



**RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
(1º de julho de 2017 a 31 de dezembro de 2017)**

Bagé
2017



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

EXPEDIENTE

Reitor

Marco Antonio Fontoura Hansen

Vice-Reitor

Maurício Aires Vieira

Chefe de Gabinete da Reitoria

Magda Luiza Torres Barreto

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria

Roseane Bueno Langaro

Assistente em Administração

Diléia Adolfo Maria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 APRESENTAÇÃO..... | 5 |
| 2 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES..... | 6 |
| 3 DAS DEMANDAS..... | 8 |
| 3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS..... | 9 |
| 3.2 MEIOS DE ACESSO..... | 10 |
| 3.3 TIPOS DE IDENTIFICAÇÃO..... | 11 |
| 3.4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES..... | 12 |
| 3.5 TEMPO DE ATENDIMENTO..... | 18 |
| 3.6 DEMANDAS POR SEMESTRES..... | 19 |
| 4 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO..... | 21 |
| 5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS..... | 25 |
| 6 SUGESTÕES DA OUVIDORIA..... | 26 |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o Relatório Semestral, referente ao período de 1º de julho de 2017 a 31 de dezembro de 2017, conforme prevê a [Resolução nº40/2011](#) do Conselho Universitário.

Os cidadãos podem contatar a Ouvidoria para encaminhar manifestações de diferentes tipos: solicitações, denúncias, reclamações, elogios e sugestões. Ao recebê-las, o setor busca as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários ao devido atendimento ao cidadão, interagindo com as demais áreas da Universidade para uma efetiva resposta às demandas. Todos os assuntos recebidos pela Ouvidoria são analisados e respondidos conforme prazos estabelecidos na [Instrução Normativa nº 01/2014](#) da Ouvidoria-Geral da União.

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a gestão pública, configura-se como um espaço para a participação social e exercício do direito ao controle social e à transparência. O setor deverá ser procurado sempre que o interessado nos serviços prestados pela Universidade 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 solicitação, reclamação ou sugestão que possa 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.

Este relatório objetiva oferecer ampla publicidade das principais demandas de atendimentos 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.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

2. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES

A Ouvidoria da UNIPAMPA, localizada no prédio da Reitoria, Av. General Osório, nº 900, conta com duas servidoras que atuam exclusivamente no setor e, a partir do mês de junho de 2017, uma servidora, lotada em outro setor, começou a contribuir nas atividades diárias da Ouvidoria. O atendimento aos cidadãos é realizado pessoalmente, por telefone, através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) ou pelo e-mail: ouvidoria@unipampa.edu.br.

Desde julho de 2014, os usuários dos serviços da Ouvidoria encaminhavam as demandas através do Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI). Todas as manifestações eram registradas no módulo de Ouvidoria no GURI, com o intuito de controle, acompanhamento e atendimento das demandas recebidas pelo setor. A partir do mês de maio de 2017, a UNIPAMPA aderiu ao [Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal \(e-Ouv\)](#). O e-Ouv é um sistema para registro de manifestações desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), órgão ligado ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. O objetivo do e-Ouv é integrar o sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

A partir de então, as manifestações dirigidas à Universidade, como elogios, sugestões, solicitações diversas, reclamações e denúncias, passaram a ser registradas diretamente no sistema e-Ouv, disponível na página da Ouvidoria no portal da Universidade. Com essa mudança, todo cidadão que deseja registrar alguma demanda pela página da Ouvidoria é direcionado, automaticamente, ao site do e-Ouv. As respostas geradas pelas manifestações também são registradas e encaminhadas através desse sistema. Além disso, todos os dados ficam compilados na [Sala das Ouvidorias](#) do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, contribuindo para maior transparência no serviço público.

O sistema e-Ouv passou a ser o canal de registro online de manifestações da Ouvidoria. O cadastro de manifestações via módulo de Ouvidoria no sistema GURI foi desativado. As manifestações recebidas de forma presencial, via e-mail, carta ou por



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA**

telefone passaram a ser registradas no sistema do e-Ouv.

Além da UNIPAMPA, outros órgãos e entidades públicas já aderiram ao e-Ouv. A implantação do sistema integra o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, iniciativa promovida pela Controladoria-Geral da União para apoiar órgãos no desenvolvimento de ouvidorias públicas. O e-Ouv estabelece um canal único para encaminhamento de manifestações sobre políticas, serviços e conduta de agentes públicos de todo o Executivo Federal.

Entre as principais atividades realizadas pela Ouvidoria neste semestre está a permanente comunicação com o público usuário, com o objetivo de mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse.

Nesse semestre, além da participação em reuniões de comissões e de assuntos de gestão, a Ouvidoria manteve contato constante com as áreas e gestores, com intuito de dialogar a respeito do encaminhamento de demandas específicas, na busca de uma solução conjunta, estando presente num total de 25 reuniões.

A Ouvidoria como instrumento de controle social, fornece subsídios à tomada de decisões e ao aprimoramento dos procedimentos e serviços. No segundo semestre de 2017, o setor respondeu a 02 solicitações de auditoria, sendo que as manifestações protocoladas via Ouvidoria contribuíram para subsidiar alguns dos trabalhos de Auditoria Interna.

As manifestações provenientes da Ouvidoria são recebidas e consideradas pela gestão da Universidade. Em casos de denúncias graves, a Ouvidoria encaminha toda a documentação por meio de memorando ao Gabinete da Reitoria, para averiguação dos fatos e tomada de providências. Além disso, em caso de pedidos de informação, a Ouvidoria trata diretamente com as áreas objeto do pedido para que sejam fornecidas as informações solicitadas pelo cidadão. A gestão da UNIPAMPA, de um modo geral, tem se esforçado em utilizar as demandas encaminhadas pelo setor como subsídio para a tomada de decisões, por exemplo, é possível citar o quantitativo de 08 processos administrativos que foram abertos no segundo semestre de 2017 por diversas instâncias da Universidade (Gabinete da Reitoria, Campi e Pró-Reitorias) em



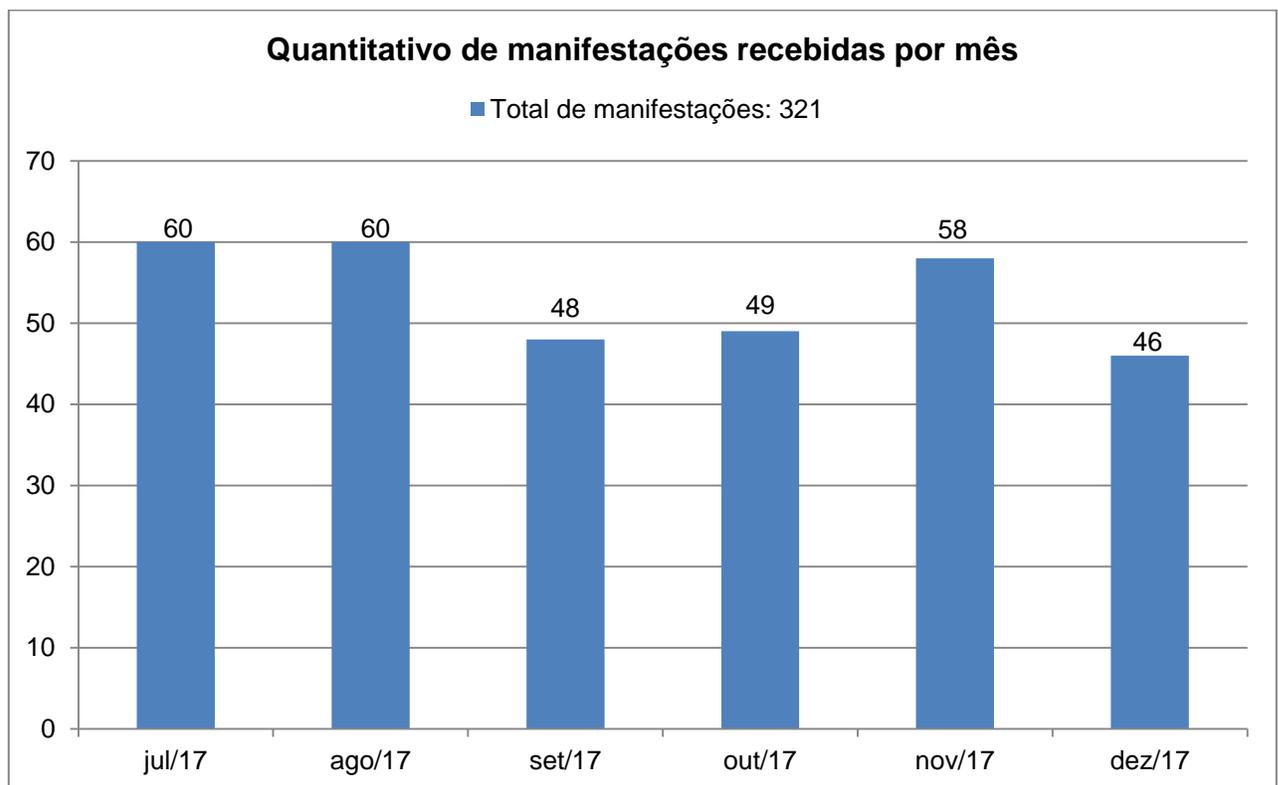
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA**

decorrência de algumas demandas provenientes da Ouvidoria.

3 DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2017 foi de 321 (Figura 1).

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



Fonte: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

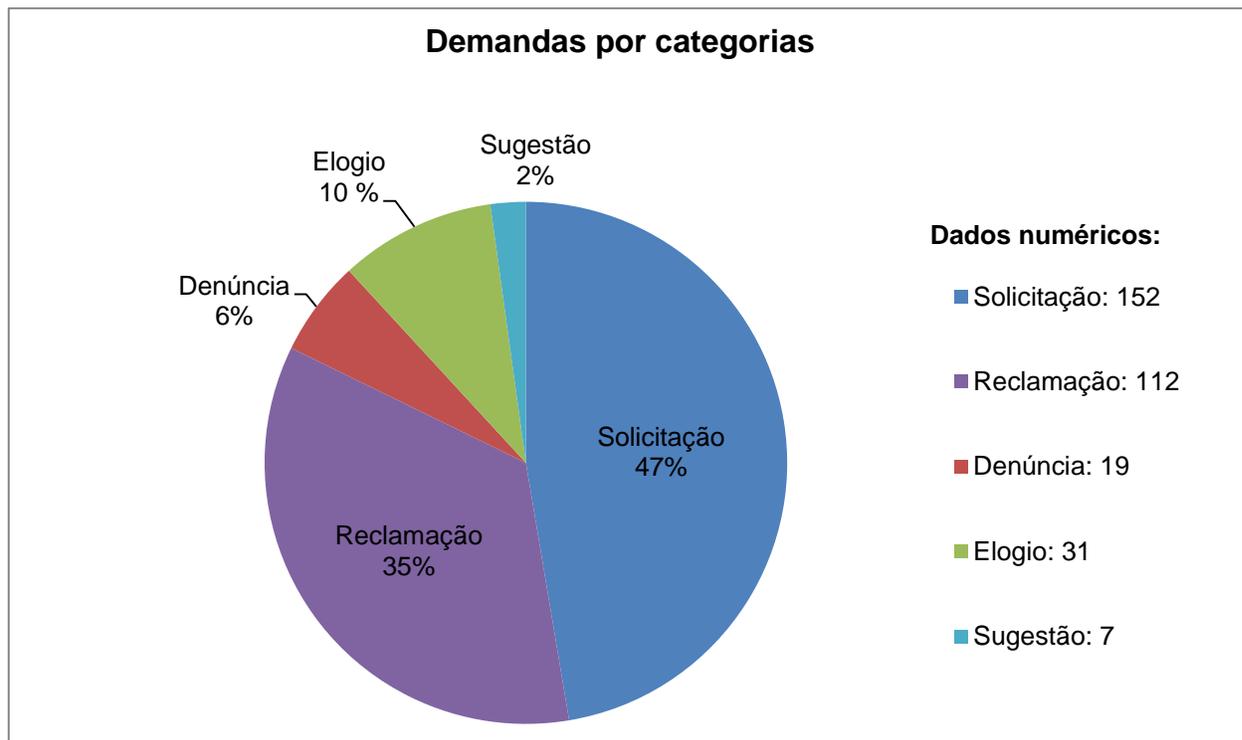


3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS

As manifestações recebidas no segundo semestre de 2017 estão classificadas em cinco tipos: solicitação, reclamação, denúncia, elogio e sugestão (Figura 2). As solicitações representam a maioria das manifestações recebidas, com 47% do total de demandas. Tratam-se, principalmente, em solicitações de informações e realização de questionamentos gerais sobre a Universidade. De modo geral, as demandas coincidem com o cronograma de atividades previsto no calendário acadêmico da Instituição, aumentando a procura por informações em períodos destinados aos processos seletivos.

As reclamações representam 35% 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.

Figura 2: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



Fonte: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

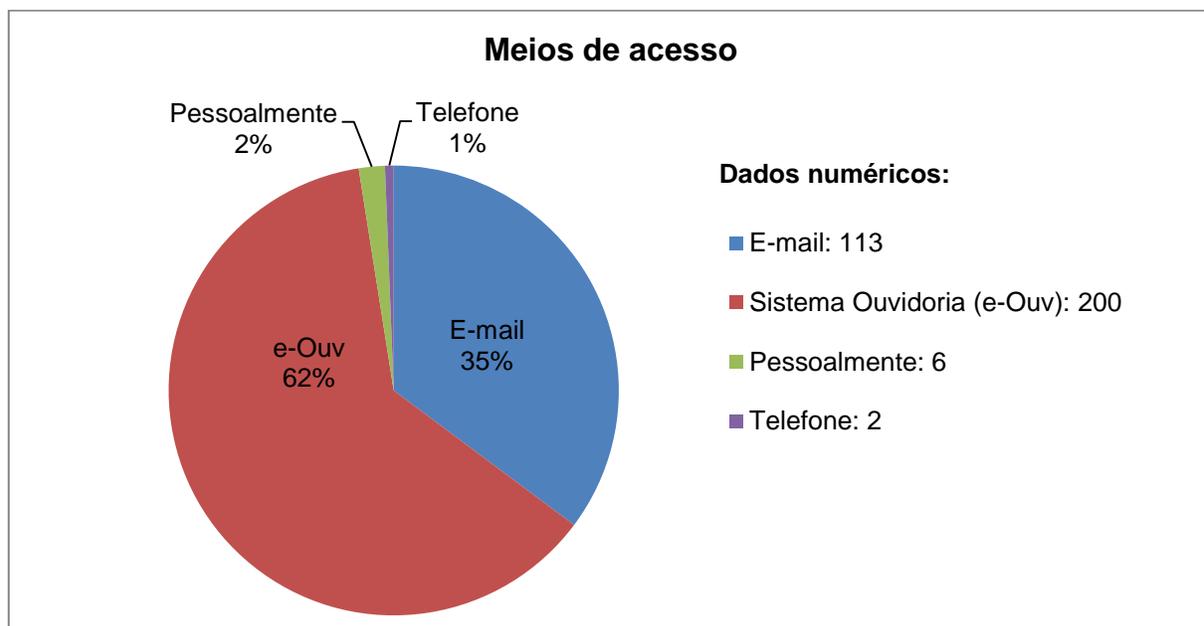
3.2 MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se o uso do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), com 62% e, o contato através de *e-mail*, com 35%, os demais atendimentos foram realizados pessoalmente (2%) e por telefone (1%). Nota-se que grande parte do público utiliza o sistema do e-Ouv, pois mais da metade (62%) dos usuários realizaram contato através desse meio de comunicação.

Evidencia-se que a maioria dos usuários utiliza as tecnologias da informação e comunicação para a realização de contato e registro de suas manifestações (Figura 3). A efetiva utilização das mídias digitais possibilita à Ouvidoria ter uma maior abrangência para o atendimento aos cidadãos.

Todos os atendimentos foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), com o intuito de possibilitar um controle de todas as demandas recebidas.

Figura 3: Meios de acesso à Ouvidoria.



Fonte: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

3.3 TIPOS DE IDENTIFICAÇÃO

O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) possibilita ao cidadão três opções de identificação: identificado com restrição; identificado sem restrição e não identificado (anônimo).

Em relação à identificação do cidadão, a [Instrução Normativa Conjunta nº 01 da CRG/OGU, de 24 de junho de 2014](#) estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante. A norma especifica que, sempre que solicitado pelo manifestante, a Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas. Ainda, a [Resolução nº 40/2011](#) de Instalação da Ouvidoria da Universidade, estabelece que o setor recebe reclamações e denúncias anônimas e, protege o sigilo, sempre que solicitado, da identidade do interessado, nos casos de reclamações ou denúncias.

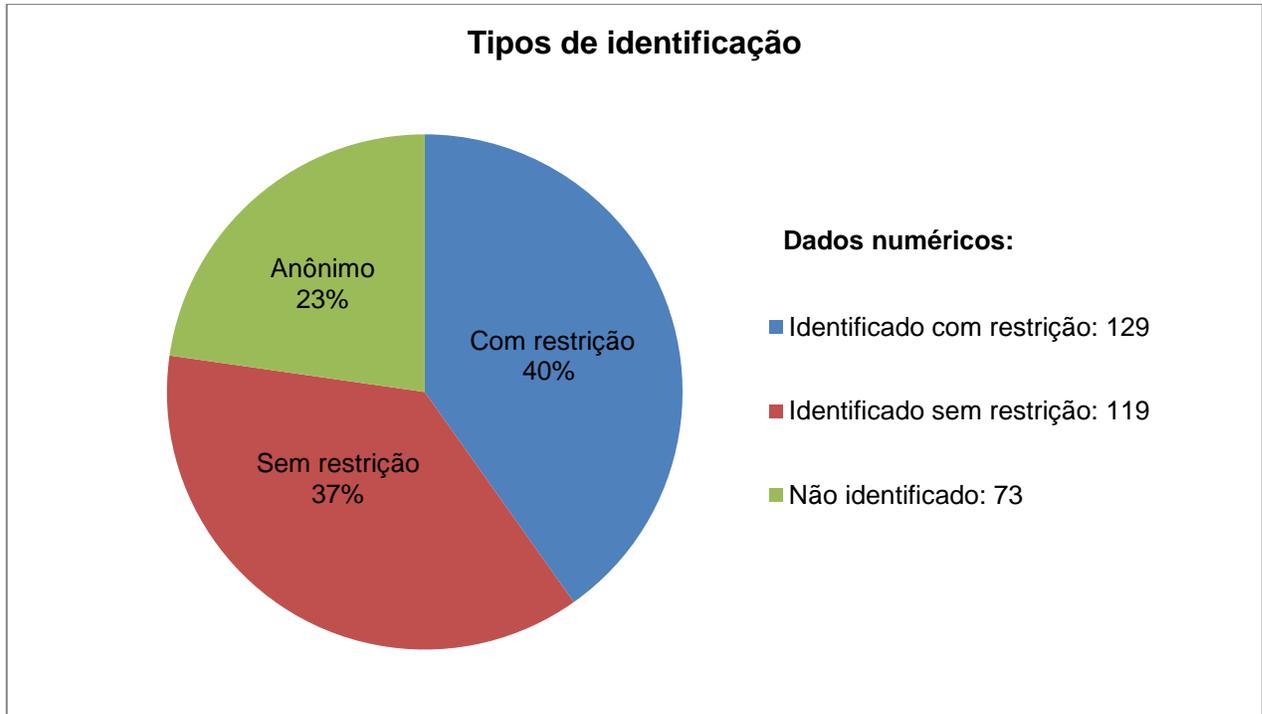
No sistema do e-Ouv, o cidadão que opta por realizar uma manifestação anônima é avisado pelo próprio sistema a respeito da impossibilidade de acompanhar o andamento de sua manifestação e de receber uma resposta do órgão ou entidade.

No período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2017, a maioria das manifestações foram cadastradas com pedido de restrição de identidade dos cidadãos (40%). As demais manifestações foram cadastradas sem pedido de restrição de identidade dos cidadãos (37%) e as demandas anônimas quantificaram 23% do total das manifestações registradas, conforme ilustra a figura 4.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 4: Tipos de identificação.



Fonte: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

3.4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

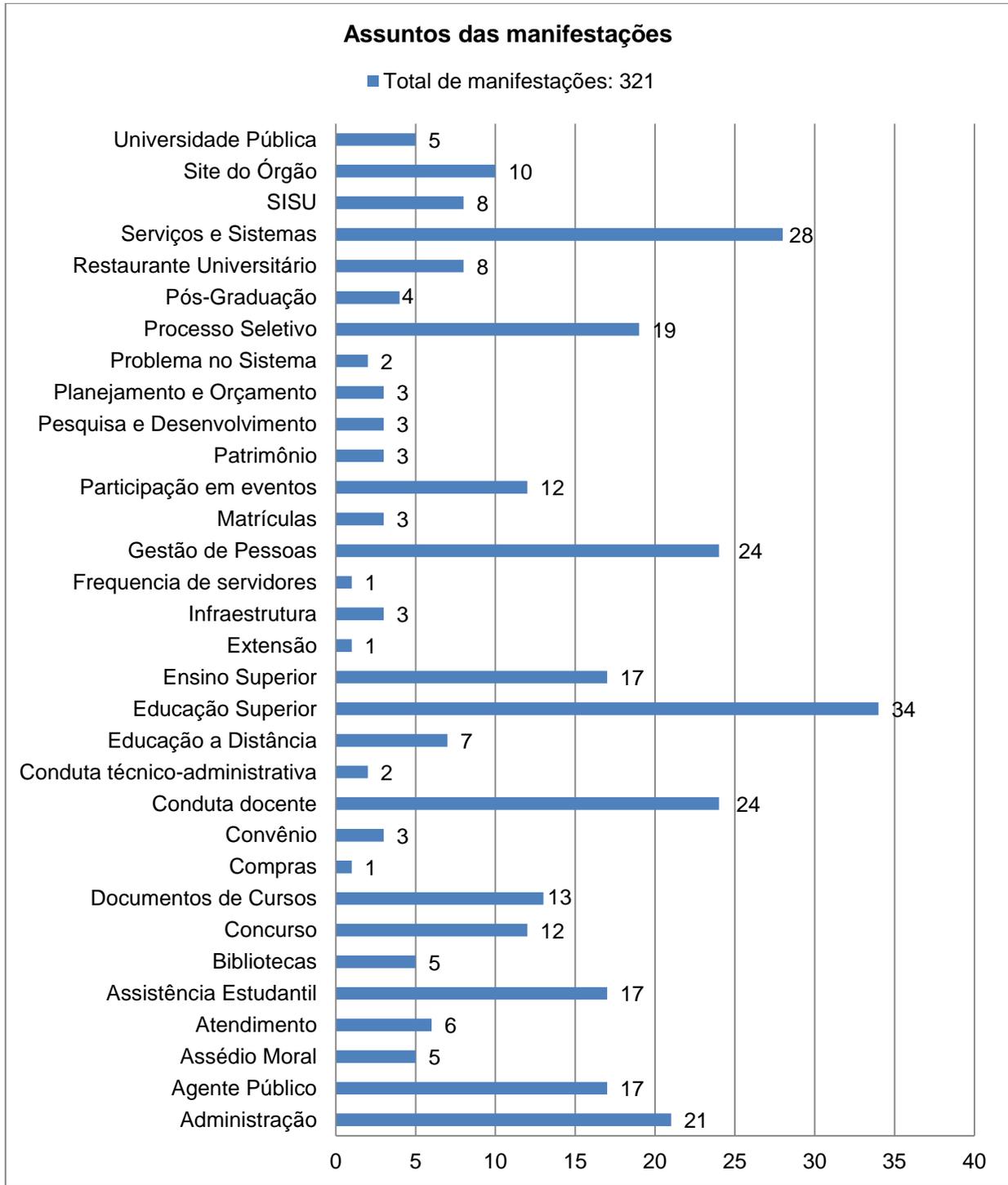
É importante destacar que as demandas e os assuntos recebidos pela Ouvidoria são sazonais, conforme datas, eventos e publicações previstos no Calendário Acadêmico e, também, referentes a situações específicas de cada período.

A seguir, apresenta-se o conjunto dos assuntos de manifestações demandadas no segundo semestre de 2017 (Figura 5). Em seguida, tais manifestações são apresentadas em gráficos quantitativos específicos: solicitações (Figura 6), reclamações (Figura 7), denúncias (Figura 8), elogios (Figura 9) e sugestões (Figura 10), referentes aos registros realizados no sistema e-Ouv.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 5: Assuntos das manifestações.

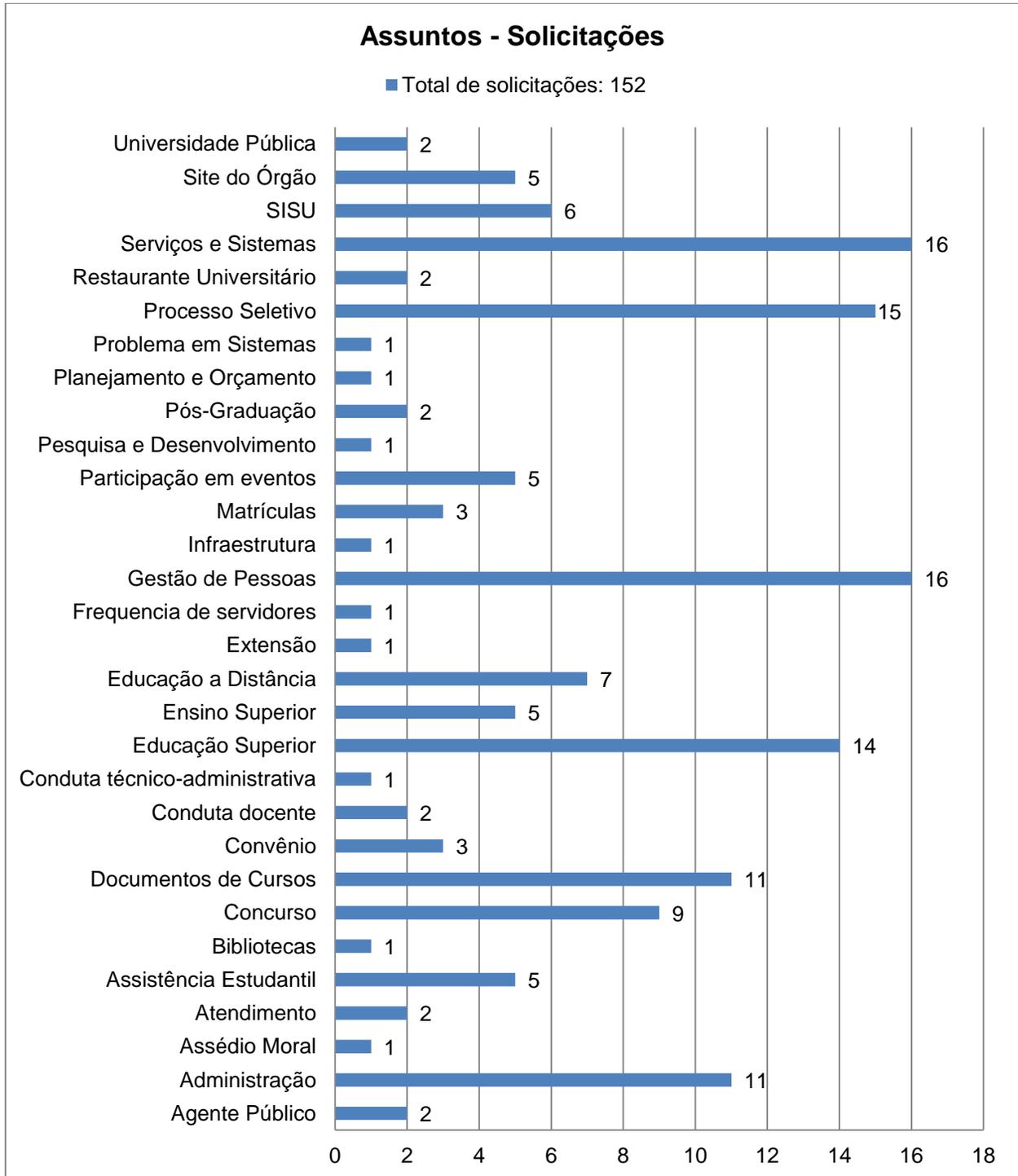


Fonte: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 6: Assuntos - Solicitações.

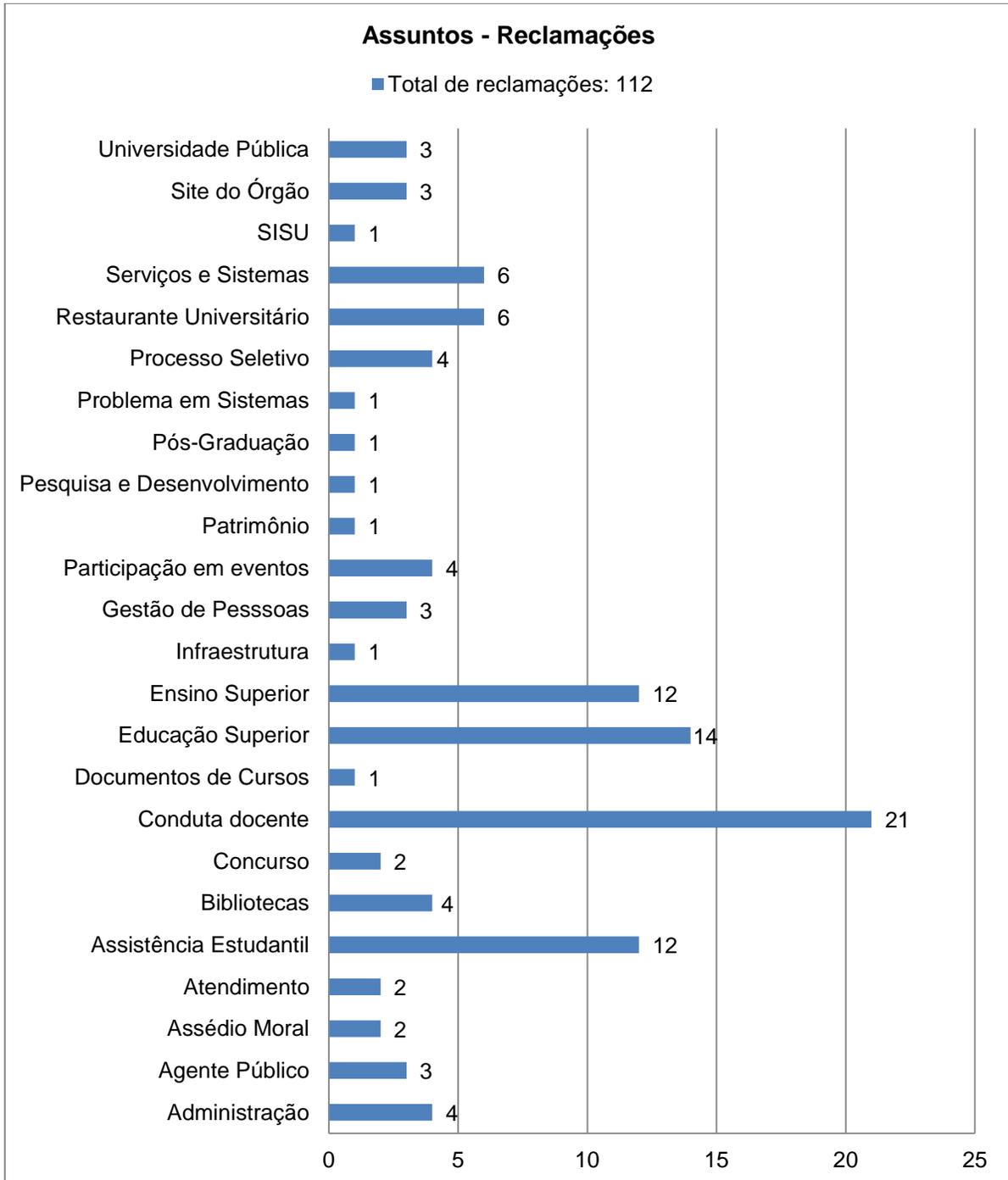


Fonte: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 7: Assuntos - Reclamações.

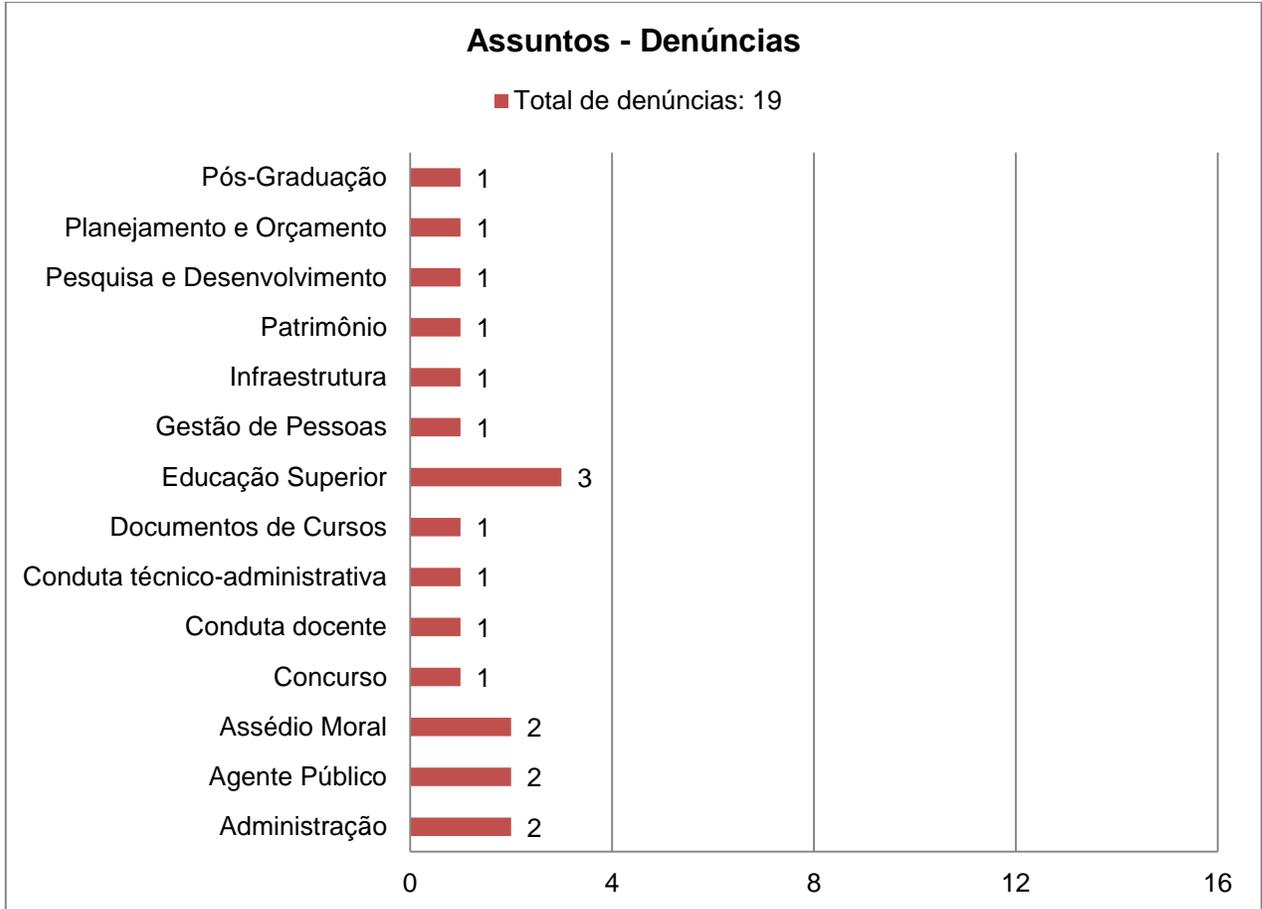


Fonte: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 8: Assuntos - Denúncias.

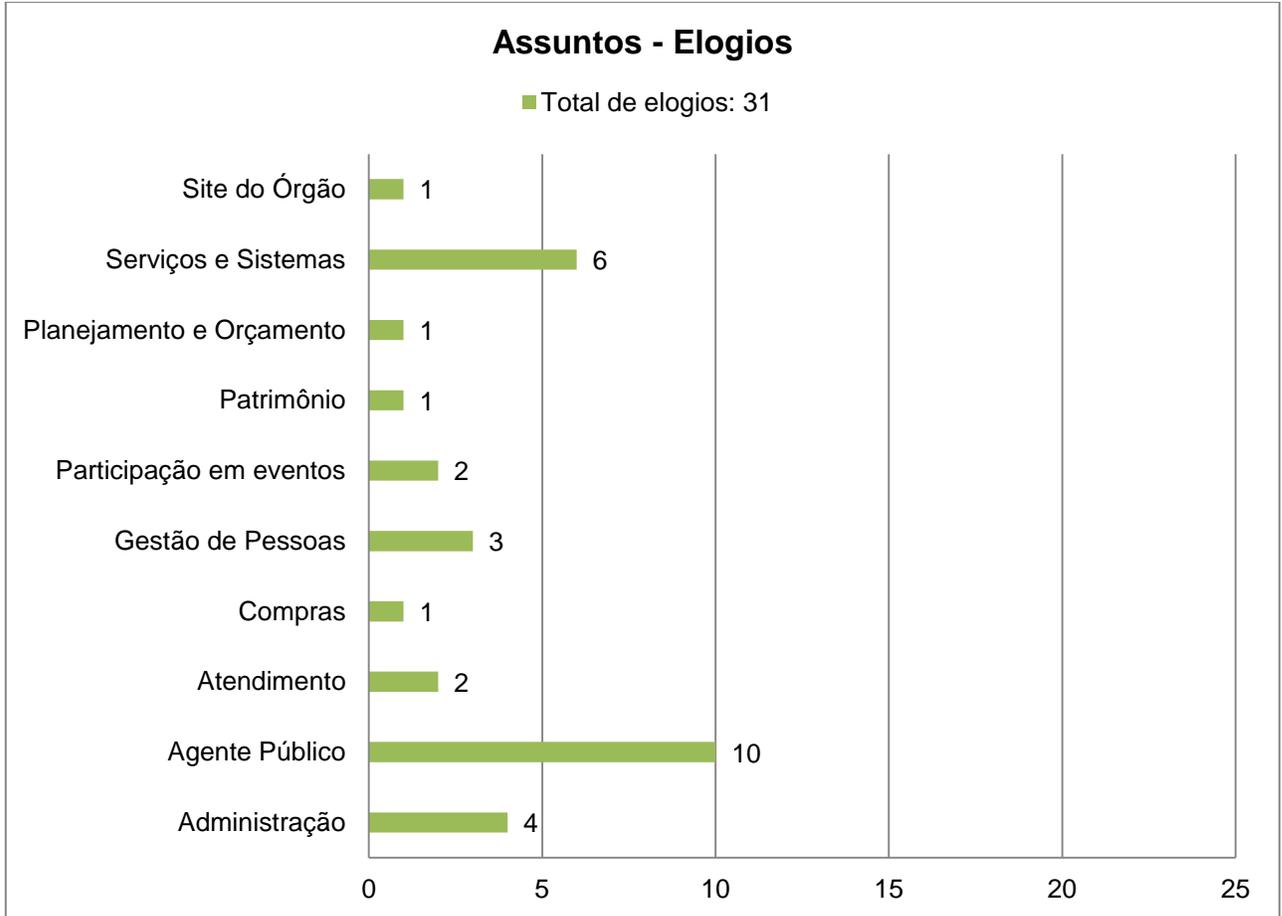


Fonte: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 9: Assuntos - Elogios.

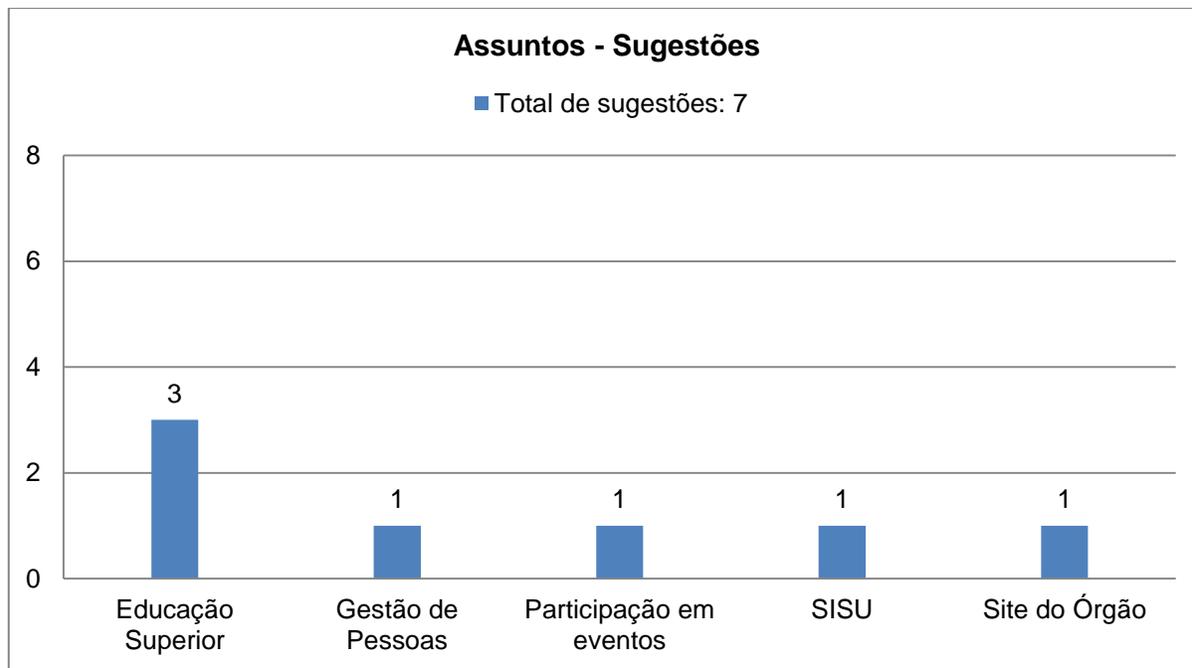


Fonte: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 10: Assuntos – Sugestões



Fonte: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

3.5 TEMPO DE ATENDIMENTO

Conforme dispõe a Instrução Normativa nº 01/2014 da Ouvidoria-Geral da União, o prazo para resposta a uma manifestação é de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. Caso alguma demanda não possa ser atendida dentro dos prazos, a área responsável pela análise deverá fornecer uma resposta intermediária, informando acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para a resposta conclusiva da manifestação.

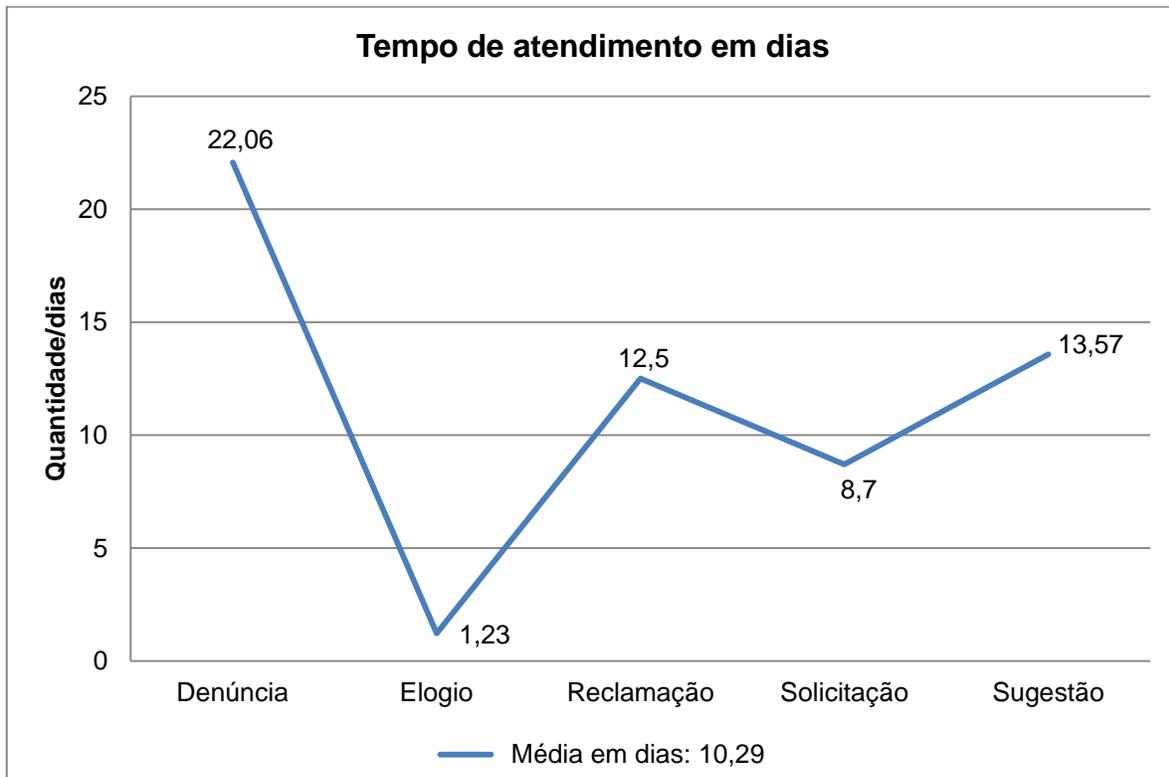
De acordo com a figura 11, verifica-se que as denúncias demandaram um tempo maior para resposta ao cidadão (média de 22,06 dias), devido à complexidade dos assuntos tratados e exigência de análise mais detalhada pelas áreas/unidades responsáveis. De forma geral, as manifestações foram atendidas em um prazo profícuo (média de 10,29 dias), atingindo metade do tempo previsto na normativa da Ouvidoria-Geral da União, o que demonstra o comprometimento das áreas/unidades em atender



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

às demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

Figura 11: Tempo de atendimento em dias



Fonte: Sala das Ouvidorias. Controladoria-Geral da União.

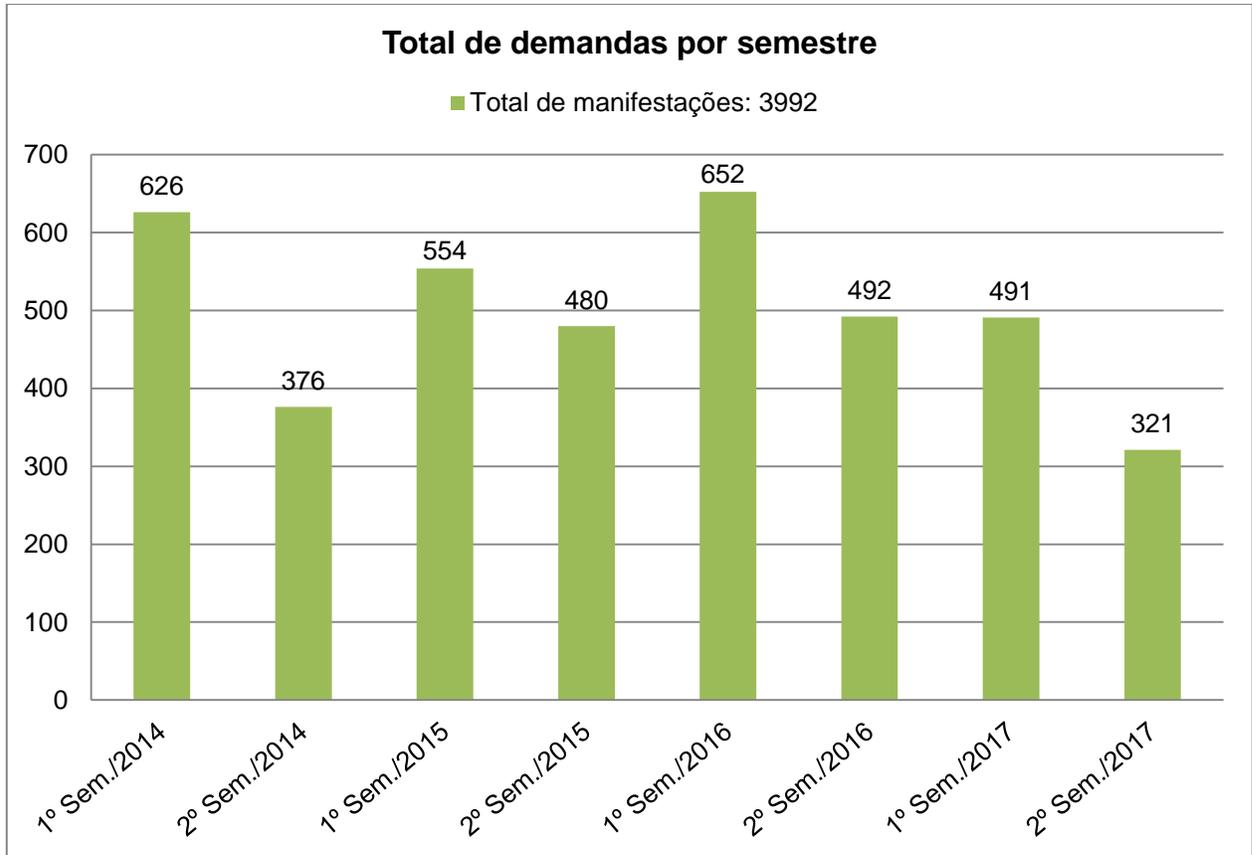
3.6 DEMANDAS POR SEMESTRES

Com intuito de disponibilizar um breve histórico comparativo de demandas recebidas por semestre pela Ouvidoria, apresenta-se o gráfico abaixo (Figura 12), que disponibiliza o quantitativo total de manifestações recebidas por semestre, desde o primeiro semestre de 2014 até o segundo semestre de 2017.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA**

Figura 12: Comparativo do total de manifestações recebidas por semestre pela Ouvidoria.



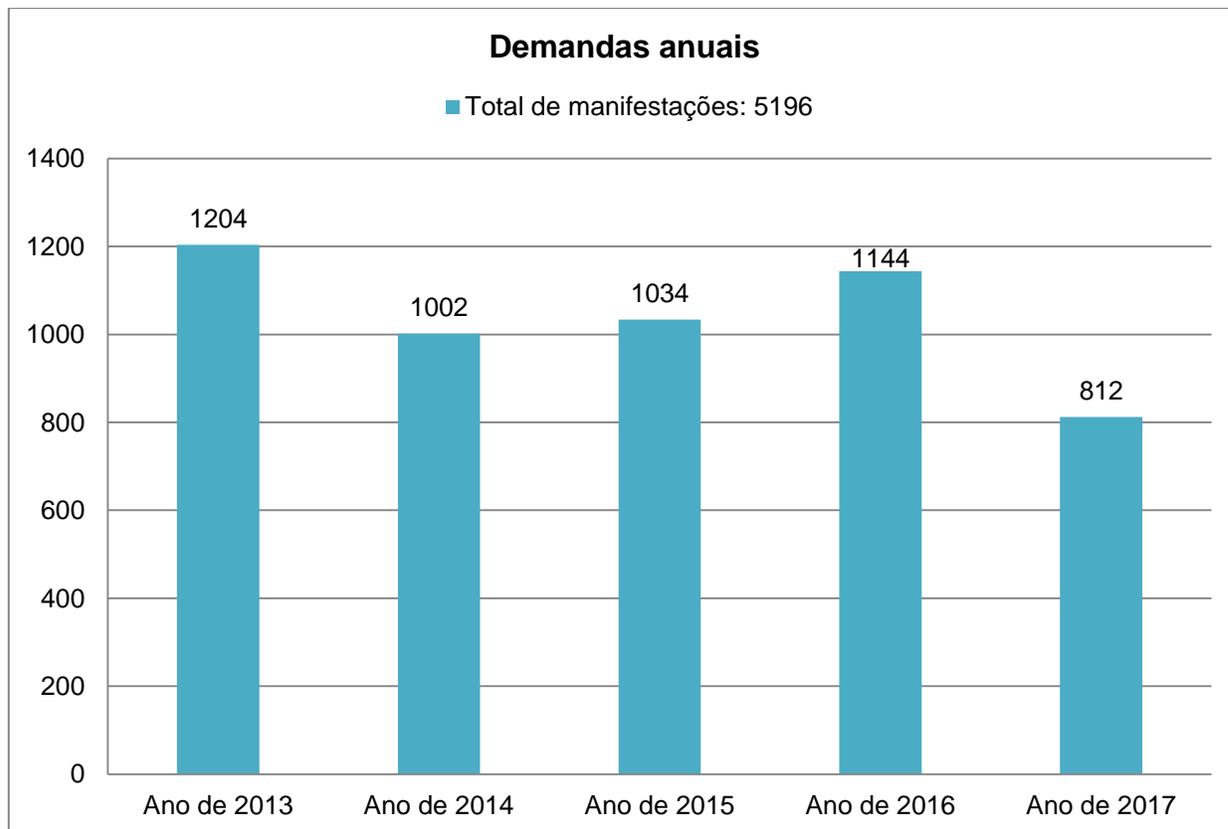
3.6 QUANTITATIVO DE DEMANDAS ANUAL

A seguir, apresenta-se o comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pela Ouvidoria (Figura 13), desde o ano de 2013 até o ano de 2017.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 13: Comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

A população também pode solicitar informações através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade. Desde o dia 16 de maio de 2012, a Universidade disponibiliza mais esse canal de acesso, em atendimento à [Lei de Acesso à Informação \(Lei nº 12.527/2011\)](#). A Ouvidoria é responsável pelo SIC, o qual recebe pedidos de acesso à informação dos cidadãos por meio do [Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão \(e-SIC\)](#), e-mail, telefone, carta ou pessoalmente. Ao receber os pedidos o SIC interage, sempre que necessário, junto aos demais setores da Universidade, com intuito de obter respostas às solicitações e realizar o atendimento aos cidadãos.

Os prazos de atendimento aos pedidos de informação recebidos via SIC são



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

regidos pela Lei nº 12.527/2011, que especifica os procedimentos a serem observados pela União, estados, Distrito Federal e municípios para garantir o acesso do cidadão às informações sob a guarda do Estado.

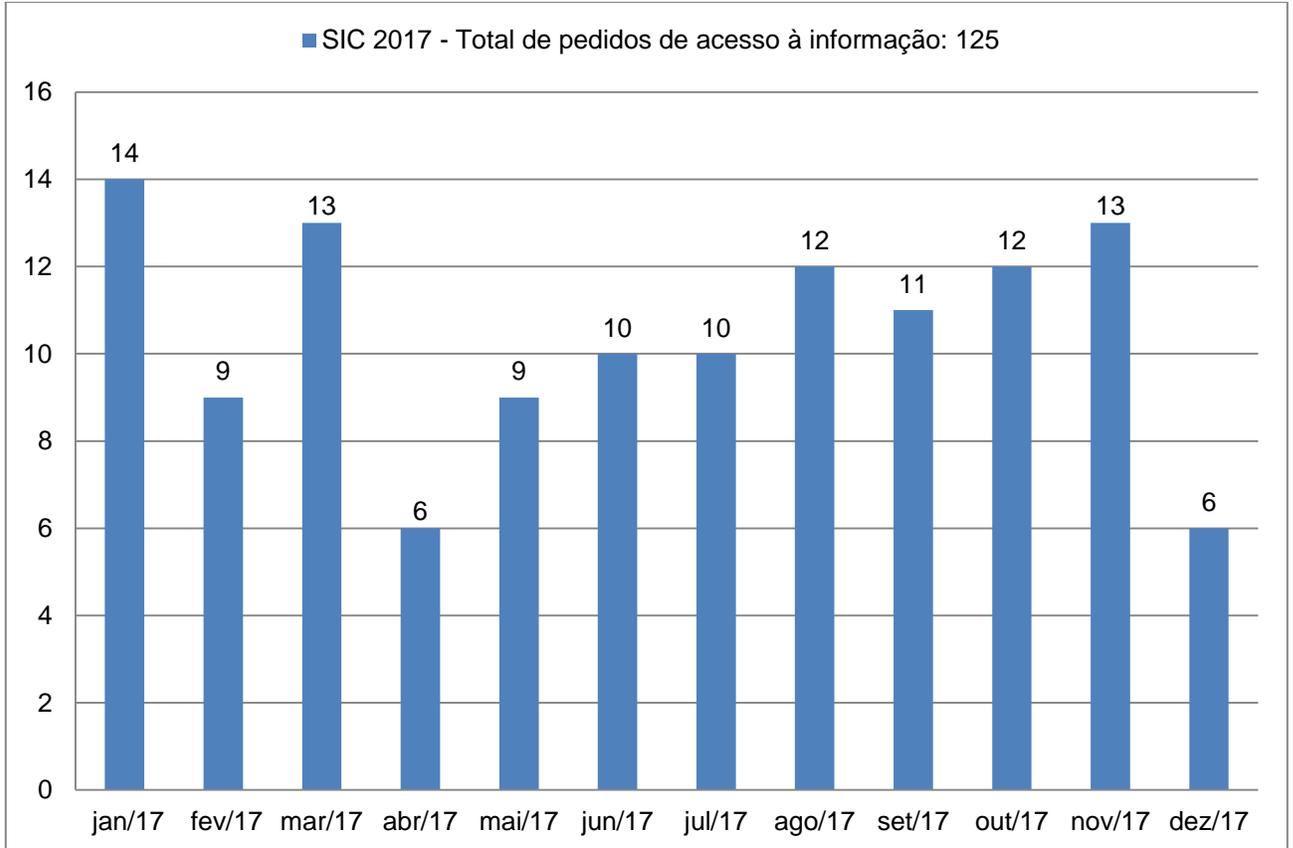
Antes mesmo da publicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), os cidadãos tinham acesso às informações gerais que a Administração divulga no Portal da Transparência e em outros sites governamentais. A LAI contribui com a transparência dos serviços prestados e favorece os cidadãos na solicitação de acesso a um documento específico, propiciando o acesso às informações públicas, o exercício da cidadania e do controle social.

O SIC disponibiliza no sítio eletrônico do [Acesso à Informação](#) da Universidade [relatórios estatísticos anuais](#), gerados a partir do sistema do e-SIC, a respeito dos pedidos e recursos de acesso à informação direcionados à Universidade. Na figura 14 estão apresentados os dados mensais dos pedidos de acesso à informação registrados via e-SIC no ano de 2017 (período de 1º de janeiro a 31 de dezembro) e, na figura 15, está apresentado o comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pelo SIC, desde o ano de 2012 até o ano de 2017.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Figura 14: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) 2017 – Pedidos de acesso à informação por mês.

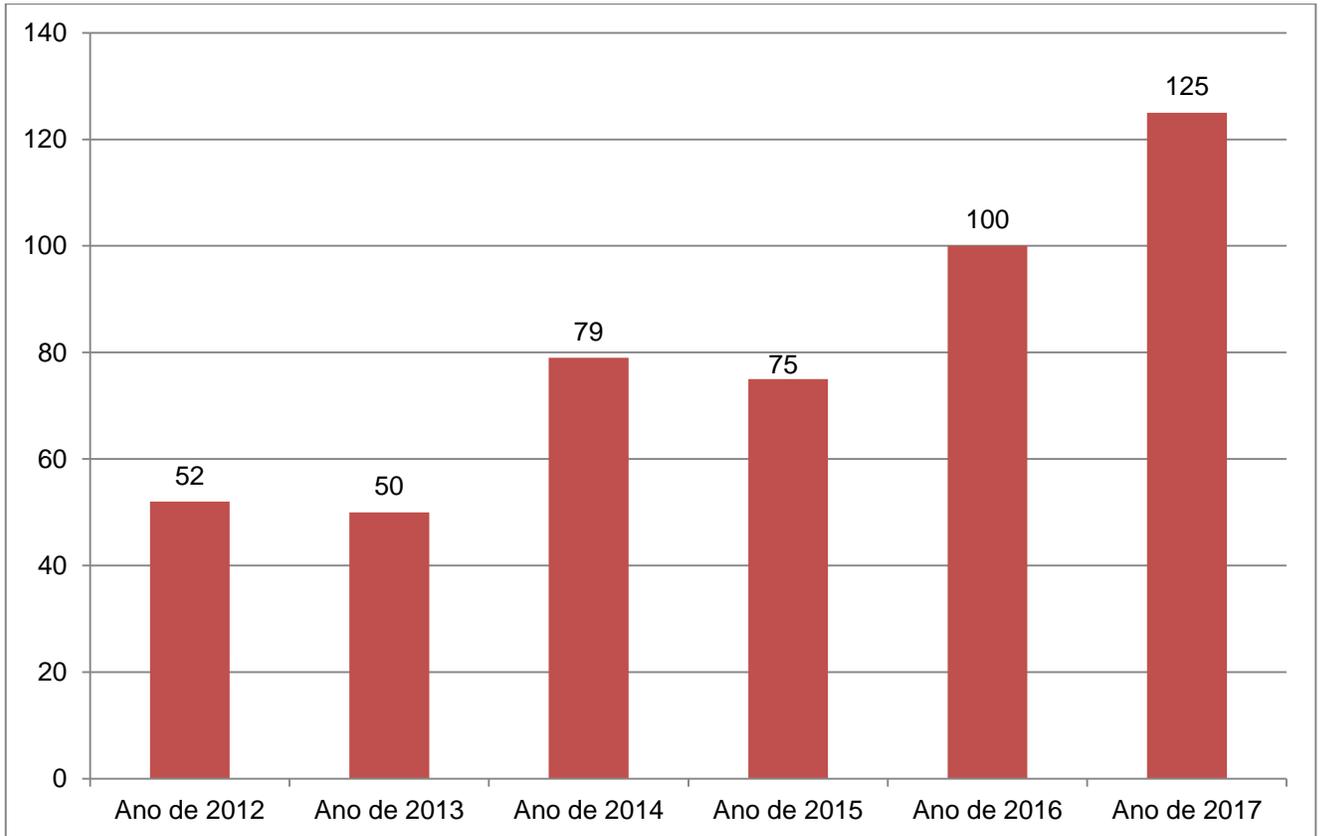


Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA**

Figura 15: Comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).



Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

5. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

O atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através de três principais tipos de providências e encaminhamentos:

- **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, com intuito de 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 às suas respectivas áreas e, principalmente, para realizar consulta a respeito das manifestações; recomendar providências e encaminhamentos em relação a determinadas demandas; 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. Como exemplo, é possível citar os atendimentos de solicitações específicas relacionadas à matrícula, situação em que os acadêmicos são orientados a entrar em contato diretamente com as instâncias dos *campi*. Outra situação, são os casos de reclamações pontuais a respeito de questões acadêmicas e administrativas relacionadas aos *campi*. Nesses casos, a Ouvidoria orienta os cidadãos a realizarem contato, primeiramente, com as instâncias do Campus, como forma de relatar o ocorrido e comunicar o descontentamento em relação aos fatos. Esse tipo de encaminhamento tem o objetivo de incentivar e manter a autonomia das Unidades/setores para resolução de suas questões.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

6. 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 2017, 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 à Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) e à Assessoria de Comunicação Social (ACS) a atualização dos *links* intitulados “Portal de Editais” e “Portal de Concursos”, constantes no portal principal da Universidade nas abas “Documentos/Editais” e “Concursos”, pois direcionam ao antigo site da instituição.

- Ratifica-se a necessidade de manter, sempre atualizadas as informações constantes nas páginas das pró-reitorias, dos *campi*, dos cursos e de todos os setores da Instituição, com o intuito de disponibilizar o máximo de transparência possível.

- Orientação à comunidade acadêmica, por parte das equipes de Direções dos Campi e das Coordenações de Cursos, a respeito das instâncias administrativas e acadêmicas existentes em cada Campus para a resolução de problemas específicos, conforme consta no Regimento Geral da UNIPAMPA, para que assuntos específicos sejam resolvidos primeiramente junto às instâncias do Campus e, em última instância, junto à Ouvidoria da Universidade.