Universidade Federal do Pampa

# RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
# (1º de julho de 2019 a 31 de dezembro de 2019)

Bagé
2020

## EXPEDIENTE

**Reitor**
Roberlaine Ribeiro Jorge

**Vice-Reitor**
Marcus Vinicius Morini Querol

**Assessor de Assuntos Estratégicos**
Jeferson Francisco Selbach

**Elaboração:**

**Coordenadora da Ouvidoria**
Diléia Adolfo Maria

**Técnica em Assuntos Educacionais**
Valéria Fontoura Nunes

# SUMÁRIO

**RESUMO** ..... **5**
**1 APRESENTAÇÃO** ..... **6**
**2 INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES** ..... **7**
**3 DAS DEMANDAS** ..... **8**
3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS ..... 9
3.2 MEIOS DE ACESSO ..... 11
3.3 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES ..... 12
3.4 TEMPO DE ATENDIMENTO ..... 18
3.5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO ..... 19
3.6 DEMANDAS POR SEMESTRES ..... 21
3.7 QUANTITATIVO DE DEMANDAS ANUAL ..... 22
**4 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO** ..... **23**
**5 PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS** ..... **27**
**6 SUGESTÕES DA OUVIDORIA** ..... **28**

## RESUMO

A Ouvidoria atua como um importante canal de comunicação entre o cidadão e a gestão pública, configurando-se um espaço para a participação cidadã e exercício do direito ao controle social e à transparência. Ainda, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é outro canal de acesso. Nesse sentido, este relatório tem como objetivo apresentar os dados coletados a partir dos sistemas governamentais, referentes aos atendimentos realizados pela Ouvidoria e pelo SIC no 2º semestre de 2019. Ainda, alguns dados analisados, como a pesquisa de satisfação e comparativos, referem-se ao período anual. Ao final, com base nas manifestações recebidas, a Ouvidoria apresenta algumas sugestões visando à melhoria de nossa Universidade.

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o relatório semestral, referente ao período de 1º de julho de 2019 a 31 de dezembro de 2019, conforme prevê a Resolução nº 40/2011 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 Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 e na Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018 da Controladoria-Geral da União/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 cidadã 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.

A partir do dia 1º de agosto de 2019, a Controladoria-Geral da União lançou o

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, plataforma informatizada que resulta da integração entre o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Por meio da nova plataforma é possível tratar as manifestações de ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

A Controladoria-Geral da União (CGU) disponibiliza o Painel Resolveu?, uma ferramenta que tem por objetivo reforçar a transparência das atividades de ouvidoria pública, bem como fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle social. O Painel reúne indicadores sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e pedidos de simplificação) que órgãos e entidades federais, estaduais e municipais recebem, diariamente, pelo Fala.BR e, permite pesquisar, examinar e comparar informações.

Ainda, a partir de 1º de julho de 2019, a Controladoria-Geral da União – CGU também passou a disponibilizar para consulta do público em geral o Painel da Lei de Acesso à Informação (Lei n° 12.527/2011). Trata-se de uma ferramenta que apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal e permite consultar informações sobre número de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros. Os dados apresentados são extraídos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e admitem comparação de dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada, além de viabilizarem pesquisa e exame de indicadores de forma fácil e interativa.

## 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 no atendimento das demandas recebidas

pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). O atendimento aos cidadãos é realizado pessoalmente, por telefone, através do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação ou pelo e-mail: ouvidoria@unipampa.edu.br.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são cadastradas no sistema Fala.BR, com o intuito de controle, acompanhamento e atendimento das demandas dos cidadãos. As respostas geradas pelas manifestações também são registradas e encaminhadas através desse sistema. O Fala.BR é um sistema para registro de manifestações desenvolvido pela Controladoria-Geral da União. O objetivo do Fala.BR é estabelecer um canal único para recebimento e encaminhamento de manifestações sobre políticas, serviços e conduta de agentes públicos de todo o Executivo Federal.

Entre as principais atividades realizadas pela Ouvidoria nesse semestre está a permanente comunicação com o público usuário, com o objetivo de mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse. No semestre, além da participação em reuniões de comissões, a Ouvidoria manteve contato com as áreas e gestores, com intuito de dialogar a respeito do encaminhamento de demandas específicas, na busca de uma solução conjunta.

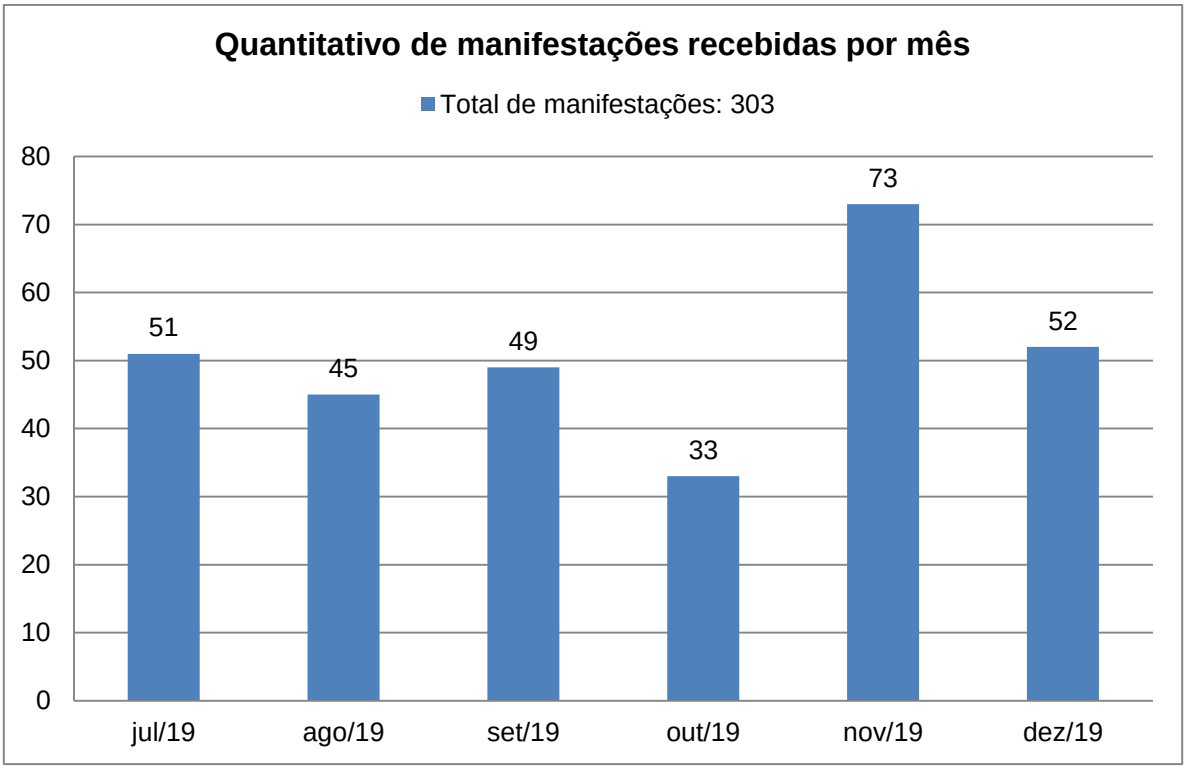
As manifestações provenientes da Ouvidoria são recebidas e consideradas pela gestão da Universidade. Sempre que necessário, em casos de denúncias, a Ouvidoria encaminha toda a documentação ao Gabinete da Reitoria, para apuração dos fatos e tomada de providências. Além disso, para atendimento de solicitações de informação, o setor 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, procura utilizar as demandas encaminhadas como subsídio para a tomada de decisões.

## 3 DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de julho a 31

de dezembro de 2019 foi de 303 (Figura 1), dessas 06 manifestações foram arquivadas pelos seguintes motivos: falta de clareza/insuficiência de dados (02) e duplicidade de manifestação (04).

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




Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

## 3.1 DEMANDAS POR CATEGORIAS

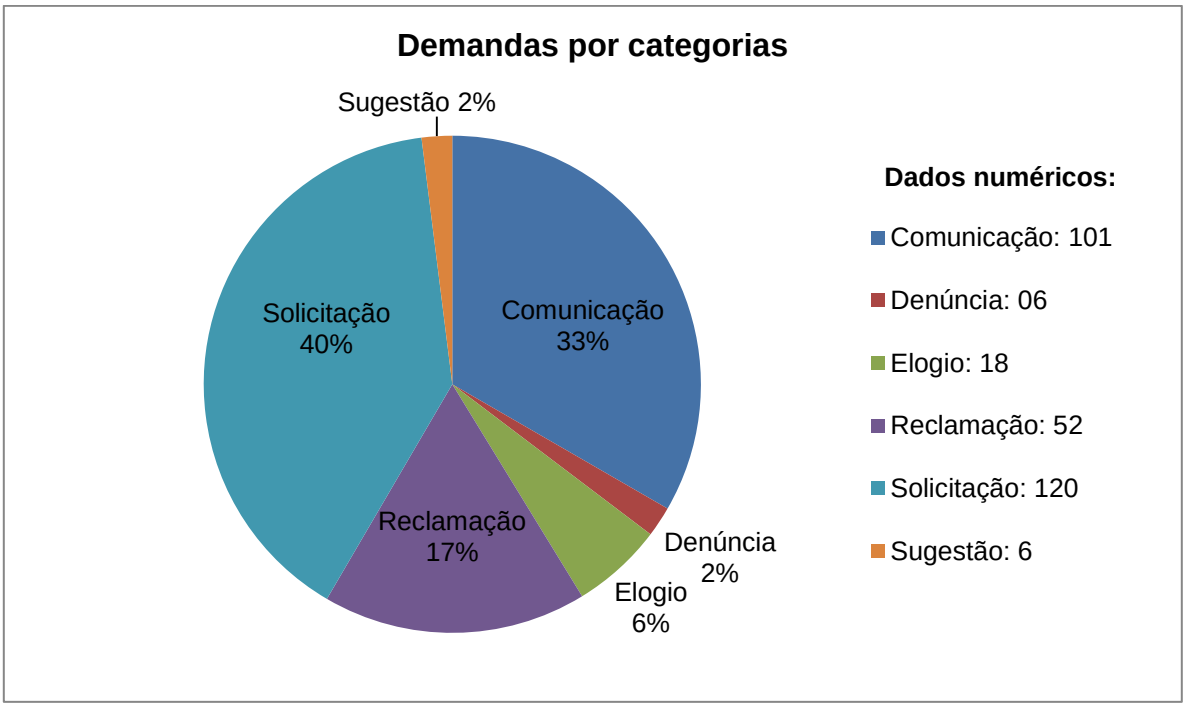
As manifestações recebidas no segundo semestre de 2019 estão classificadas em seis tipos: solicitação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão e comunicação (Figura 2). As solicitações representam a maioria das manifestações recebidas, com 40% do total de demandas. Tratam-se, principalmente, de dúvidas e questionamentos gerais sobre a Universidade, geralmente, 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 de ingresso. As demais manifestações são representadas por 33% de comunicações; 17% de reclamações; 6% de elogios; 2% de denúncias e 2% de sugestões.

O sistema do Fala.BR possibilita ao cidadão registrar denúncias e reclamações de forma anônima, sendo que esses dois tipos de manifestações passam a ser automaticamente reclassificadas pelo próprio sistema para a categoria comunicação. O cidadão que opta por realizar uma manifestação anônima é avisado pelo sistema a respeito da impossibilidade de acompanhar o andamento de sua manifestação e de receber uma resposta do órgão ou entidade.

A Ouvidoria deve resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, conforme Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019 da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União.

Figura 2: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria.




Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

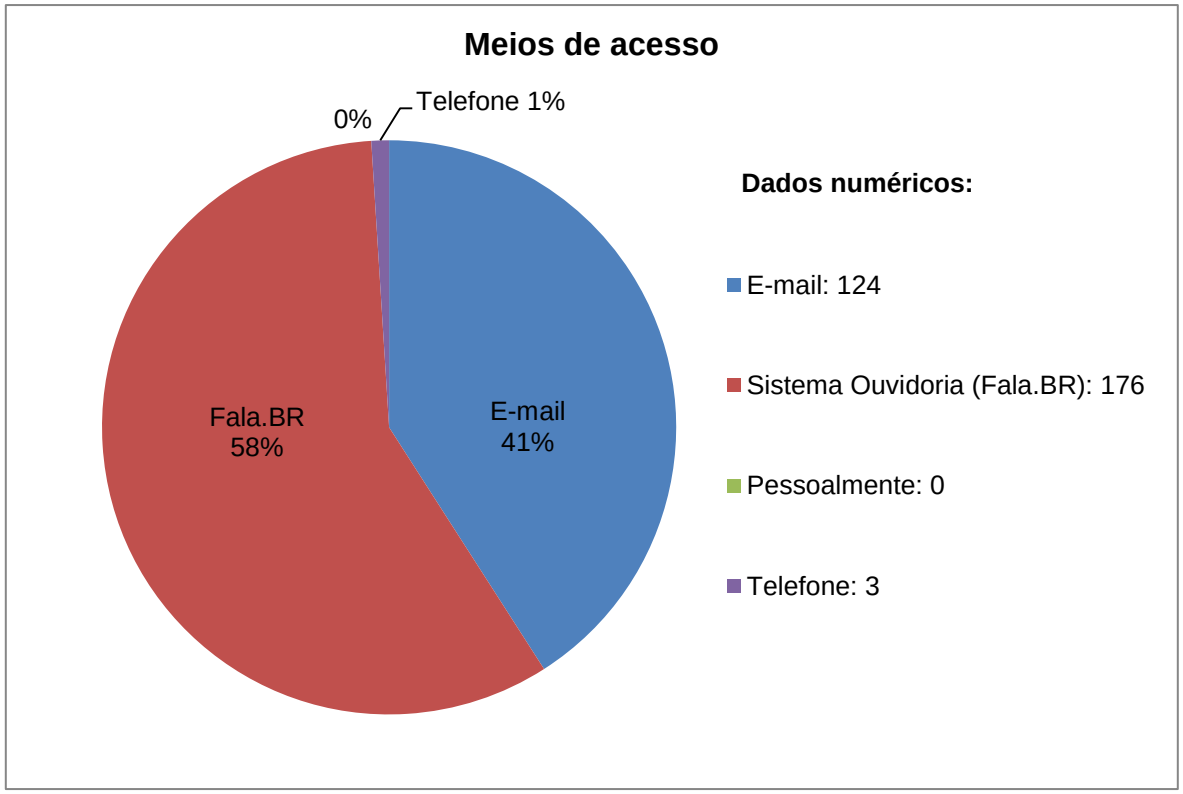
## 3.2 MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se o uso do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, com 58% e, o contato através de *e-mail,* com 41%, os demais atendimentos foram realizados por telefone (1%).

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 Fala.BR, com o intuito de possibilitar o efetivo controle de prazos no atendimento às demandas recebidas.

Figura 3: Meios de acesso à Ouvidoria.



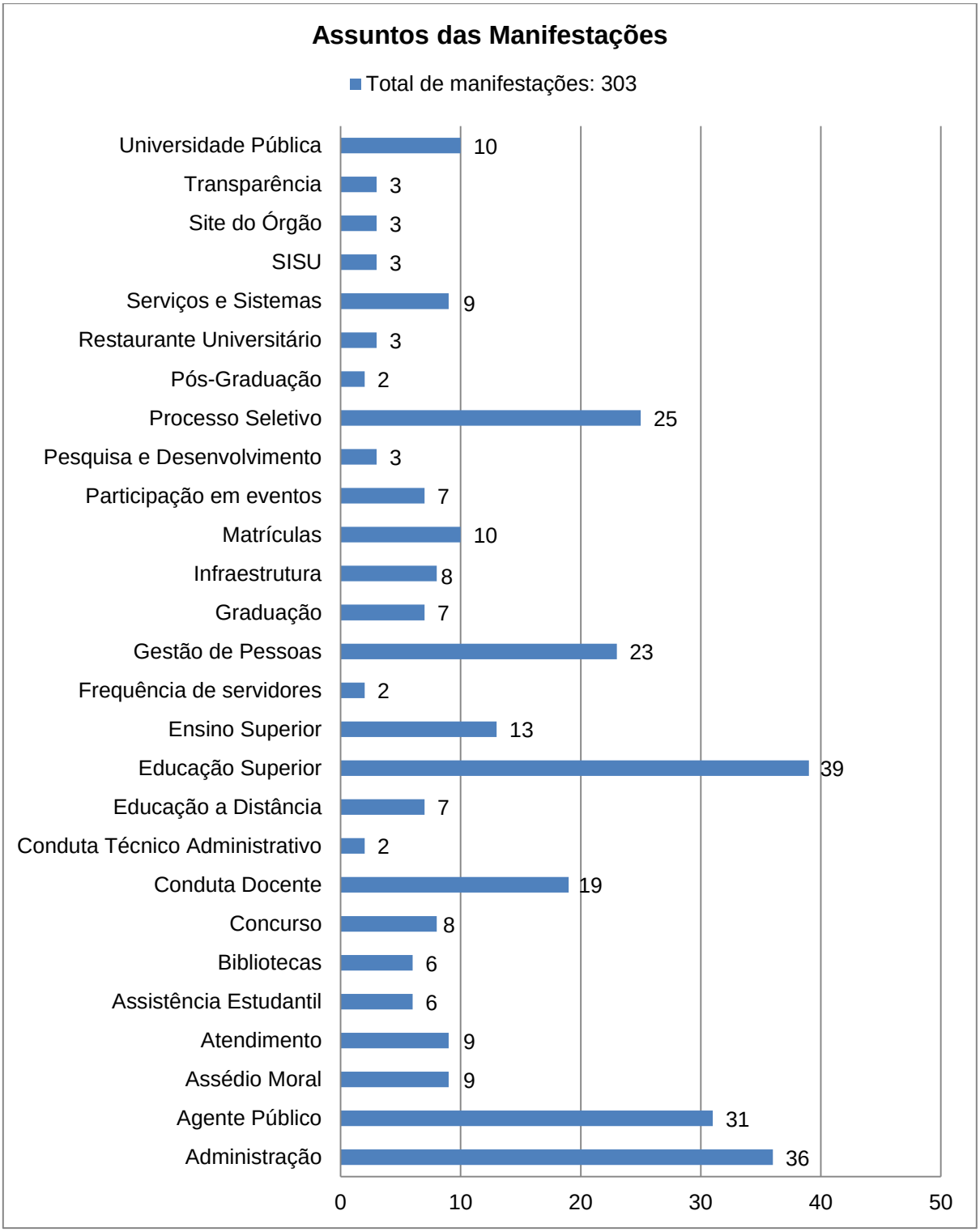

Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

## 3.3 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, referentes a situações específicas de cada período.

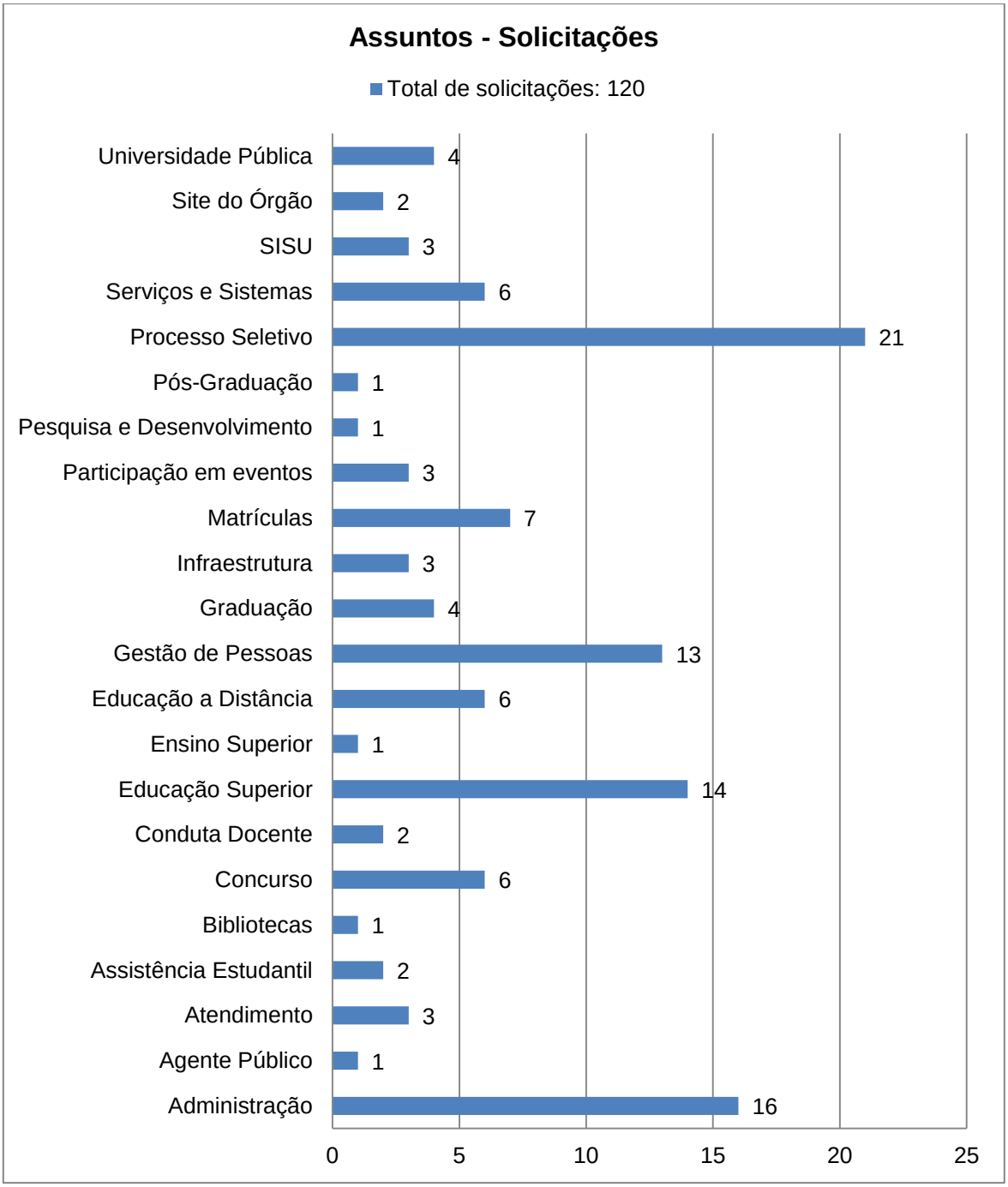
A seguir, apresenta-se o conjunto dos assuntos de manifestações demandadas no segundo semestre de 2019 (Figura 4). Em seguida, tais manifestações são apresentadas em gráficos quantitativos específicos: solicitações (Figura 5), reclamações (Figura 6), denúncias (Figura 7), elogios (Figura 8), comunicações (Figura 9) e sugestões (Figura 10) referentes aos registros realizados no sistema Fala.BR. Observa-se que entre os assuntos mais demandados no semestre, destacam-se questões relacionadas à educação superior e à administração da Universidade.

Figura 4: Assuntos das manifestações.



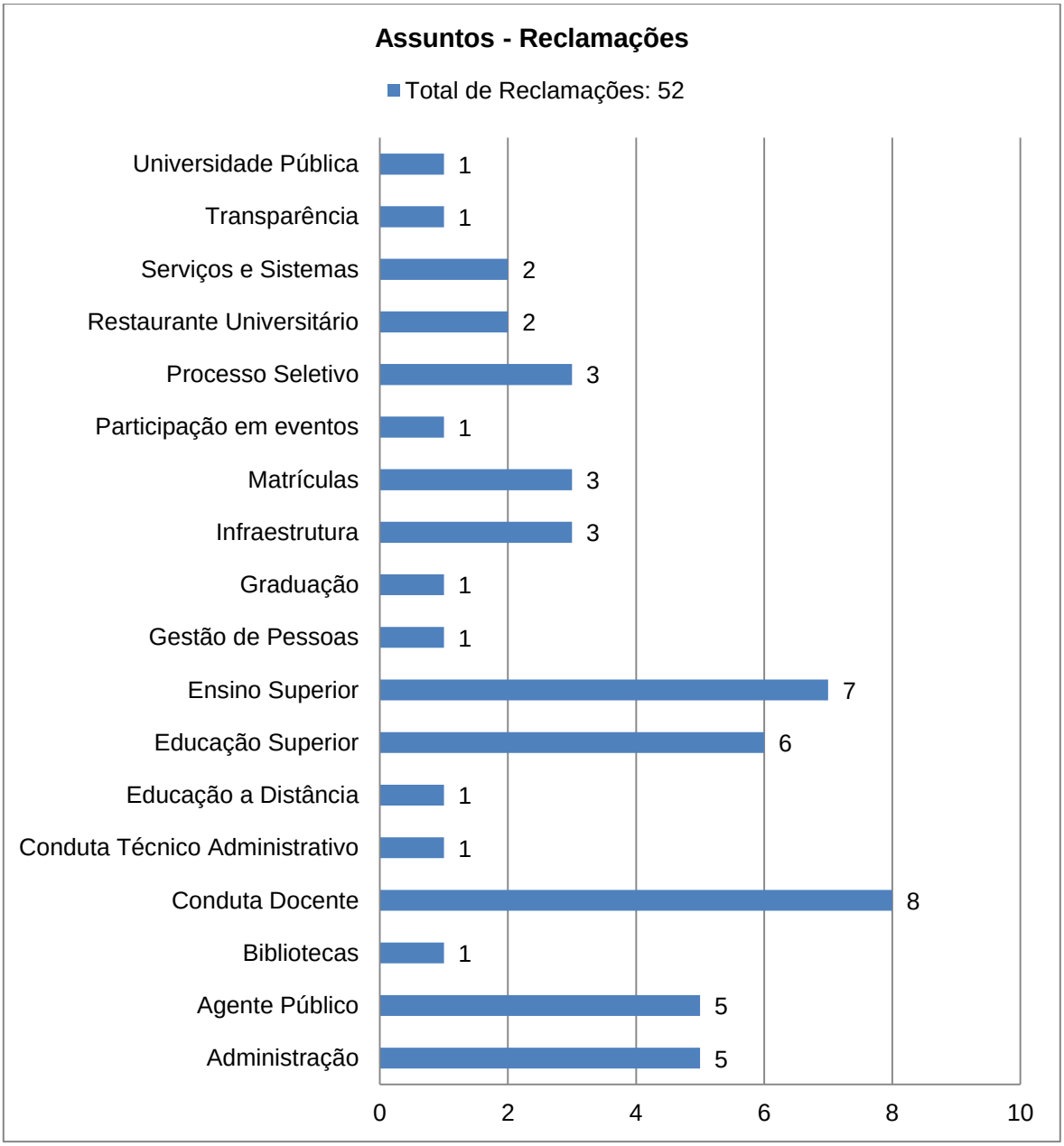

Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Figura 5: Assuntos - Solicitações.



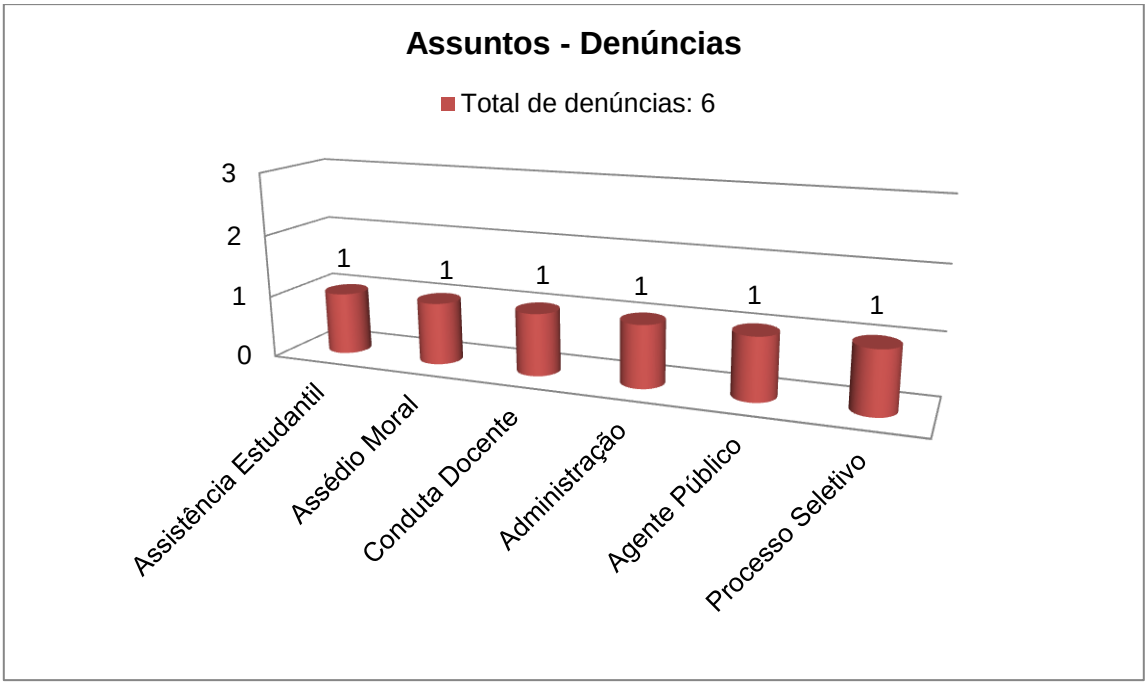

Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Figura 6: Assuntos - Reclamações.



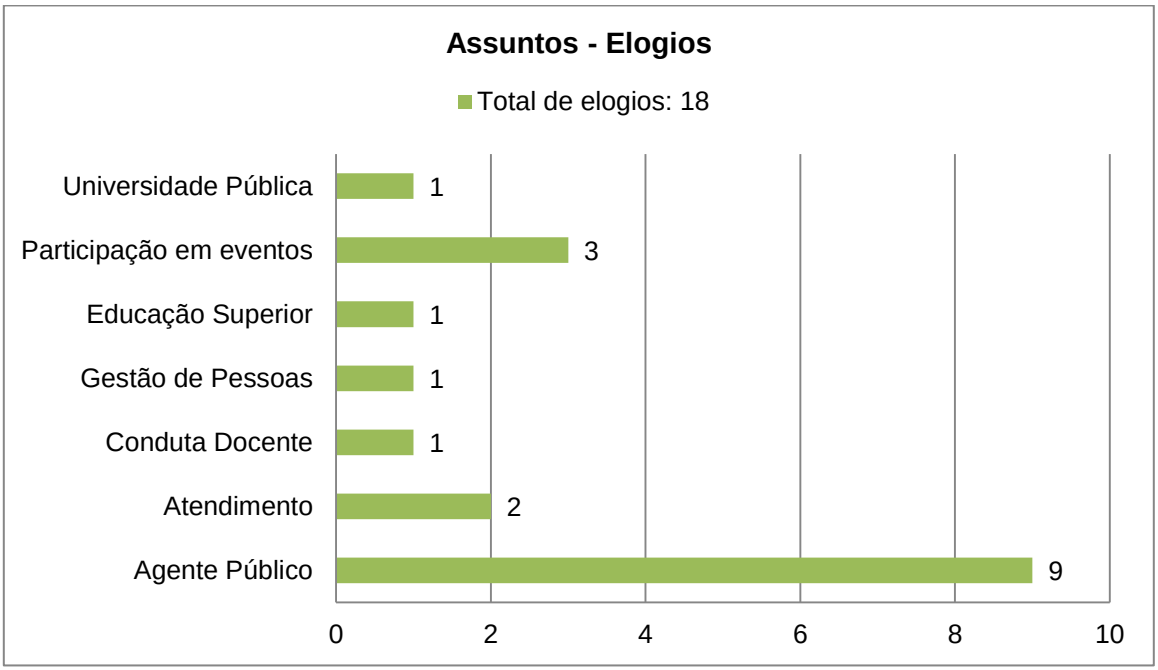

Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Figura 7: Assuntos - Denúncias.



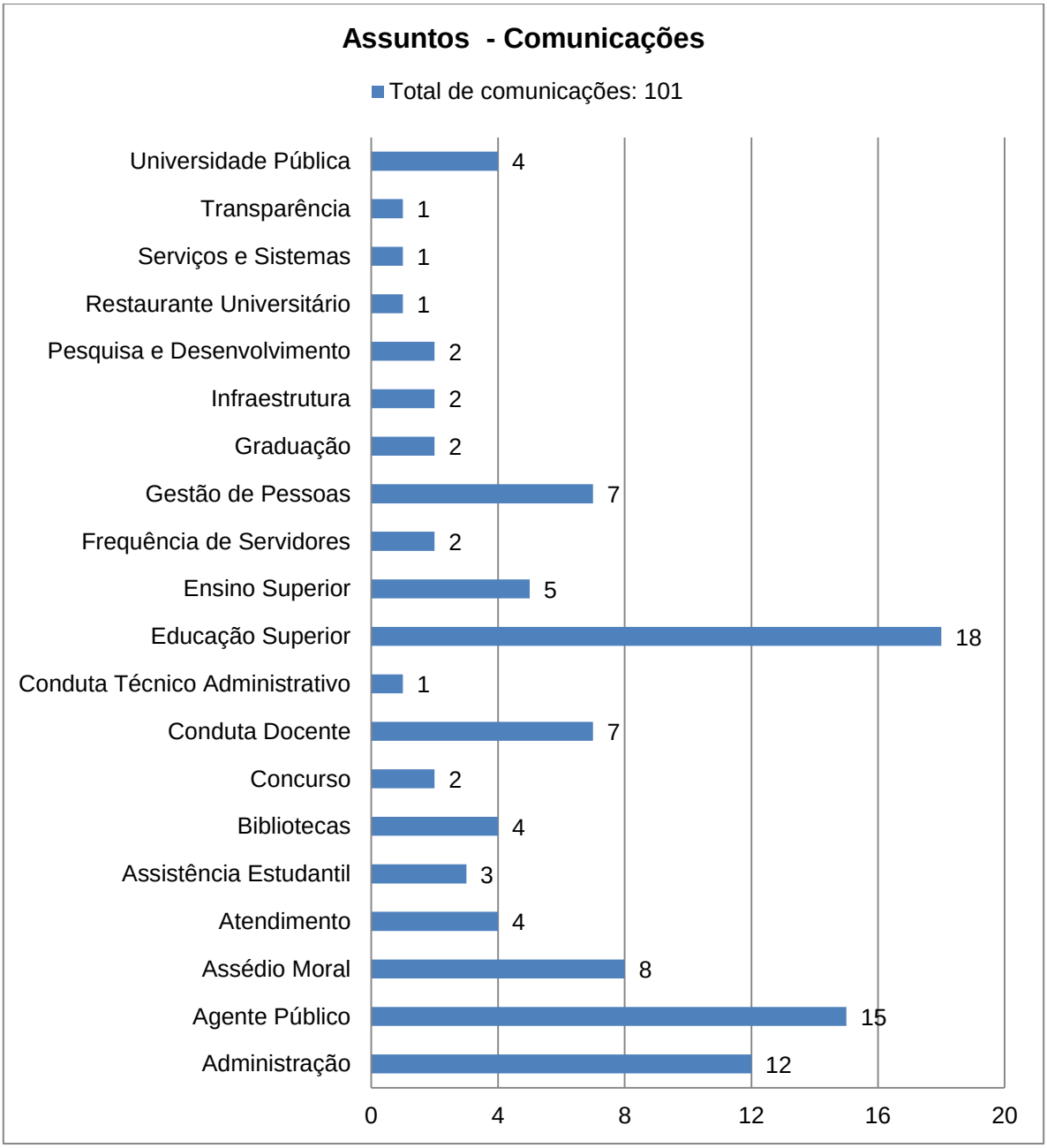

Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Figura 8: Assuntos - Elogios.



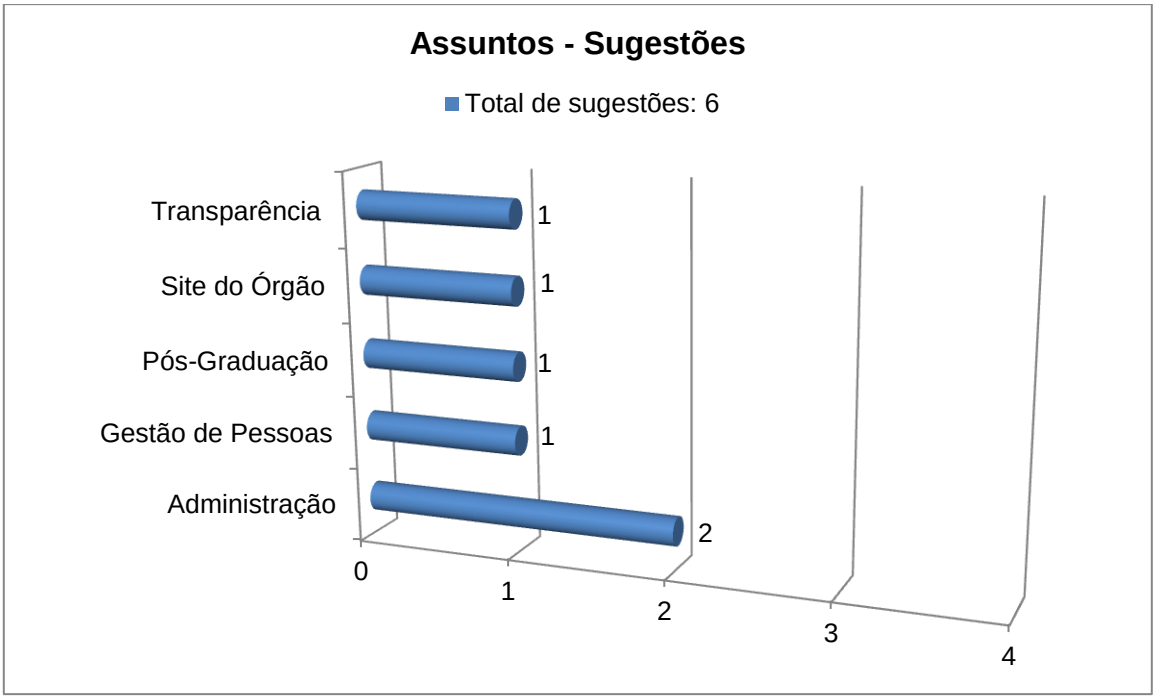

Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Figura 9: Assuntos – Comunicações




Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Figura 10: Assuntos – Sugestões




Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

## 3.4 TEMPO DE ATENDIMENTO

Conforme dispõem a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, e a Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018 da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, o prazo para resposta a uma manifestação é de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. As unidades de ouvidoria podem solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período.

De acordo com informações disponíveis no Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União, de forma geral, no período referente ao relatório, as manifestações foram atendidas em um prazo médio de 9,97 dias, o que se configura em uma média de

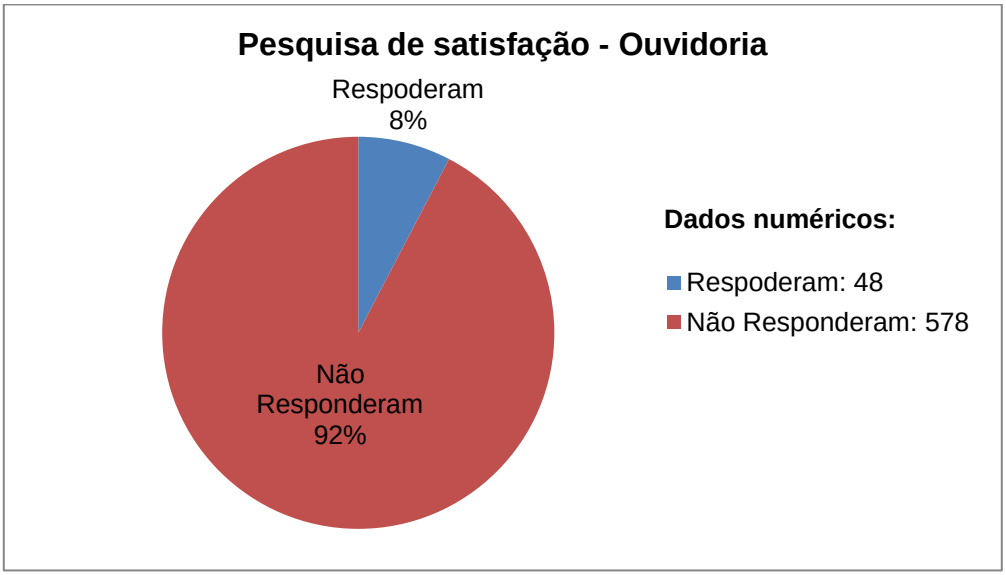
tempo satisfatória no atendimento aos cidadãos, considerando os prazos previstos nas normativas, o que demonstra o comprometimento dos gestores e áreas/unidades da Universidade em atender às demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

## 3.5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação possui a funcionalidade “pesquisa de satisfação”, com intuito de identificar o grau de satisfação dos cidadãos quanto ao atendimento prestado pelas Ouvidorias. A pesquisa de satisfação é disponibilizada ao final do atendimento prestado, sendo facultativa a participação do cidadão no preenchimento da referida pesquisa. Assim, as Ouvidorias podem emitir relatórios relacionados à satisfação dos usuários que foram atendidos pelo setor.

Do total de 626 atendimentos da Ouvidoria no ano de 2019, 48 cidadãos responderam ao questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR, representando 8% do público atendido pelo setor e 578 não responderam, totalizando 92% (Figura 11).

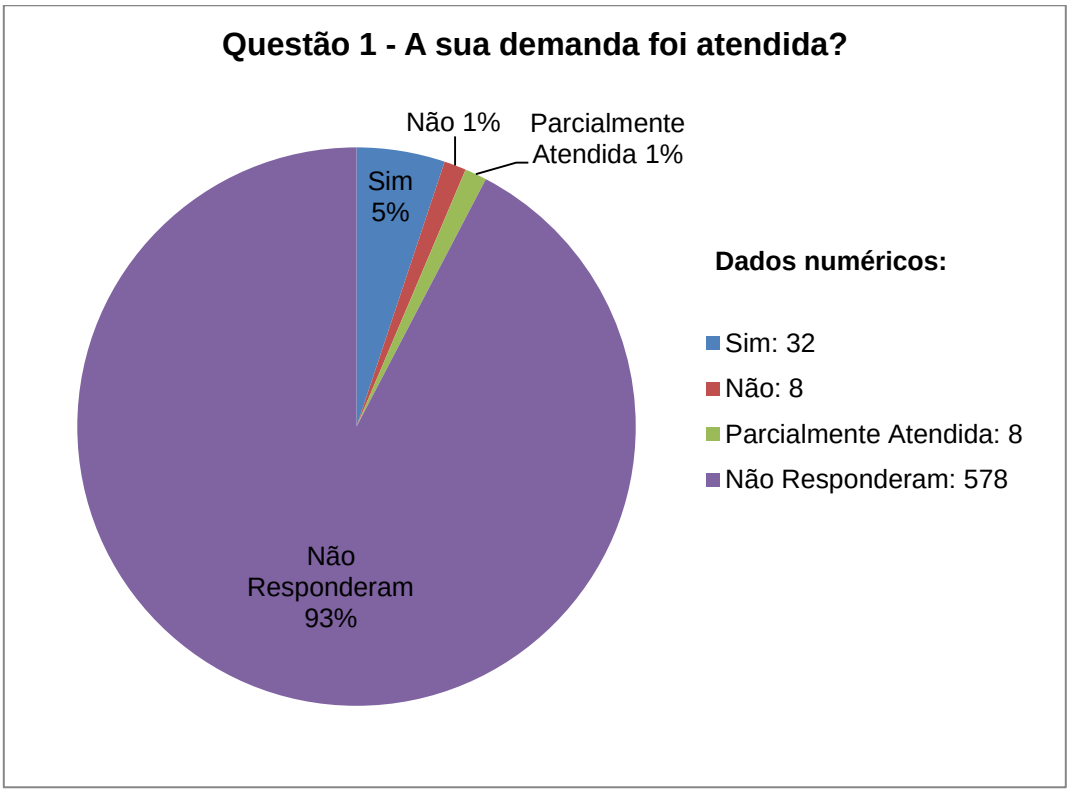
Figura 11: Quantitativos referentes à pesquisa de satisfação da Ouvidoria no ano 2019.




Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Referente à questão 1 do questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR – “A sua demanda foi atendida?”, 32 cidadãos responderam que sim (5%); 8 responderam que não (1%) e 8 consideraram a demanda parcialmente atendida (1%), conforme figura 12.

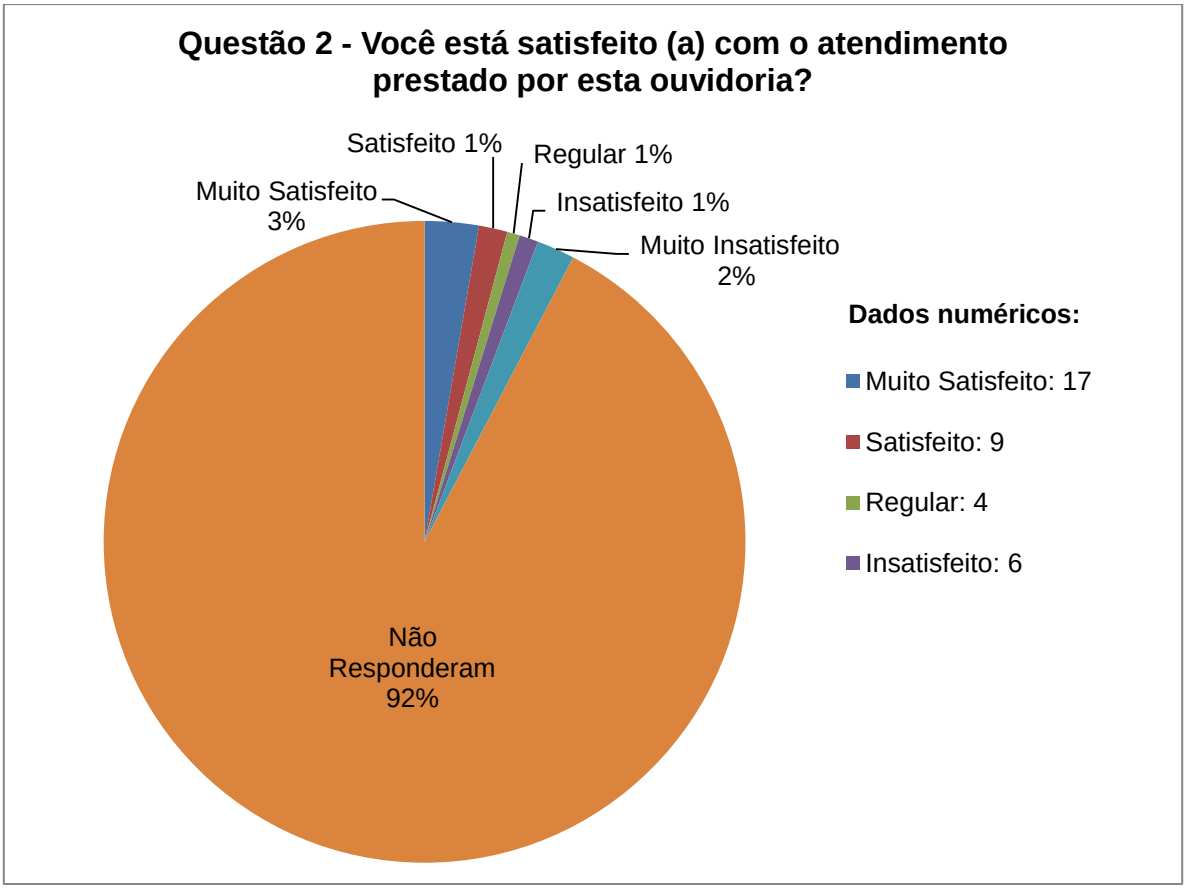
Figura 12: Quantitativos referentes à questão 1 da pesquisa de satisfação.




Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Referente à questão 2 do questionário de pesquisa de satisfação do Fala.BR – “Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?”, os cidadãos responderam conforme figura 13.

Figura 13: Quantitativos referentes à questão 2 da pesquisa de satisfação.

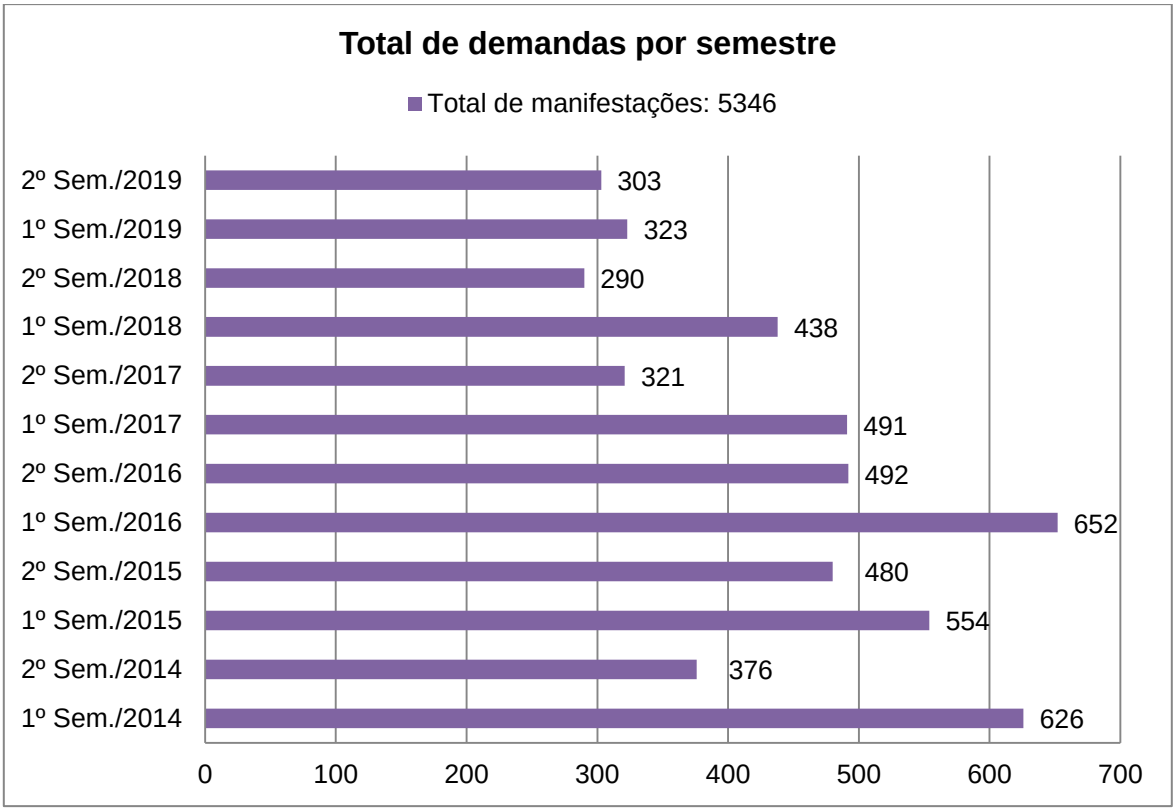



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

## 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 14), que disponibiliza o quantitativo total de manifestações recebidas por semestre, desde o primeiro semestre de 2014 até o segundo semestre de 2019.

Figura 14: Comparativo do total de manifestações recebidas por semestre pela Ouvidoria.

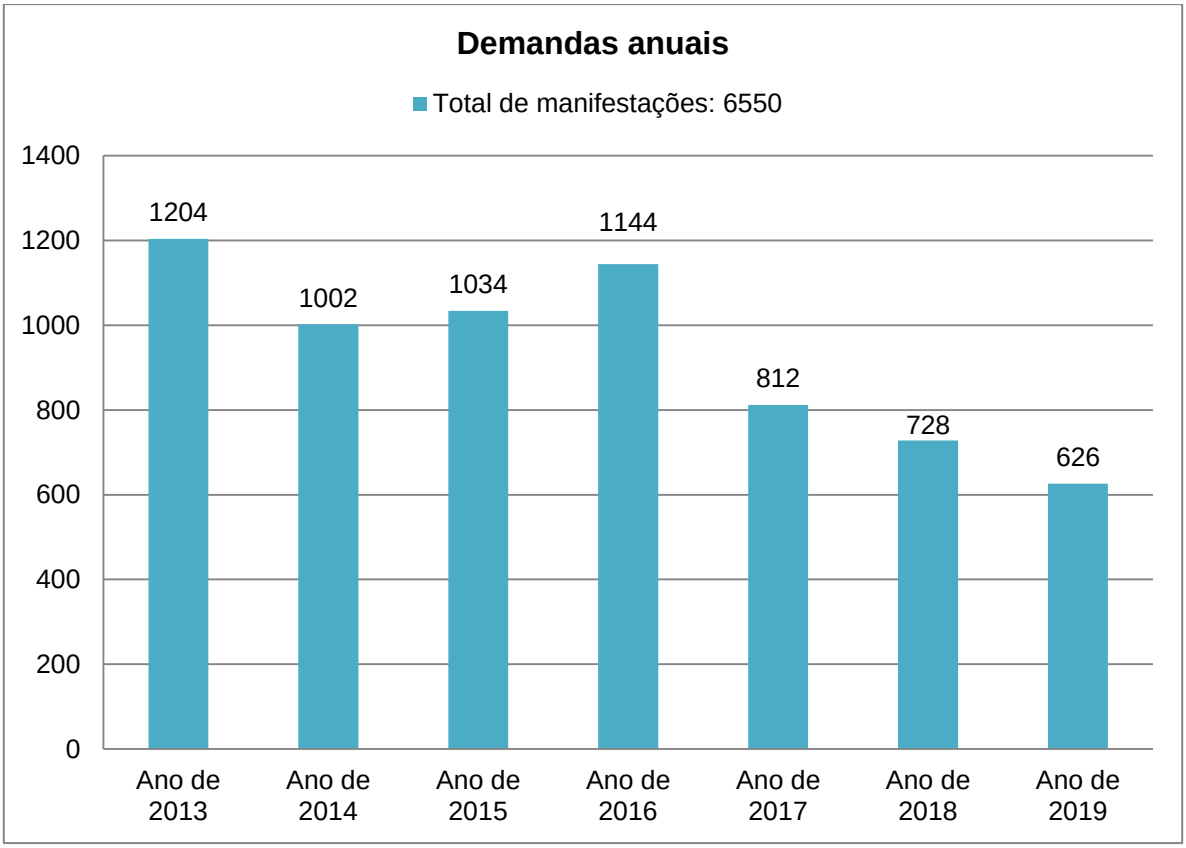



Fonte dos dados: Ouvidoria UNIPAMPA.

## 3.7 QUANTITATIVO DE DEMANDAS ANUAL

A seguir, apresenta-se o comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pela Ouvidoria (Figura 15), desde o ano de 2013 até o ano de 2019.

Figura 15: Comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pela Ouvidoria.




Fonte dos dados: Ouvidoria UNIPAMPA.

## 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

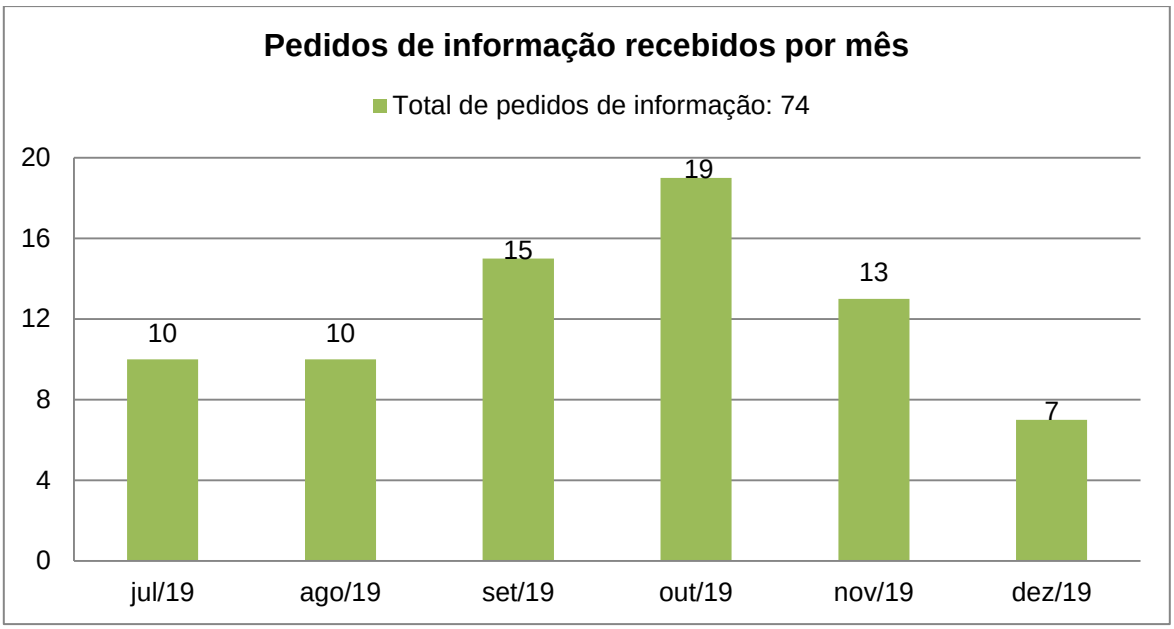
aos cidadãos.

Os prazos de atendimento aos pedidos de informação recebidos via SIC são regidos pela Lei nº 12.527/2011 e pelo Decreto nº 7.724/2012, os quais especificam 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.

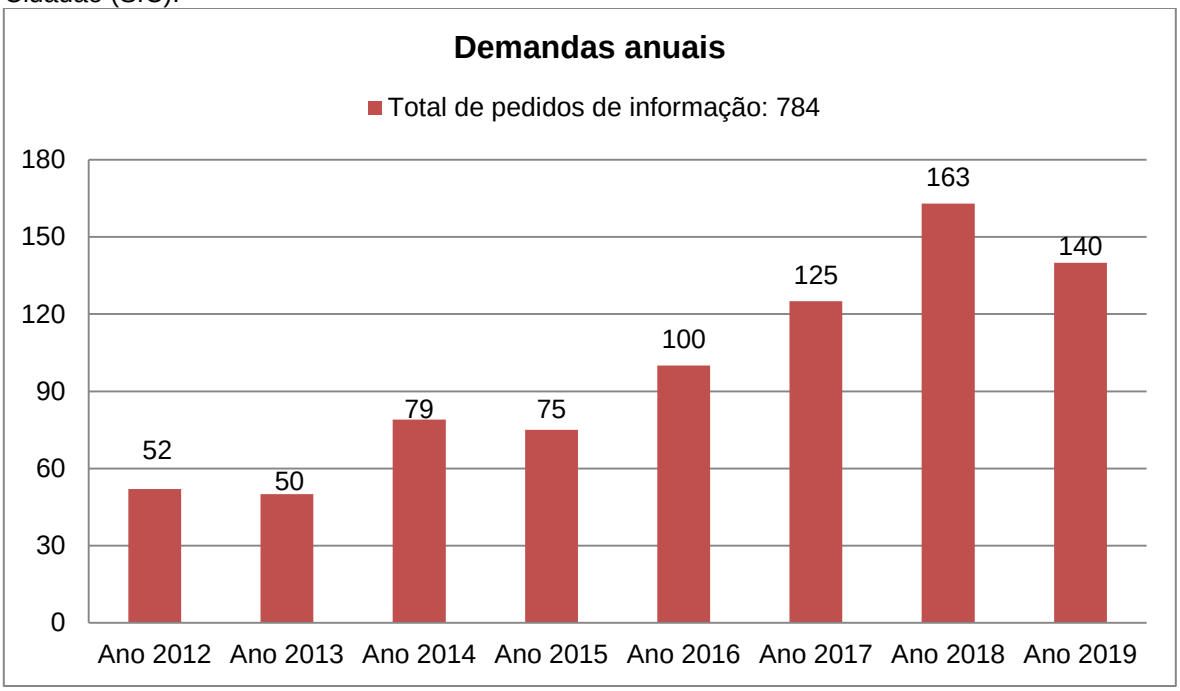
O SIC disponibiliza no sítio eletrônico do Acesso à Informação da Universidade relatórios estatísticos anuais, gerados a partir do sistema do e-SIC, a respeito dos pedidos e recursos de acesso à informação direcionados à Universidade. Na figura 16 estão apresentados os dados mensais dos pedidos de acesso à informação registrados via e-SIC no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2019 (74 pedidos de informação) e, na figura 17, está apresentado o comparativo do quantitativo anual de manifestações recebidas pelo SIC, desde o ano de 2012 até o ano de 2019 (784 pedidos de informação). Observa-se que de 2012 a 2019, o quantitativo anual de pedidos de acesso à informação tem aumentado consideravelmente, o que demonstra o aumento das demandas de atendimento do setor.

Figura 16: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – Pedidos de acesso à informação de janeiro a junho de 2019.




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

Figura 17: 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).

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade tem a possibilidade de emitir relatórios das pesquisas de satisfação quanto ao atendimento prestado aos cidadãos. O questionário de pesquisa é disponibilizado aos cidadãos através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Ao ser finalizado o atendimento ao pedido de acesso à informação, existe a possibilidade de os cidadãos avaliarem a experiência que tiveram com o SIC, respondendo ao questionário disponível diretamente no sistema e-SIC.

Em relação aos atendimentos do SIC no ano de 2019, do total de 140 demandas, 27 cidadãos responderam ao questionário de pesquisa de satisfação do e-SIC, representando 19% do público atendido pelo setor, conforme figura 18.

Figura 18: Quantitativos referentes à pesquisa de satisfação do SIC no ano de 2019.

Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação.

Referente à questão 1 do questionário de pesquisa de satisfação do e-SIC – “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”, considerando a escala, na qual 1 significa “não atendeu” e 5 “atendeu plenamente”, a média das respostas dos cidadãos ficou em 4,33.

Referente à questão 2 do questionário de pesquisa de satisfação do e-SIC - “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”, considerando a escala, em que 1 significa “difícil compreensão” e 5 “fácil compreensão”, a média das respostas dos cidadãos ficou em 4,81.

## 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 respectivos sites institucionais. 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, orientam-se 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.

## 6. SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Ao finalizar este Relatório, apresentam-se algumas “Sugestões à Gestão”, a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período do segundo semestre de 2019, 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 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 e acesso aos cidadãos.

- Promover, no âmbito das unidades acadêmicas e administrativas, atividades que contribuam no desenvolvimento de relações interpessoais, na tentativa de minimizar conflitos entre docentes, técnico-administrativos e discentes, por meio de espaços que valorizem o diálogo na mediação de eventuais divergências.

- Orientar, no âmbito das unidades acadêmicas, 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

os assuntos sejam resolvidos primeiramente junto às instâncias do Campus e, em última instância, junto à Ouvidoria da Universidade.