UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
GABINETE DA REITORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA

(1º de abril de 2013 a 31 de dezembro de 2013)

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 apresenta o Segundo Relatório Semestral, referente ao período de 1º de abril de 2013 a 31 de dezembro de 2013, 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 esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão, interagindo com os demais setores da Universidade para o efetivo atendimento das 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 aos setores da UNIPAMPA para o aperfeiçoamento dos serviços públicos oferecidos.

SUMÁRIO

1 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES..... 4
2 DAS DEMANDAS..... 6
2.1 GRUPOS DE USUÁRIOS..... 7
2.2 DEMANDAS POR CATEGORIAS..... 8
2.3 MEIOS DE ACESSO..... 9
2.4 UNIDADES/SETORES DEMANDADOS..... 10
2.5 CONTATO COM OS SETORES..... 12
2.6 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS..... 12
3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES..... 14
3.1 PRINCIPAIS ASSUNTOS..... 14
3.2 ASSUNTOS PONTUAIS..... 15
4 SUGESTÕES DA OUVIDORIA..... 17

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 de formulário eletrônico disponível no site da Ouvidoria, 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.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria continuam sendo registradas e controladas por meio de planilhas do *Excel*, compartilhadas e atualizadas pelos servidores do setor. Os protocolos de atendimento e demais registros são realizados manualmente nas planilhas, e as respostas às manifestações são encaminhadas para o e-mail dos cidadãos. O Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC) está desenvolvendo um sistema informatizado para o recebimento, registro e controle das demandas recebidas pela Ouvidoria.

No dia 27 de novembro de 2013, a Ouvidoria recebeu visita técnica de servidora da Universidade Federal de Rio Grande (FURG). O intuito da visita foi o de acompanhar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da UNIPAMPA e conhecer os fluxos de trabalho para a implantação e instalação de Ouvidoria na FURG.

Outras atividades realizadas pela Ouvidoria neste semestre:

- Submissão e aprovação do Regimento da Ouvidoria (Resolução nº 59/2013) na 42ª Reunião Ordinária do Conselho Universitário;
- Atualização das informações do *link* “Dúvidas Frequentes”, disponível no menu “Fale Conosco” do Portal da UNIPAMPA;
- Encaminhamento de orientações aos gestores em relação à Lei 12.813/2013, denominada “Lei de Conflito de Interesses”, destacando o Art. 11, que menciona a necessidade de divulgação da agenda de compromissos públicos dos agentes públicos mencionados nos incisos I a IV do Art.2º da Lei;
- Solicitação, através do Sistema de Chamados do NTIC, para renomear o termo "Extravestibular" para “Processo Seletivo Complementar” no Portal da

UNIPAMPA. O termo gerava equívocos de interpretação pelos cidadãos que acessavam o portal da Universidade e, intuitivamente, imaginavam que existia "vestibular". A Divisão de Documentação Acadêmica, responsável pela publicação desses editais, esteve de acordo com as alterações realizadas;

- Solicitação de uma linha telefônica (0800) de fácil acesso aos cidadãos, para atendimentos tanto do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) quanto da Ouvidoria. Uma linha desse tipo é uma ferramenta de comunicação importante para a garantia de gratuidade de acesso telefônico aos cidadãos;
- Participação do debate *online* sobre a criação do Sistema Federal de Ouvidorias Públicas, que esteve disponível de 16 de maio a 16 de julho de 2013 no seguinte endereço: http://participacao.mj.gov.br/pensandoodireito/siouv/
- Comunicação permanente com o público usuário, com o intuito de mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse. A partir da análise dos assuntos mais demandados, a Ouvidoria encaminha informações atualizadas para o e-mail dos cidadãos que registraram manifestações sobre temas específicos, como por exemplo:

  - Informe da Reitoria sobre a participação no Programa Jovens Talentos para a Ciência;
  - Período de inscrições para o ENEM 2013;
  - Comunicado oficial sobre a homologação das inscrições do Edital 52/2013;
  - Nomeações para TAE referentes ao Edital nº 39/2013;
  - Período de inscrições para o Processo Seletivo Complementar;
  - Divulgação do Edital de Bolsa Permanência e Apoio à Instalação Estudantil;
  - Período de inscrições para o Concurso Público para a Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação Edital nº 237/2013.

- Participação nos cursos oferecidos na modalidade à distância promovidos pela Política de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), coordenada pela

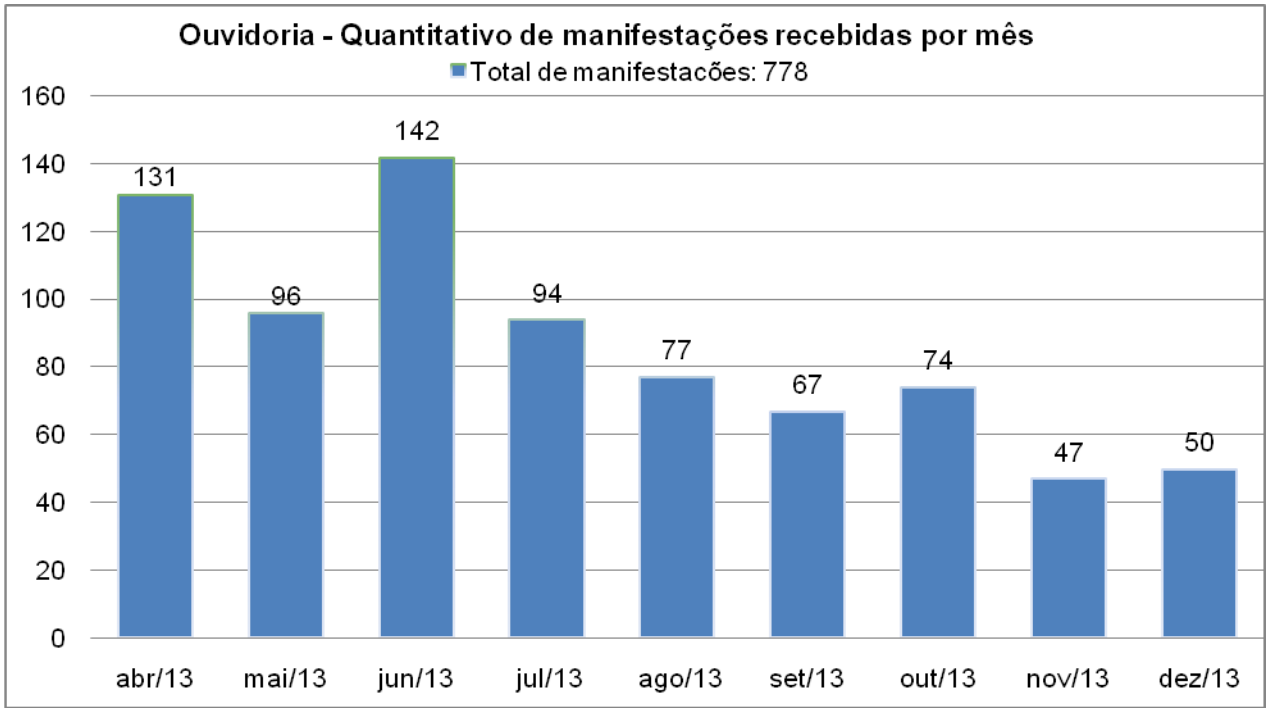
Ouvidoria Geral da União (OGU). A Profoco consiste no desenvolvimento de atividades de capacitação e formação em ouvidoria, fundamentada em um processo de qualificação contínua;

- Pesquisa de satisfação, aplicada a partir de agosto de 2013, quanto ao atendimento prestado ao cidadão. Inicialmente foi elaborada uma pesquisa-piloto com o intuito de verificar a aplicabilidade do instrumento, realizar as adaptações necessárias ao questionário e validá-lo.

2 DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2013 foi de 778 (Figura 1). Todas essas foram atendidas com o máximo de brevidade possível e sempre cumprindo o prazo previsto para resposta.

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

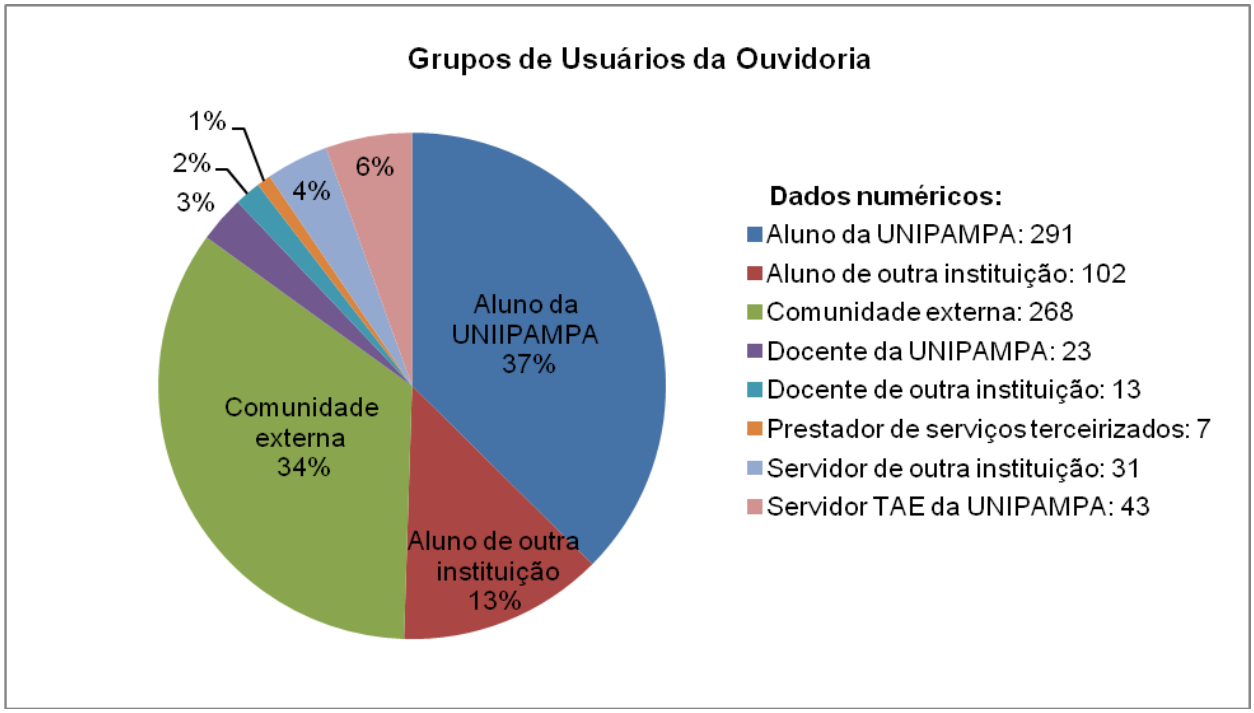


2.1 GRUPOS DE USUÁRIOS

No decorrer deste semestre, diferentes grupos de usuários encaminharam manifestações à Ouvidoria. A identificação da origem das demandas permite, além de ter o conhecimento do público 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, 37% provêm de alunos da UNIPAMPA e 34% da comunidade externa. Esse dado aponta os grupos de usuários que mais necessitaram de informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados pela Universidade e também possibilita aos diversos setores da Instituição reavaliarem 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.

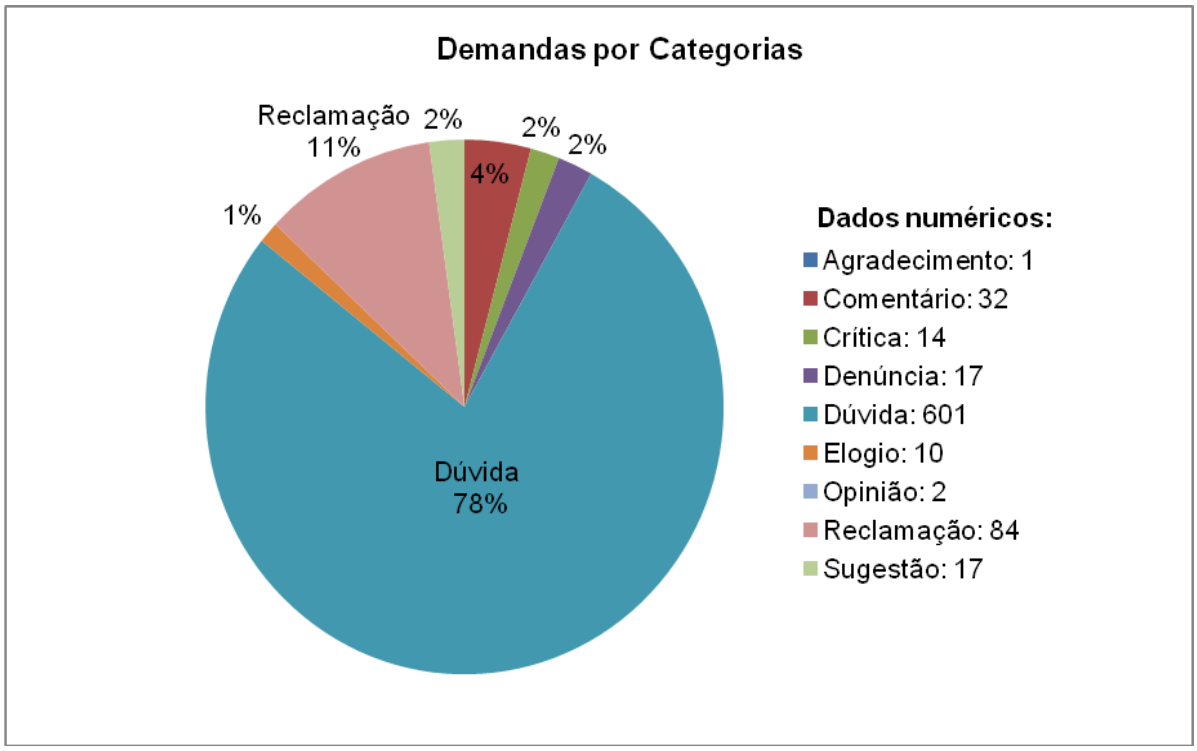


2.2 DEMANDAS POR CATEGORIAS

As manifestações recebidas são classificadas em nove tipos (Figura 3). As dúvidas representam a maioria das manifestações recebidas, com 77% do total de demandas. Tratam-se, principalmente, de solicitação de informações e realização de questionamentos gerais sobre a Universidade, sendo os mais recorrentes relacionados às formas de ingresso ao Ensino Superior, a concursos públicos e também de acesso à assistência estudantil.

As reclamações surgem em segundo lugar, com 11% do total das demandas e expressam o descontentamento do público, apontando algumas necessidades de mudanças e ainda o aprimoramento de alguns processos.

Figura 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.



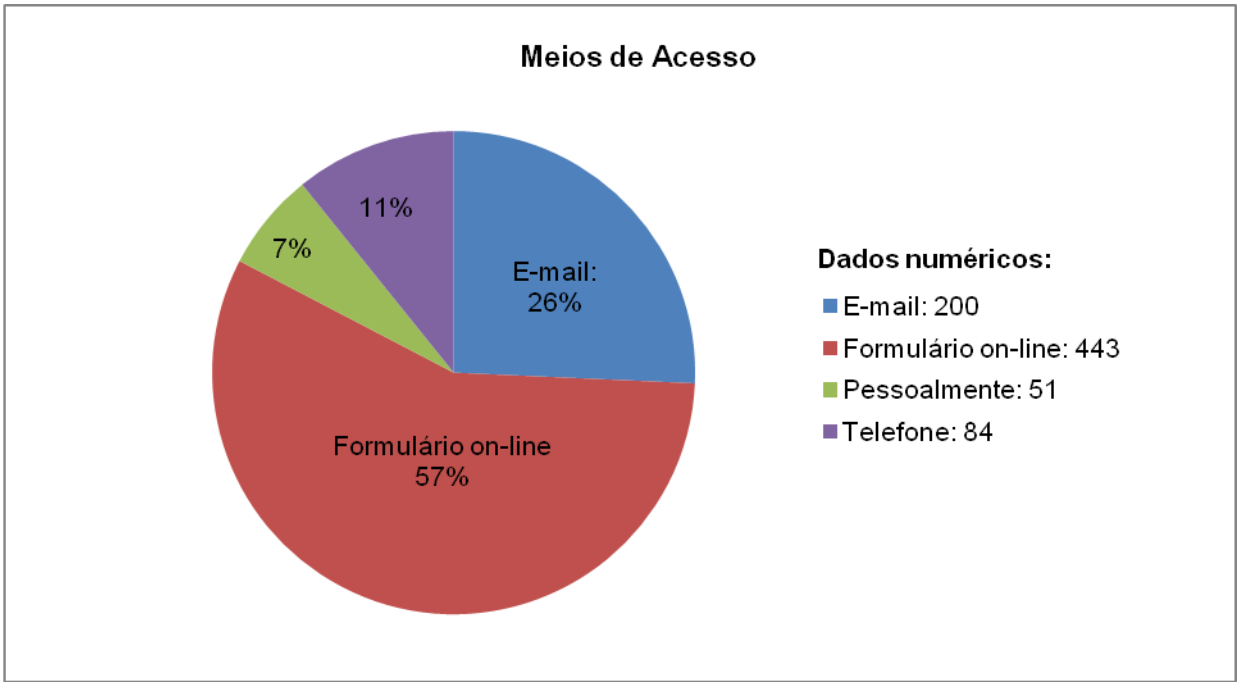
2.3 MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se, com 57%, o uso do formulário *online*, disponível no Portal da UNIPAMPA, e, com 26%, o contato através de *e-mail*. Os demais atendimentos foram realizados por telefone (11%) e presencialmente (7%).

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 são registrados e documentados pela Ouvidoria na planilha de controle e registro de pedidos, com 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 feitos na Ouvidoria pode ser realizada uma sistematização dos dados referentes às manifestações recebidas 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 manifestação a resposta esteve vinculada a mais de um setor/Campus.

O maior número de manifestações esteve relacionado com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal (PROGESP), tendo 153 manifestações. Em seguida está a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), com 140 manifestações, sendo que, dessas, 37 estiveram associadas à Coordenação do Processo Seletivo.

As questões referentes à Divisão de Documentação Acadêmica, vinculada ao Gabinete da Reitoria, também se destacaram em um quantitativo de 118 manifestações demandadas.

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 Unidades/Setores UNIPAMPA.

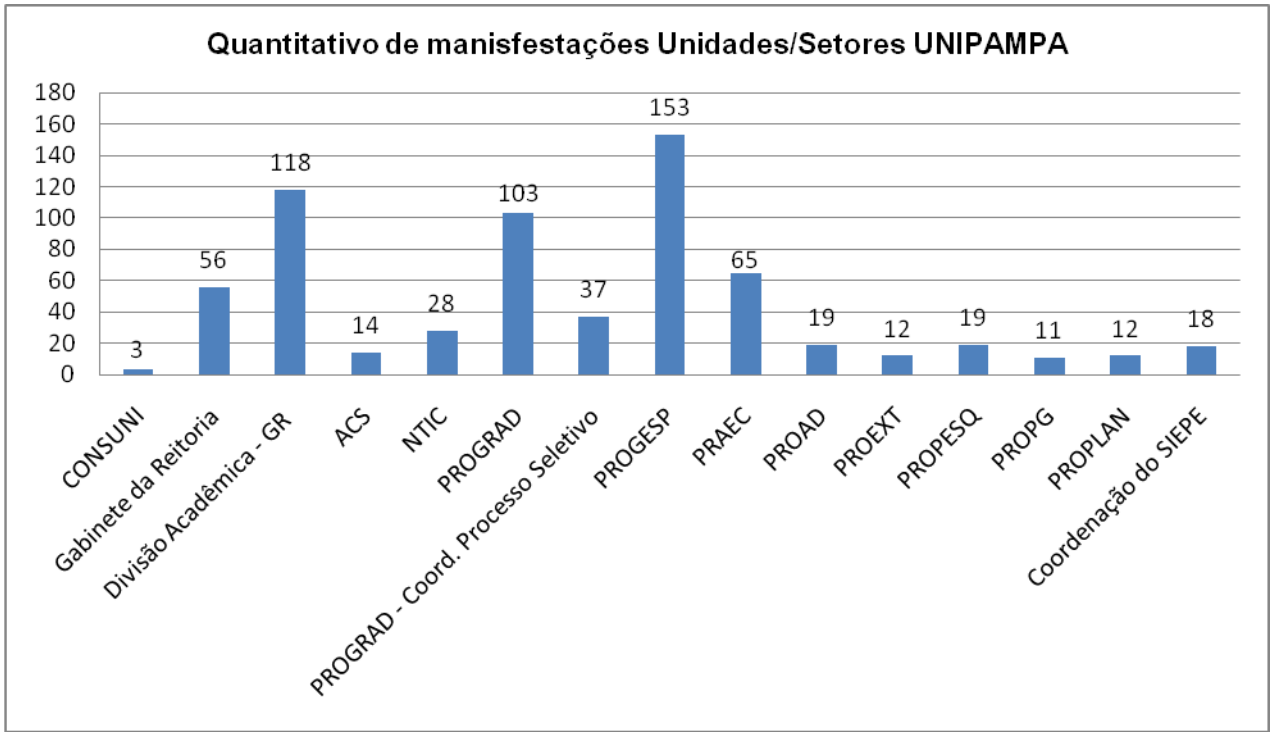
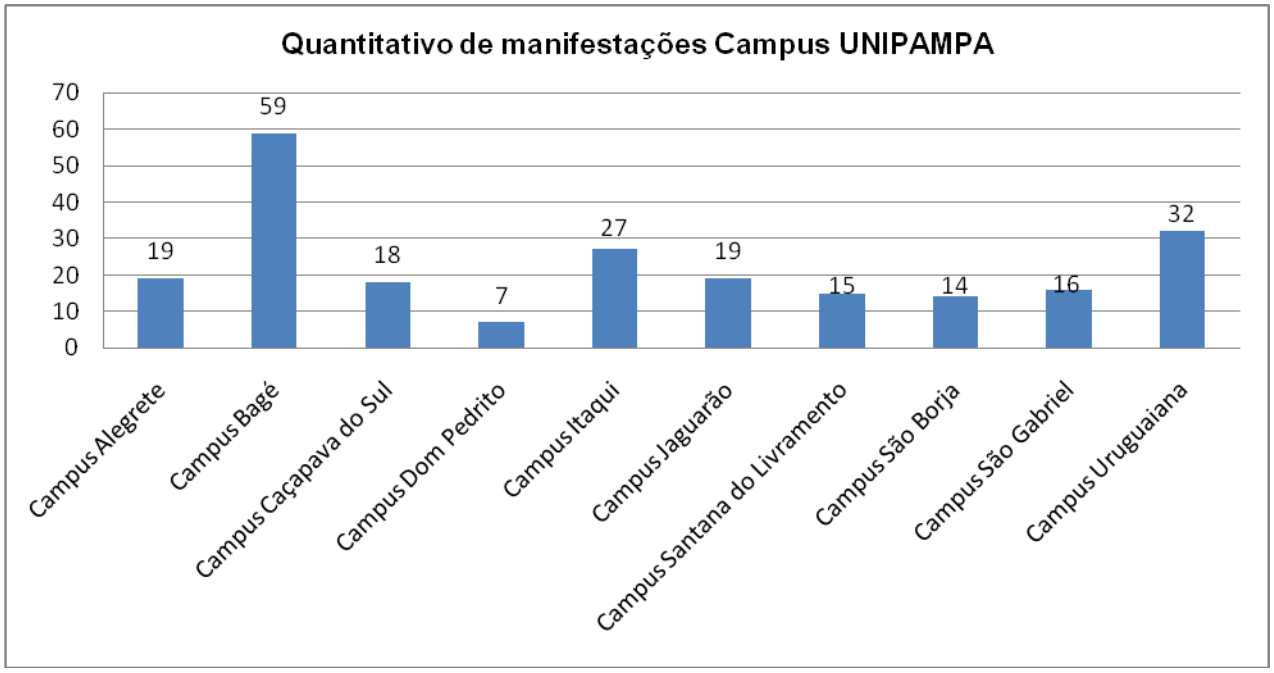


Figura 6: Quantitativo de manifestações por Campus da UNIPAMPA.

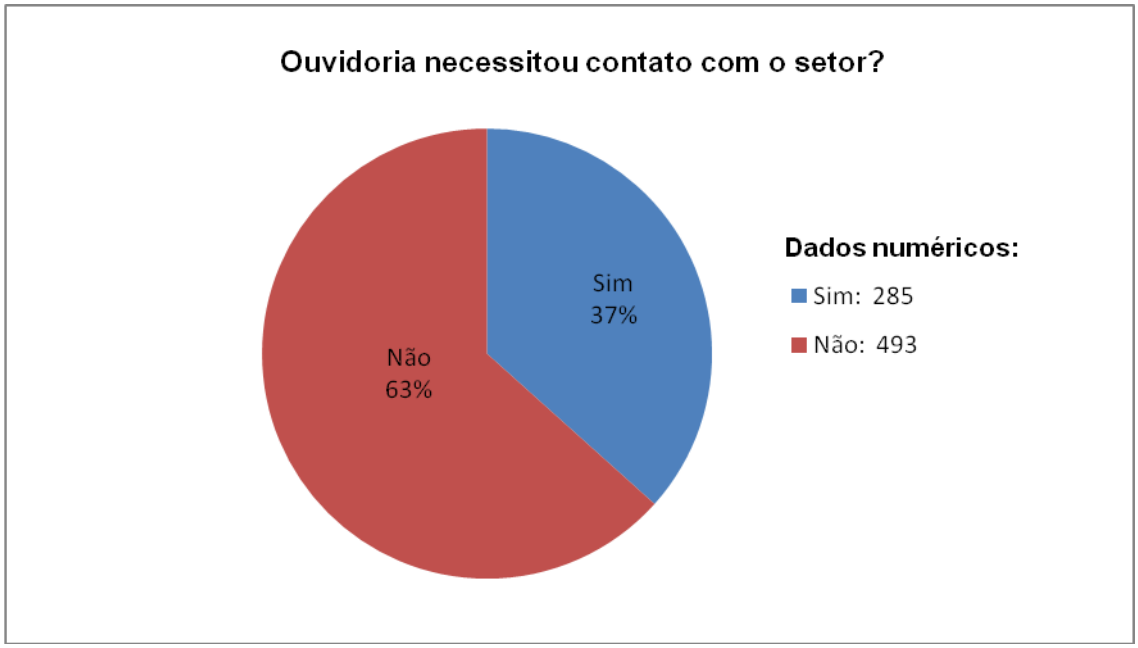


2.5 CONTATO COM OS SETORES

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

Considera-se importante ressaltar 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 da UNIPAMPA.



2.6 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

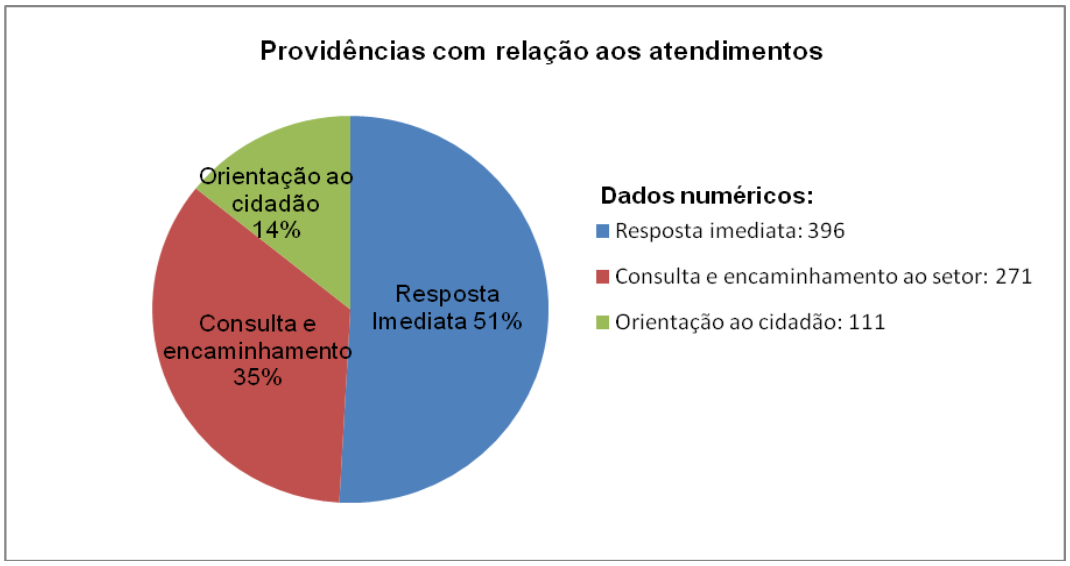
O processamento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através de três principais tipos de providências e encaminhamentos (Figura 8):

- **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 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 ao setor:** quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados aos seus setores/unidades e, principalmente, para realizar consulta a respeito da manifestação recebida e receber orientações, informações e esclarecimentos necessários à realização do atendimento aos cidadãos;
- **Orientação ao cidadão:** em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o cidadão 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 das providências e encaminhamentos da Ouvidoria.



3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

3.1 PRINCIPAIS ASSUNTOS

A seguir, destaca-se o conjunto dos assuntos mais demandados nesse período:

- Edital de seleção de bolsas PBP (edital PRAEC 07/2013) - lista de divulgação, resultados preliminares, deferimentos e indeferimentos;
- Concurso Público de TAEs (edital 39/2013) - previsão de nomeação dos aprovados, acompanhamento das nomeações;
- Concursos docentes;
- Processo Seletivo Complementar (Transferência Voluntária, Portador de Diploma e Reingresso) – acompanhamento, datas para próximos editais, procedimentos para inscrição, critérios de seleção, documentação exigida, possibilidade de recursos contra os resultados divulgados;
- Divulgação do resultado do Programa Jovens Talentos para a Ciência e orientações aos alunos após o resultado;

- Matrículas - cadastro no portal do aluno, atestados de matrícula, procedimentos para trancamento e cancelamento, aproveitamento de disciplinas cursadas em outra instituição;
- Cursos de graduação e pós-graduação oferecidos pela UNIPAMPA e processo seletivo para ingresso;
- V SIEPE - inscrições, submissão e aprovação de trabalhos, emissão de certificados, solicitação de esclarecimentos sobre a venda de ingressos para festa do evento (banca de venda de ingressos dentro do Campus);
- Quantitativo de professores doutores e mestres da UNIPAMPA;
- SiSU 2014 - informações sobre cursos oferecidos pela UNIPAMPA e informações acerca do processo seletivo para ingresso.

3.2 ASSUNTOS PONTUAIS

Neste item, destacam-se alguns dos assuntos pontuais recebidos pela Ouvidoria:

- Pedido de informações sobre visitação de escolas no Projeto Astronomia para Todos (Campus Bagé);
- Necessidade de assento especial (cadeira) para acadêmico com obesidade mórbida no Campus São Borja;
- Atualização do quadro de referências dos servidores técnico-administrativos na porteira da PROGESP;
- Esclarecimentos sobre a utilização do Laboratório de informática do Campus Uruguaiana aos sábados pela manhã;
- Necessidade de melhorias na infraestrutura e nas condições de trabalho do Prédio III da Reitoria/Bagé;
- Pedido de informações referente aos processos de redistribuição;
- Solicitação de informações sobre a existência de um arquivo central na UNIPAMPA;
- Sugestão para sinalização do estacionamento do Campus Bagé;
- Necessidade de oferta de curso, para os funcionários terceirizados, com a temática de atendimento ao público;
- Pedido de informações sobre qualidade de vida no trabalho, número de servidores afastados por depressão e estresse no último ano;
- Divulgação dos contatos de telefone e e-mail das Coordenações de Curso no site dos cursos do Campus Santana do Livramento;
- Solicitação de informações sobre o horário de trabalho e de atendimento dos servidores técnico-administrativos dos *campi*, lotados nas Coordenações Administrativas;
- Conduta ética de servidores (docentes e TAEs) em seus ambientes de trabalho;
- Pedido de informações sobre horas extras e trabalho noturno;
- Necessidade de melhorias na prestação do serviço de empréstimo de

livros da Biblioteca do Campus Bagé;

- Pedido de informações sobre revalidação de diplomas;
- Necessidade de normativa para acesso e utilização do Laboratório de Fotografia do Campus São Borja;
- Instabilidade no acesso aos serviços institucionais como GURI, Moodle, Portal do Aluno, e-mails;
- Dificuldade de acesso às grades/ementas curriculares de cursos de graduação da UNIPAMPA;
- Pedido de esclarecimentos referente ao edital interno da UNIPAMPA para o Programa federal Ciências Sem Fronteiras (CsF) fornecido pelo Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq);
- Atraso no pagamento da bolsa PBP Campus Uruguaiana;

Reconhecimento dos serviços prestados:

- Elogio pelo trabalho proativo da Secretaria Acadêmica do Campus Bagé no desenvolvimento e disponibilização do Manual "Matrícula passo a passo" na porteira da Secretaria Acadêmica do Campus. O material disponibilizado é muito útil, claro, objetivo e instrutivo, contribuindo para sanar as dúvidas dos discentes;
- Parabenização à Coordenadoria de Desenvolvimento Pedagógico (COORDEP), à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) e aos Núcleos de Desenvolvimento Educacional (NuDEs) pela oferta do Curso de Formação Pedagógica para Docentes e Técnicos;
- Agradecimento e elogio pelas providências tomadas pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal (PROGESP) em relação à homologação das inscrições dos candidatos empatados no concurso para Técnico-Administrativos em Educação, Edital nº 39/2013.

Observa-se que as demandas recebidas pela Ouvidoria são sazonais, conforme datas e publicações previstas no Calendário Acadêmico e também conforme situações específicas de cada período.

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 de 1º de abril de 2013 a 31 de dezembro de 2013, 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:

- Manter sempre atualizadas, e com o máximo de transparência possível, as informações divulgadas nas porteiras das pró-reitorias, dos *campi*, dos cursos e de todos os setores da Instituição;
- Atualizar o Quadro de Referências dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação na página da PROGESP, considerando a recorrência de busca dessas informações pelos cidadãos;
- Publicizar os horários de atendimento de todas as unidades/setores da Instituição nos murais e porteiras da UNIPAMPA;
- Disponibilizar as matrizes curriculares nas porteiras de cada curso e criar um repositório no site da PROGRAD com as matrizes curriculares de todos os cursos em formato padrão;
- Prever e observar nos contratos de serviços terceirizados cláusula de exigência para que a empresa contratada oferte cursos de atendimento ao público para os agentes de portaria.