaurante Universitário de determinado campus.
- Pedido de esclarecimento ao Setor de Frota.
- Atrasos no ressarcimento referente ao plano de saúde.
- Descontentamento com o processo de progressão docente.
- Funcionamento da Moradia Estudantil de determinado campus.
- Manifestações sobre a eleição do CONSUNI.

Sugestões:

- Atualização de informações no site da UNIPAMPA.
- Divulgação do endereço das Pró-Reitorias em seus sites institucionais.
- Listas de e-mails da UNIPAMPA e moderação.
- Disponibilização de informações e tradução do portal da UNIPAMPA.
- Convocações e auxílios para discentes representantes no CONSUNI.
- Manutenção de data inicial da reunião do CONSUNI de dezembro de 2015.
- Publicação do Calendário Acadêmico 2016 em lugar visível do portal da UNIPAMPA.

Críticas:

- Necessidade de atualização constante da lista de ramais VoIP.
- Falta de psicólogos e pedagogos para atendimentos aos alunos.
- Postura de docentes e de Técnicos Administrativos em Educação.
- Realização de avaliação de professores.
- Não oferta de disciplinas de férias.

Denúncias:

- Eleições para a Reitoria – uso de símbolos institucionais.
- Metodologia e postura didática de docentes.
- Abuso de poder.
- Casos de discriminação em determinado campus.
- Descumprimento de resolução por docente.
- Realização de concurso público docente.
- Necessidade de revisão de edital.
- Realização de viagem técnica.
- Irregularidades em chamada pública.

- Uso de glifosato em lavoura em campus de área urbana.
- Conduta ética de servidores (nesses casos a Ouvidoria orientou os interessados a contatar a Comissão de Ética da Universidade).
- Bolsas de assistência estudantil.
- Atos discriminatórios nos ambientes acadêmicos e em redes sociais.

3.3 RECONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

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

- Reconhecimento pela presteza, agilidade, clareza e disposição de servidora da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal (PROGESP) no atendimento e esclarecimento de dúvidas dos servidores.
- Elogio a servidor da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal (PROGESP) pela agilidade e prontidão no fornecimento de informações.
- Agradecimento à colega do Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC) de Alegrete pelo auxílio na resolução de problema no servidor de VOIP do Campus Santana do Livramento.
- Reconhecimento ao trabalho de Assistente Social do Núcleo de Desenvolvimento Educacional (NuDE) do Campus São Borja pelo atendimento, presteza, atenção, cordialidade, profissionalismo e gentileza no atendimento aos alunos.
- Reconhecimento à organização de concurso docente do Campus São Borja.
- Agradecimento pela atenção e presteza de colegas do Núcleo de Controle e Registro Acadêmico (NCRA) e do Setor de Tecnologia de Informação e Comunicação (STIC) da Reitoria no atendimento aos colegas de outros setores.
- Reconhecimento a servidor do Campus Uruguaiana pelo trabalho que vem desenvolvendo na universidade e pela criação da Planilha de “Acompanhamento de Pregões” que é utilizada desde 2014 e planilha “Central de Pedidos -2015 – Relatórios”.

- Agradecimento pela disponibilidade em ajudar os colegas e dedicação no desempenho das atividades de servidoras da Secretaria Executiva do Gabinete da Reitoria.
- Agradecimento pela atenção e dedicação de servidores da Divisão de Convênios e da Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento vinculados à Pró-Reitoria de Planejamento, Desenvolvimento e Avaliação no atendimento de dúvidas de colegas de outros setores.
- Reconhecimento pela elaboração do Boletim Informativo do Campus São Borja.
- Reconhecimento ao trabalho de docente que promoveu interação e atividades entre discente indígena e a turma.
- Intervenção Cultural promovida no Campus São Borja - reconhecimento ao trabalho de docente.
- Reconhecimento ao trabalho desenvolvido por servidores Técnico-Administrativos em Educação e docentes.

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 2015, 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. Considera-se relevante a publicação e atualização desse conteúdo devido aos constantes questionamentos e para atender aos princípios de transparência ativa de informações públicas.

- 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 sejam atualizados os contatos dos coordenadores de cada Curso de Graduação para contato a respeito de demandas específicas do curso.

- Sugere-se que, para um melhor contato com o cidadão, seja criado o endereço de e-mail concursosolicitecnicos@unipampa.edu.br em contraponto ao já existente concursosdocentes@unipampa.edu.br

- Sugere-se a criação de contato direto e constante entre discentes e comissão organizadora do SIEPE para encaminhamento de dúvidas e questionamentos específicos a respeito de certificação, resumos, apresentações, etc.

- Sugere-se que sejam criados formulários de pesquisa de satisfação nos restaurantes universitários para identificação de questões de cada restaurante, promovendo assim um melhor serviço e interação com o usuário.