UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
GABINETE DA REITORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA

(1º de janeiro de 2015 a 30 de junho de 2015)

Bagé
2015

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

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o Relatório Semestral, referente ao período de 1º de janeiro de 2015 a 30 de junho 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 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 9
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 15
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 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.

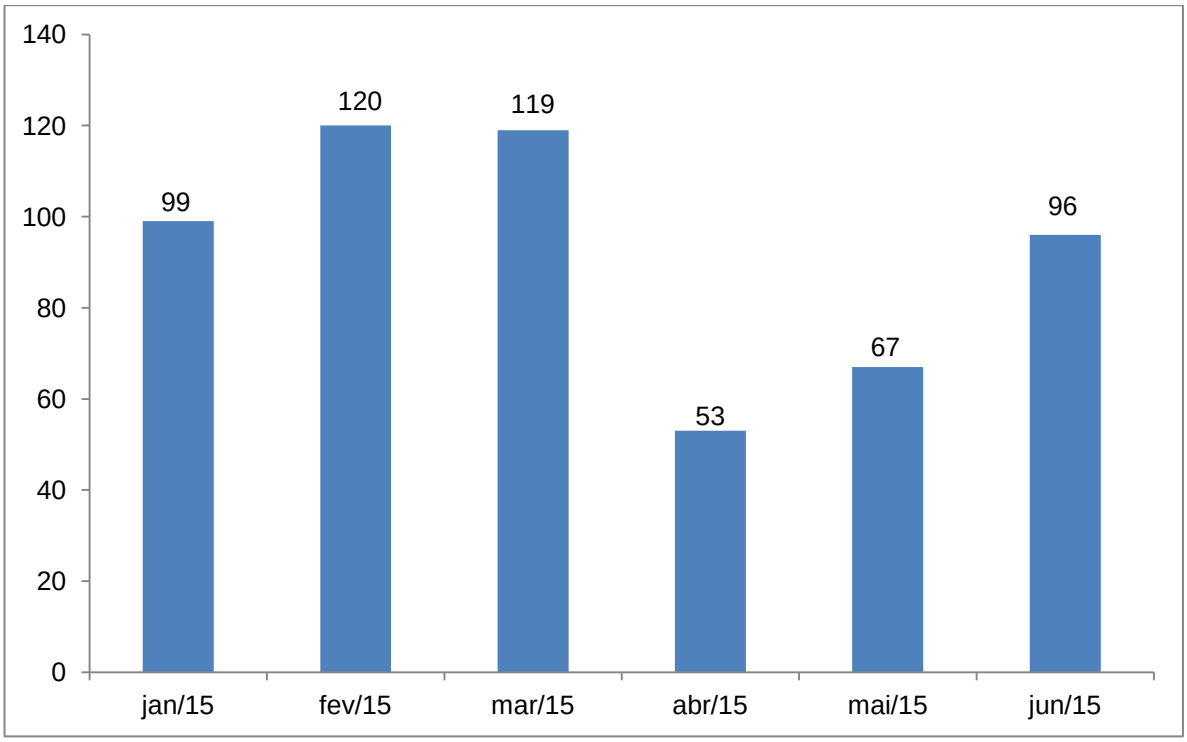
Desde julho de 2014, os usuários dos serviços da Ouvidoria podem encaminhar demandas através do sistema GURI, no qual está disponível um módulo para abertura de atendimentos. A partir do desenvolvimento e da implantação do sistema pelo Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC), todas as 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

No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2015 foi recebido um total de 554 manifestações pela Ouvidoria (Figura 1). Todas as manifestações foram atendidas e, sempre que possível, cumprindo o prazo previsto para resposta.

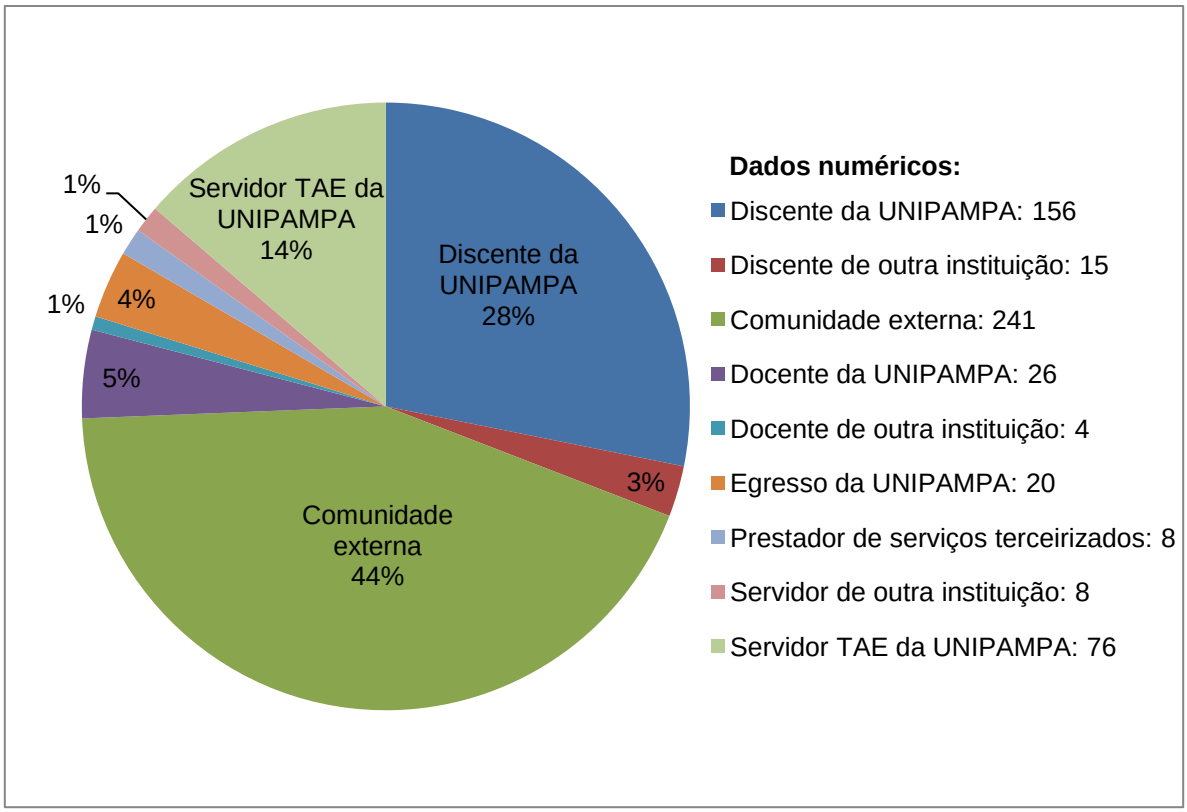
Figura 1: Quantitativo de manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria.



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 (Figura 2), o diagnóstico de diferentes situações e a percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela UNIPAMPA.

Figura 2: Grupos de usuários da Ouvidoria.



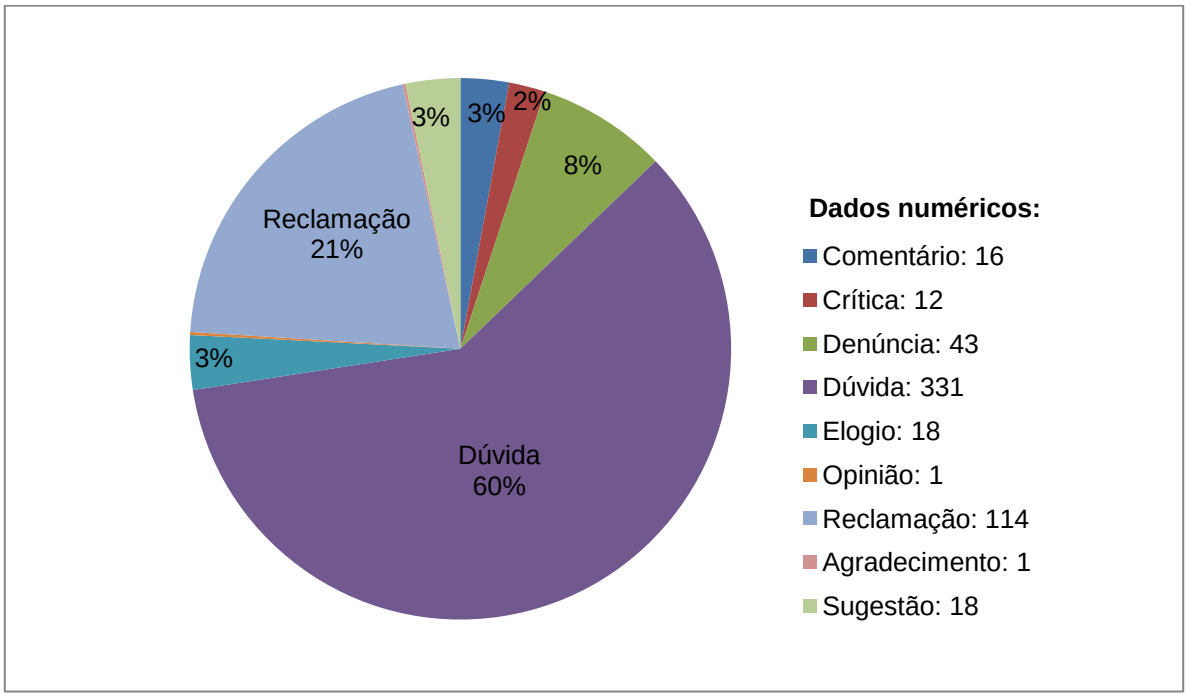
Na Figura 2 verifica-se que do total de demandas recebidas pela Ouvidoria 44% provêm da comunidade externa e 28% de alunos da UNIPAMPA. Esses dados apontam os grupos de usuários que mais necessitaram de informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados pela Universidade e também possibilitam 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 segundo semestre de 2014, em que o grupo de usuários que mais acessou a Ouvidoria foi o público discente da Universidade (40%), verifica-se que no período relativo ao primeiro semestre de 2015 houve uma demanda maior de atendimento de usuários da comunidade externa (44%), fato que está relacionado ao Processo Seletivo de ingresso (SiSU 2015/1).

2.2 DEMANDAS POR CATEGORIAS

As manifestações recebidas estão classificadas em nove tipos (Figura 3). As dúvidas representam a maioria das manifestações recebidas, com 60% 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.).

Figura 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

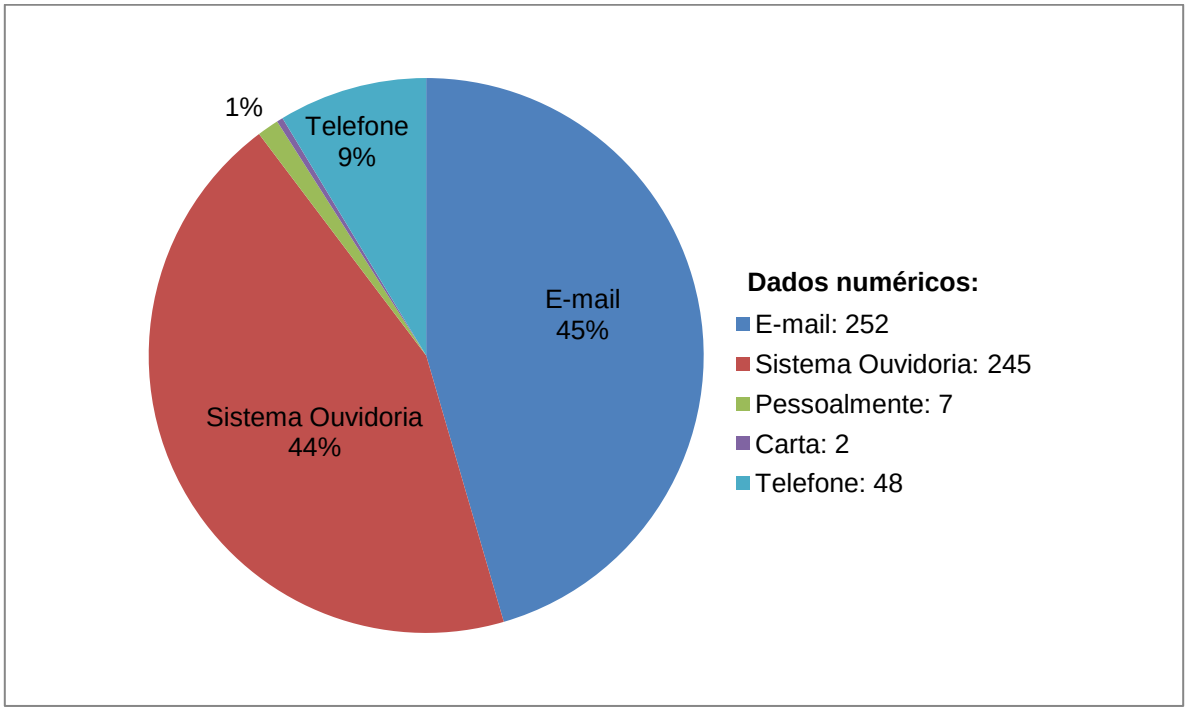


As reclamações representam 21% do total das demandas e expressam o descontentamento do público, apontando algumas necessidades de mudanças e de aprimoramento de alguns processos e serviços da Universidade.

2.3 MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria (Figura 4), destacam-se, com 45% o contato através de *e-mail* e, com 44% 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 (9%), pessoalmente (1%) e por carta (menos de 1%).

Figura 4: Meios de acesso à Ouvidoria.



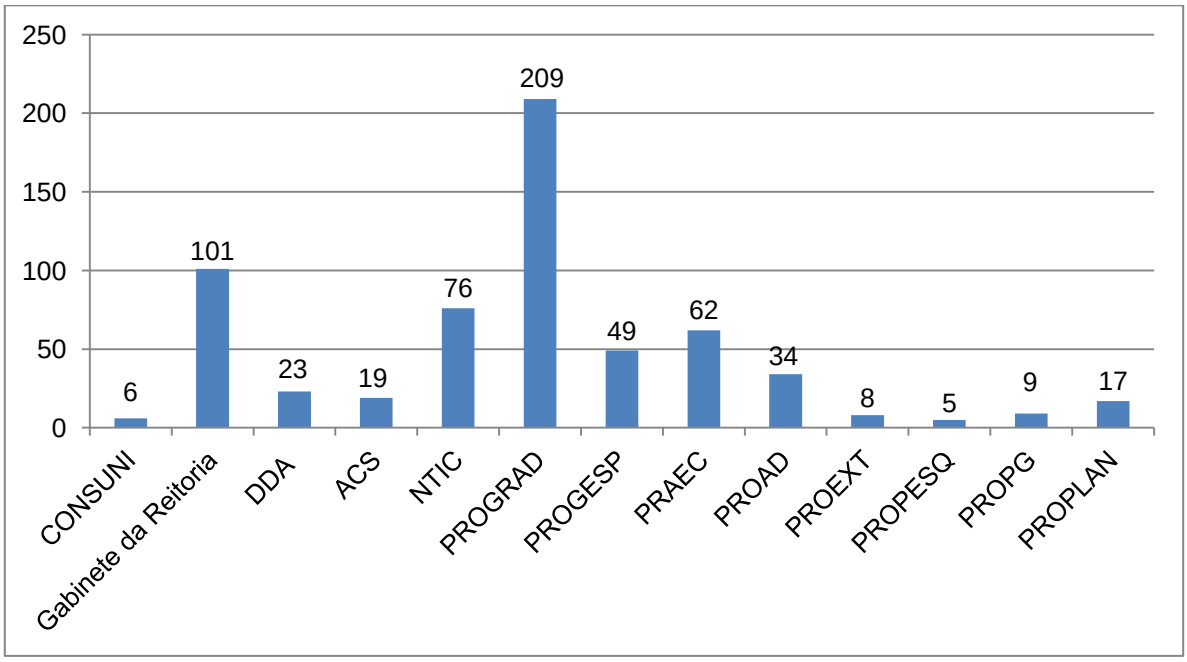
Evidencia-se, novamente, que a maioria dos usuários utiliza as tecnologias da informação e comunicação para a realização de contato e registro de suas manifestações (Figura 4). A efetiva utilização das mídias digitais possibilita à Ouvidoria ter uma abrangência nacional e internacional de atendimento 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.

2.4 UNIDADES/SETORES DEMANDADOS

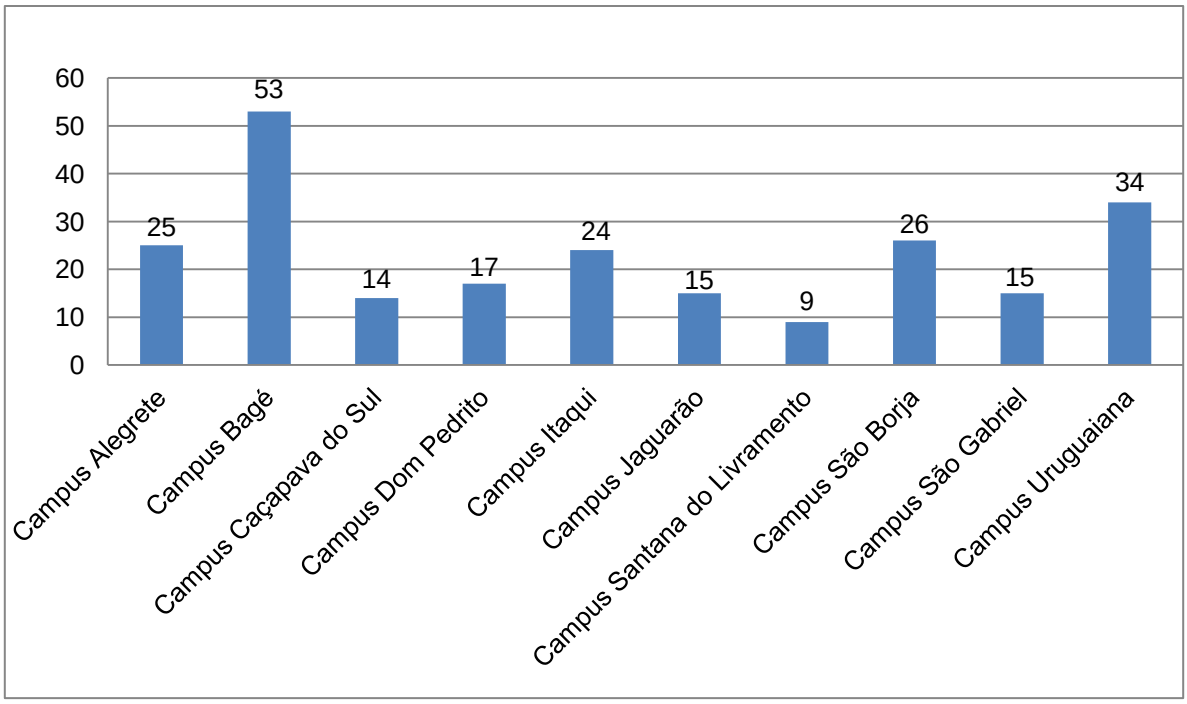
Neste tópico são apresentados os dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria e a que Unidades/setores estão relacionadas (Figura 5). Ressalta-se que o quantitativo apresentado nos gráficos é superior ao total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período, pois, dependendo da solicitação, o atendimento esteve vinculado a mais de um setor/Campus.

Figura 5: Quantitativo de manifestações por setores da UNIPAMPA.



O maior número de manifestações esteve relacionado à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) com 209 manifestações. Em seguida, o Gabinete da Reitoria (GR) com 101 registros. Em relação aos *campi* (Figura 6), destacam-se os de Bagé e de Uruguaiana.

Figura 6: Quantitativo de manifestações por Campus da UNIPAMPA.

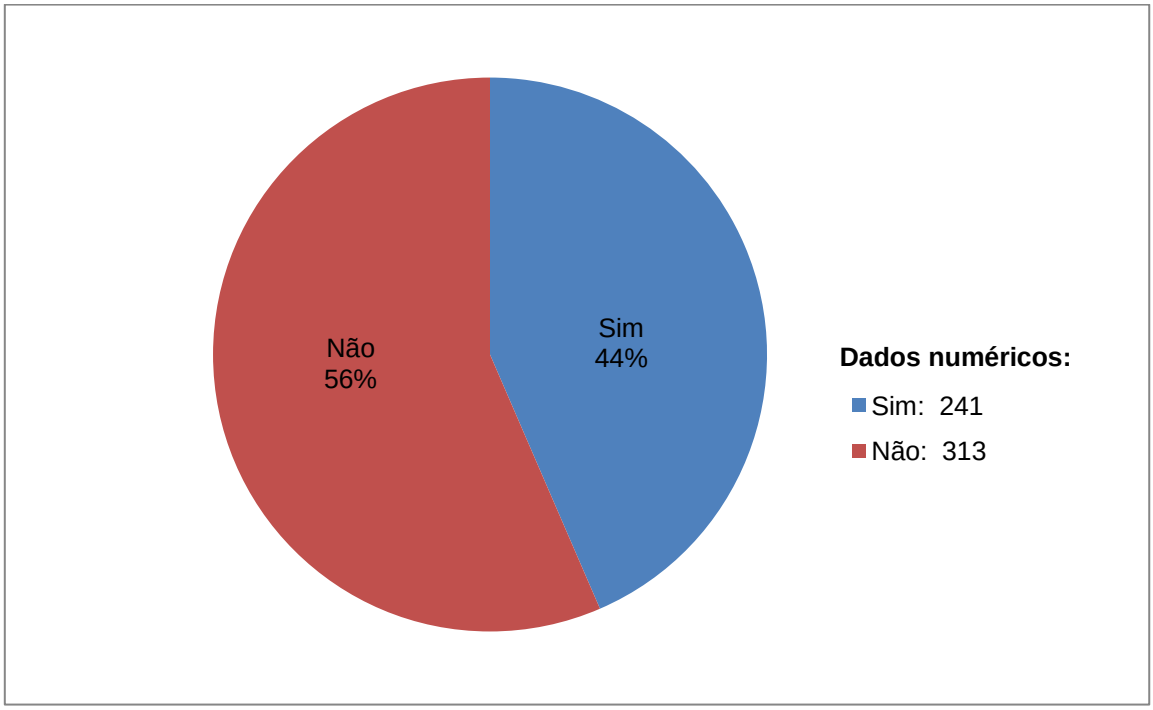


Salienta-se que todos os setores/Unidades, sempre que consultados, empenharam-se para analisar, apurar, responder/esclarecer e solucionar as demandas encaminhadas pela Ouvidoria. As Figuras 5 e 6 apresentam o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria de acordo com as Unidades Acadêmicas e Administrativas.

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).

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

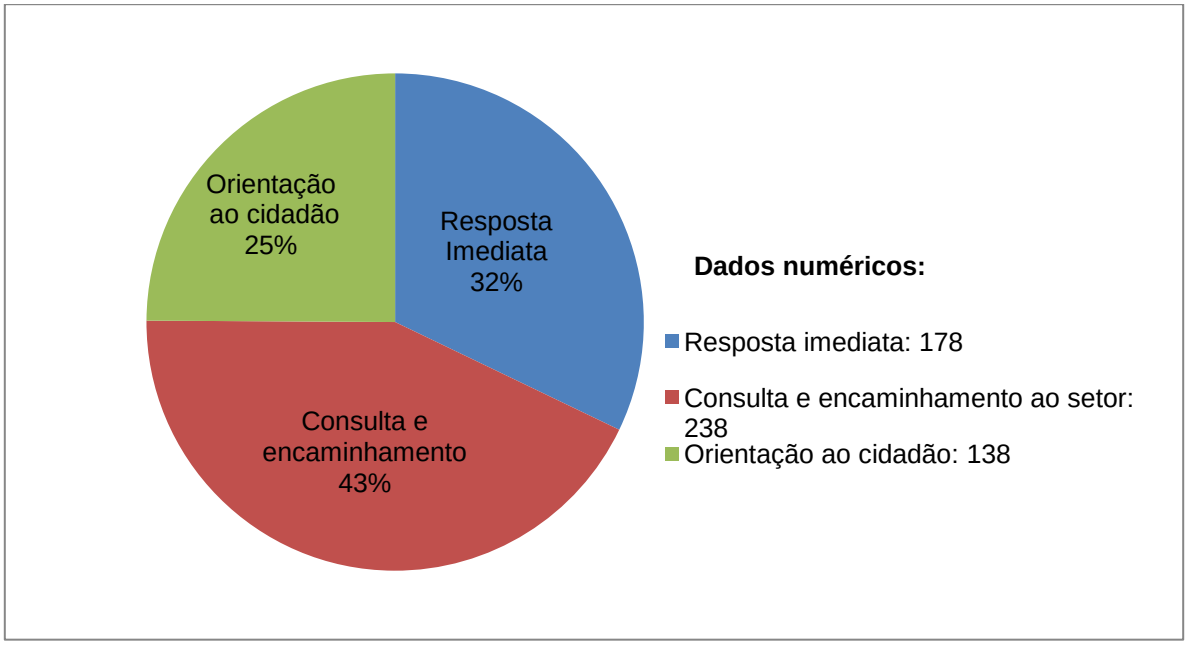


Ressalta-se que todos os setores têm respondido às demandas encaminhadas pela Ouvidoria dentro do prazo estabelecido pela Resolução nº 40/2011 (CONSUNI), contribuindo efetivamente na realização do atendimento ao cidadão e para o pleno exercício das atividades da Ouvidoria.

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):

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



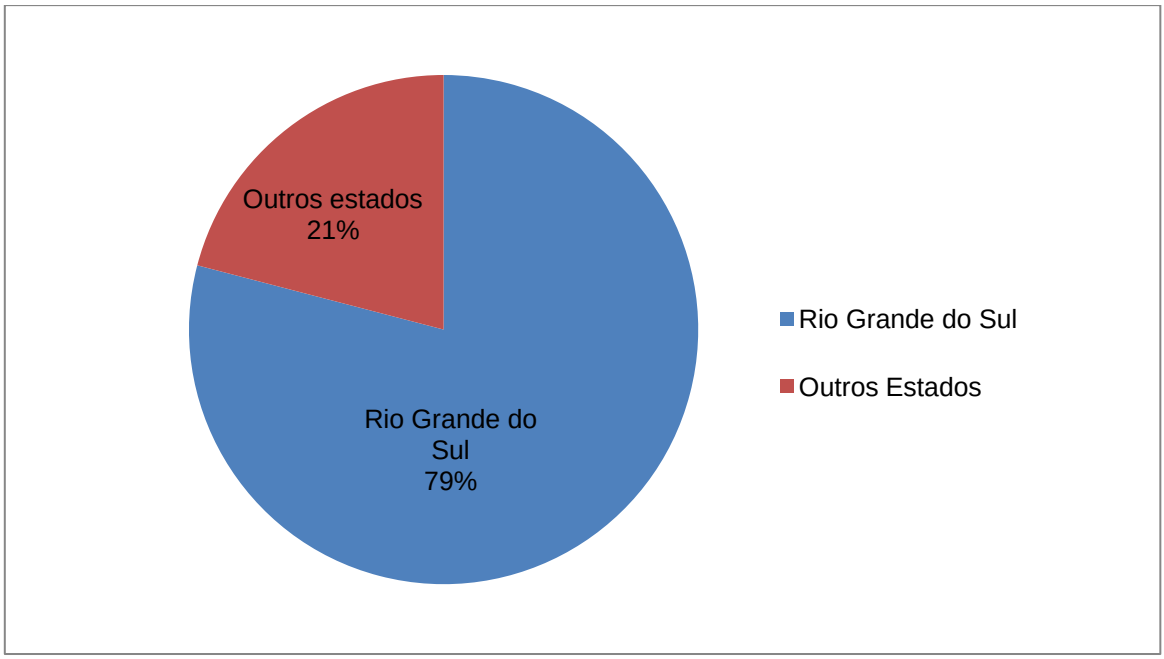
- **Resposta imediata:** sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no Portal da Universidade e em suas respectivas porteiras. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas,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

2.7 PROCEDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

A partir dos registros pode ser realizada uma sistematização dos dados referentes à procedência das manifestações recebidas pela Ouvidoria (Figura 9).

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

- Processo Seletivo SiSU 2015/1: fases do processo seletivo, procedimentos e documentação necessária para matrícula, divulgação dos resultados, chamada pela nota do ENEM, matrícula com procuradores voluntários, vagas remanescentes e vagas referentes às ações afirmativas.
- 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* e Reopção de Curso.
- Matrículas: situação acadêmica de discentes, datas relacionadas ao período de matrículas e de ajustes, procedimentos para solicitar trancamento e/ou cancelamento de matrícula, aproveitamento de disciplinas, atestados e histórico escolar e procedimento para cursar disciplina em outro campus da UNIPAMPA.
- Assistência estudantil para ingressantes: processo para concorrer às bolsas permanência, data de publicação do edital e 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.
- Acesso aos Relatórios de Gestão e Relatórios de Avaliação Institucional.
- Curso de Direito no Campus Santana do Livramento: processo seletivo de ingresso e início das aulas.

3.2 ASSUNTOS PONTUAIS

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

Pedidos de informação / dúvidas:

- Início do Curso de Medicina.
- Processo de remoção e redistribuição de servidores.
- Carga horária de docentes.
- Obras e contratações dos *campi*.
- Exigência de código de Classificação Internacional de Doenças (CID) em atestado médico.
- Normas que regem servidor público com afastamento para o exterior.
- Datas de inscrição referentes ao Programa de Fomento à Extensão (Edital PROFEXT 2015).
- Distribuição de Cargos de Direção e Funções Gratificadas da Universidade.
- Andamento dos trabalhos da Comissão Especial para reformas no Estatuto e Regimento.
- Existência de normas para tempo de provas.
- Contratação de serviços terceirizados.
- Pagamento de auxílio moradia.
- Processo seletivo para indígenas.
- Questionamentos a respeito da Resolução nº10/2010 da Universidade.
- Quantitativo de servidores e de alunos da Universidade.
- Participação nas Reuniões do Conselho Superior Universitário (CONSUNI).
- Informativo *"PRAEC Informa".*
- Votação realizada no CONSUNI quanto à concessão de título *Doutor Honoris Causa.*

Reclamações:

- Divulgação de notas e correção de provas.
- Processo de eleição discente para representantes no CONSUNI.
- Necessidade de serviços de manutenção dos aparelhos de ar condicionado das unidades.
- Confecção de certificados do VI SIEPE.
- Falta de informações sobre a premiação do VI SIEPE.
- Dificuldades para acesso ao sistema *Moodle*, Portal do Aluno e Biblioteca *Web e* demais serviços institucionais.
- Tramitação de documentos entre setores da Universidade.
- Matrícula após a realização do Processo Seletivo Especial para Uruguaios Fronteiriços.
- Dificuldades de acesso ao sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI) durante Processos Seletivos: SiSU e Processo Seletivo de Pós-Graduação.
- Falta de atendimento telefônico e via e-mail por parte de alguns setores.
- Dificuldade de entendimento de candidatos ao receberem e-mail automático do sistema GURI para confirmação de interesse de vagas no Processo Seletivo SiSU.
- Relatos de problemas na realização de cadastros no sistema GURI - Chamada por Nota do ENEM.
- Exclusão do auxílio creche do Edital de bolsas de Assistência Estudantil.
- Falta de atendimento de demanda registrada no sistema de chamados.
- Prazo para matrícula dos aprovados na Chamada por nota Enem.
- Atraso no processo de progressões dos servidores.
- Presença de cães em torno dos prédios institucionais.
- Necessidade de materiais para práticas esportivas nos *campi.*
- Ultrapassagem em local proibido com veículo oficial da Universidade.
- Atraso na entrega das carteiras de identificação institucional.

- Postura e didática de docentes em sala de aula.
- Desligamentos de discentes e perda de vínculo com Universidade.
- Emissão e confecção de certificados de bolsista do Programa de Bolsas de Desenvolvimento Acadêmico (PBDA).
- Abertura de biblioteca em horário de almoço.
- Necessidade de iluminação de áreas de estacionamento.
- Obras e infraestrutura necessárias ao adequado funcionamento de laboratório e espaço físico para projeto.
- Indeferimento de candidatos inscritos na seleção do Plano de Permanência (Edital nº 41/2015).
- Uso excessivo de redes sociais no ambiente de trabalho.
- Atraso no pagamento de bolsas.
- Necessidade de registro/controle do acesso de servidores ao prédio I da Reitoria.
- Procedimento de solicitação de *login* e senha para almoçar nos Restaurantes Universitários.

Sugestões:

- Atualização de informações no site da UNIPAMPA.
- Divulgação do endereço das Pró-Reitorias em seus sites institucionais.
- Disponibilização de informações no site Divisão de Afastamentos.
- Inclusão de orientações de preenchimento da folha ponto junto às Portarias referentes a feriados, pontos facultativos e recesso de final de ano.
- Disponibilização de documentos em formato aberto.
- Elaboração e publicação de notícias relacionadas às reuniões e decisões do Conselho Superior Universitário (CONSUNI).
- Criação de espaços de estacionamento especial para bicicletas nos *campi*.

Críticas:

- Necessidade de atualização constante da lista de ramais VoIP.
- Periodicidade de troca de senha para acesso aos serviços institucionais.
- Necessidade de adoção de formato livre em documentos institucionais.

Denúncias:

- Conduta ética de servidores (nesses casos a Ouvidoria orientou os interessados a contatar a Comissão de Ética da Universidade).
- Descumprimento de carga horária por parte de servidores.
- Bolsas de assistência estudantil.
- Livros sem cadastro no sistema de biblioteca de campus.
- Atos discriminatórios nos ambientes acadêmicos e em redes sociais.
- Descumprimento do regime de dedicação exclusiva docente.

3.3 RECONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

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

- Reconhecimento às equipes da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) e do Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC) pela elaboração do Manual com orientações para Chamada por Nota do Enem.
- Reconhecimento ao trabalho de colaborador terceirizado da portaria do Campus Bagé, pela solicitude, presteza e atenção no atendimento.
- Uso do sistema de videoconferências para reuniões entre *campi* e reitoria.
- Trabalho prestativo realizado por servidor do setor de compras do Campus São Borja.
- Trabalho realizado por toda equipe do setor de compras vinculado à Pró-Reitoria de Administração (PROAD) e, em especial, à servidora vinculada a esse setor.

- Presteza e atenção no exercício das funções desempenhadas por colaborador terceirizado do Prédio I da Reitoria.
- Agilidade, eficiência e presteza da equipe da Divisão de Documentação Acadêmica no atendimento ao público.
- Atenção e paciência da Equipe Diretiva do Campus São Borja (Direção, Coordenação Acadêmica e Coordenação Administrativa) no atendimento aos alunos.
- Reconhecimento ao trabalho realizado pelo Coordenador do Curso de Relações Públicas.
- Trabalho e dedicação dos funcionários terceirizados da Reitoria.
- Reconhecimento ao trabalho realizado por servidores do Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do Campus Santana do Livramento.
- Reconhecimento ao trabalho realizado por servidor da área de Tecnologia da Informação do Campus Bagé.
- Programação visual do Informativo da UNIPAMPA.
- Empenho e agilidade da equipe da Secretaria Acadêmica do Campus Bagé no atendimento aos usuários.
- Profissionalismo e impessoalidade da equipe do Protocolo Geral no atendimento ao público.

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 primeiro 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:

- Devido ao significativo número de pedidos de informação em relação à distribuição de Cargos de Direção e Funções Gratificadas da Universidade, sugere-se que a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal (PROGESP) crie em seu sítio eletrônico uma aba com conteúdo relacionado ao assunto, com o intuito de promover a transparência ativa.
- Sugere-se que a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal (PROGESP) reavalie o procedimento de tramitação de formulários referentes às licenças relacionadas a questões de saúde que exigem atestado médico com código de Classificação Internacional de Doenças (CID). Atualmente, na maioria das Unidades, antes dos formulários de licença e atestados médicos serem enviados à PROGESP, os documentos tramitam, primeiramente, para análise da chefia imediata e do interface de gestão de pessoal, expondo a situação de saúde do servidor. Há necessidade de aprimoramento e padronização desse processo com a finalidade de os documentos serem acessados por menor número de pessoas. A chefia imediata do servidor e o interface de gestão de pessoal da Unidade podem ter conhecimento da situação apenas por meio de ocorrência na folha ponto e de entrega de formulário de licença, sem necessidade de acesso ao atestado médico, evitando a exposição do CID.
- 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.
- 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.