

**RELATÓRIO DAS
ATIVIDADES DA
OUVIDORIA UFRA
JANEIRO/JUNHO
2019**

Sumário

- Apresentação
- Base Legal
- Princípios
- Equipe da Ouvidoria
- Reuniões da Ouvidoria no 1º semestre
- Papel da Ouvidoria
- Manifestações recebidas, finalizadas e encaminhadas
- Outros Canais de Comunicação
- Sistema e-SIC
 - Demandas e-SIC
 - Painel Lei de acesso à informação
 - Pesquisa de satisfação SIC
 - Transparência Ativa
 - Recursos Recebidos e-SIC
- Sistema e-OUV
 - Demandas e-OUV
 - Painel Resolveu?
- Demandas por tipo de manifestação
- Setores demandados
- contatos

Apresentação

O Relatório semestral da Ouvidoria UFRA 01/2019 visa a transparências nas atividades da Ouvidoria e auxiliar na melhoria da prestação de serviço à sociedade, bem como dividir os resultados dos trabalhos desenvolvidos pela mesma.

Base Legal

A Ouvidoria da UFRA atua conforme a Lei 13460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. A Lei, redigida com a contribuição da CGU, regulamenta o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, e prevê entre os direitos básicos dos usuários: igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e prioridades asseguradas por lei; além da aplicação de soluções tecnológicas para simplificar os processos e procedimentos. (Fonte: Ouvidorias.gov) Criada pela Resolução do CONSUN o nº .40, de 24 de novembro de 2010, a Ouvidoria da UFRA é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, agindo com independência funcional e imparcialidade.

Princípios



Equipe da Ouvidoria

A Ouvidoria atualmente é composta pelo Ouvidor, por 2 assistentes administrativas e 2 estagiários,

Joelden Roberto Alves da Costa (Ouvidor);

Hilma Raquel Ribeiro (Assistente Administrativo);

Jilcenatalia Silva Pedroso (Assistente Administrativo);

Gabriela Barbosa Pereira (Estagiária).

Wilson Felipe Rabelo Cardoso (Estagiário)

A Ouvidora da UFRA atua no atendimento dos cidadãos se dá por via de dois sistemas e-Sic e e-Ouv, mas também por e-mail ou pessoalmente. Os casos apresentados são recebidos, analisados, encaminhados aos setores responsáveis pela resposta dentro da Instituição e, posteriormente, são remetidos ao manifestante.

Reuniões da Ouvidoria no 1º semestre de 2019.

A Ouvidoria UFRA realiza encontros que tem como objetivo de debater e implementar ações que estabeleçam maior praticidade nos processos internos da universidade, para promover maiores benefícios aos integrantes da UFRA. Nisto, a Ouvidoria esteve presente com vários setores da Universidade para sensibilização ao processo de desburocratização, facilitação dos processos internos e Simplifique, orientada pela Lei: 13.460/2017 e o decreto 9094/2017.

■ Janeiro:

Dias 08 e 09 – Reunião do Comitê de Trabalhos de Transparência UFRA

■ Fevereiro:

Dia 14 - Reunião do Comitê de Trabalhos de Transparência UFRA

Dia 20 – Reunião com o Comitê de Implantação de Dados Abertos da UFRA

Dia 27 – Reunião com a PROEN para recepção dos calouros

■ Abril:

Dia 09 – Ouvidoria em Capanema

■ Maio:

Dias 08 e 09 – Ouvidor Joelden Rocha participou do evento de extensão na Unama

Dias 12 a 17 – 4ª Semana de Ouvidoria e acesso a informação no Rio de Janeiro

Dia 29 – Ouvidor Joelden Rocha em Capanema

Papel da Ouvidoria

Promover a participação

Acompanhar visando garantir a efetividade

Propor aperfeiçoamento

Auxiliar na prevenção e correção dos atos

Propor adoção de medidas p defesa dos direitos dos usuários

Receber, analisar e encaminhar

Mediação e conciliação

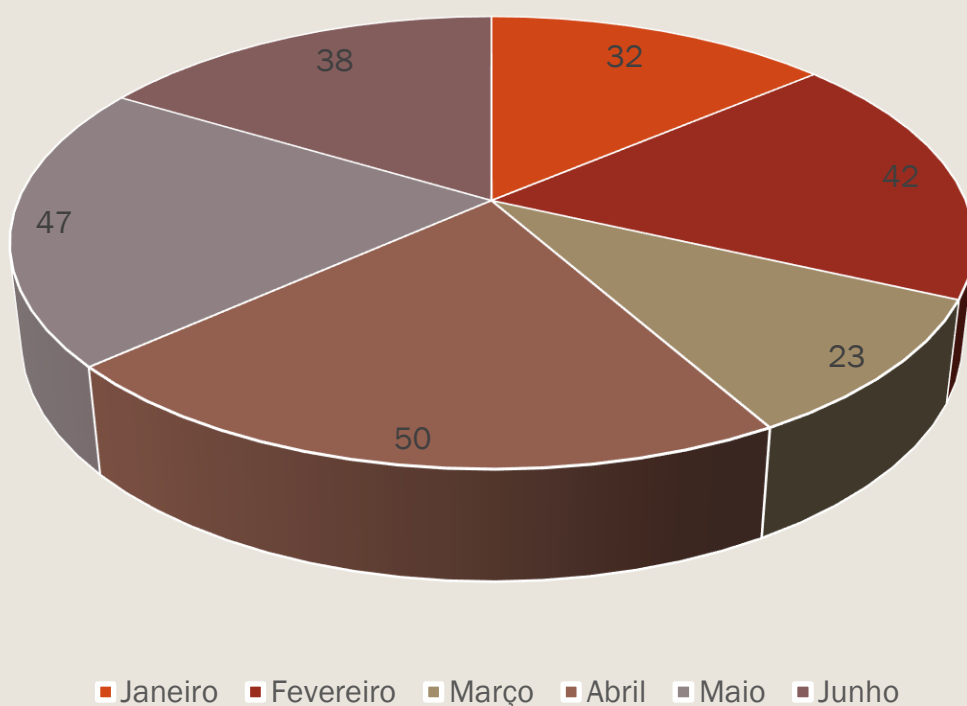
Manifestações recebidas, finalizadas e encaminhadas.

A partir dos dados estatísticos extraídos dos sistemas de manifestações, bem como do controle interno exercido, a Ouvidoria UFRA recebeu e tratou, no 1º semestre de 2019, 400 demandas, tendo uma média de recebimento de 66,66 por mês. Desse total, 89 são do sistema e-SIC, 85 do sistema e-OUV e 232 por outros canais de comunicação (redes sociais, e-mail, ligação e presencial).

Outros Canais de Comunicação

Dentre outros canais de comunicação da Ouvidoria podemos citar: e-mail, redes sociais (Facebook, Instagram e WhatsApp), atendimento pelo telefone e atendimento presencial. Diante disso, foram registradas 232 demandas no 1º semestre de 2019.

Via Outros Canais de Comunicação

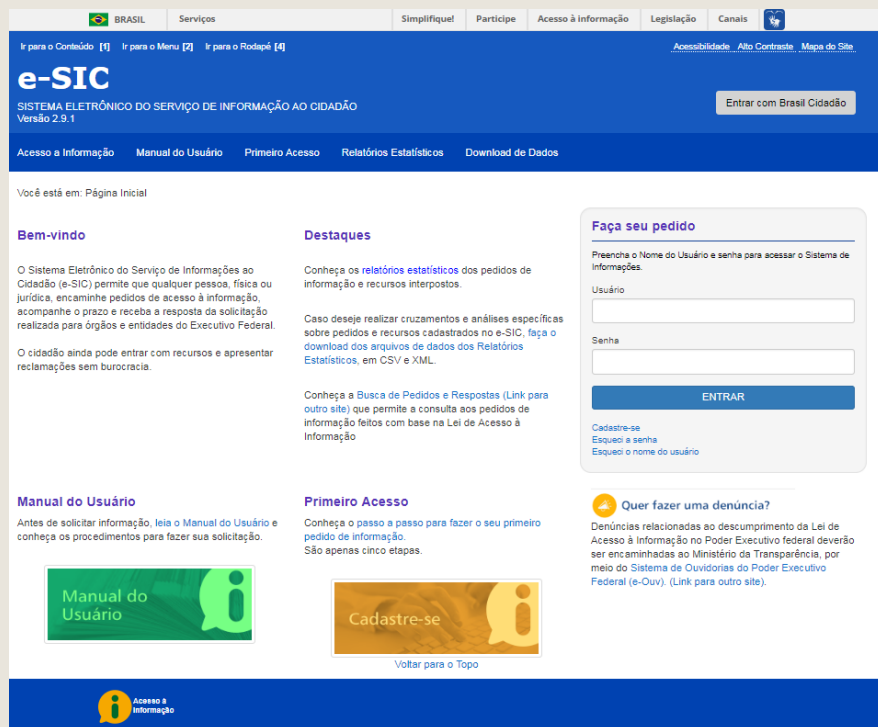


Os assuntos mais demandados em outros canais

- Número de contato do Hospital Veterinário;
- Horário de funcionamento do HoVet;
- Informações sobre o Processo Seletivo da UFRA;
- Outros.

Sistema e-SIC

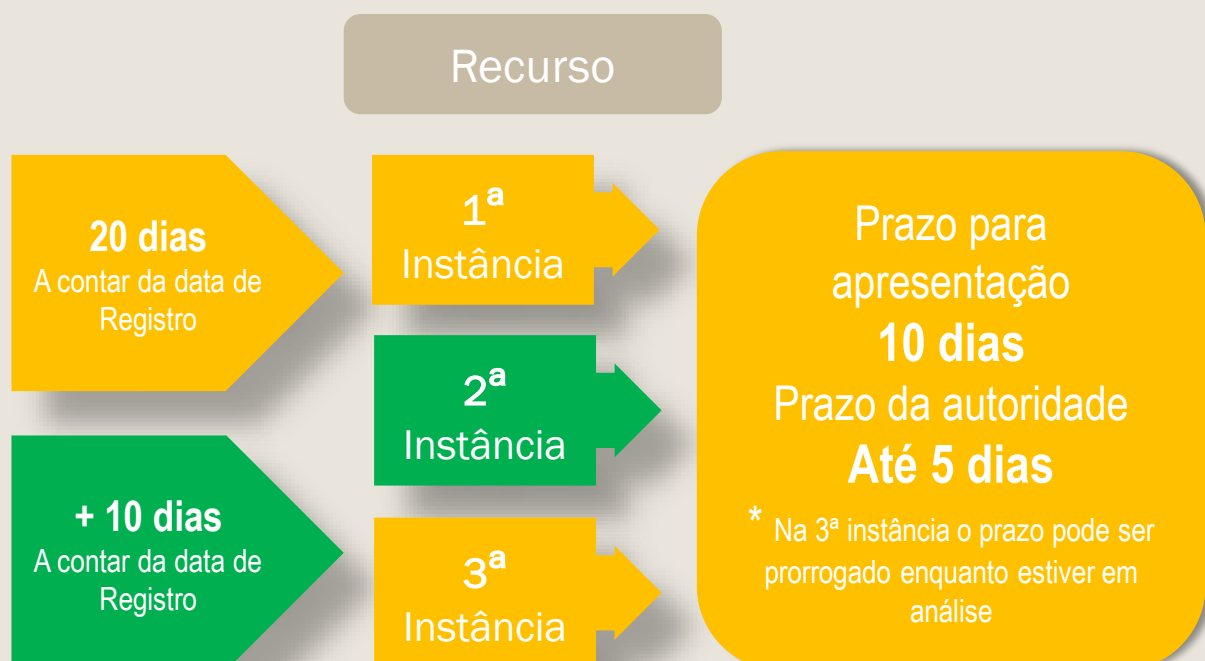
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.



As demandas de acesso à informação são recebidas pela Ouvidoria UFRA e analisadas, diante disto, possuindo a resposta da solicitação a mesma é dada imediatamente, no entanto se a Ouvidoria não possui essa informação, encaminha-se para unidade administrativa responsável pela demanda, retornando resposta conclusiva para Ouvidoria a mesma analisa e a insere no sistema

Considerando a Lei de nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação esse processo deverá ocorrer em prazo não superior a 20 (vinte) dias que pode ser poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Prazos

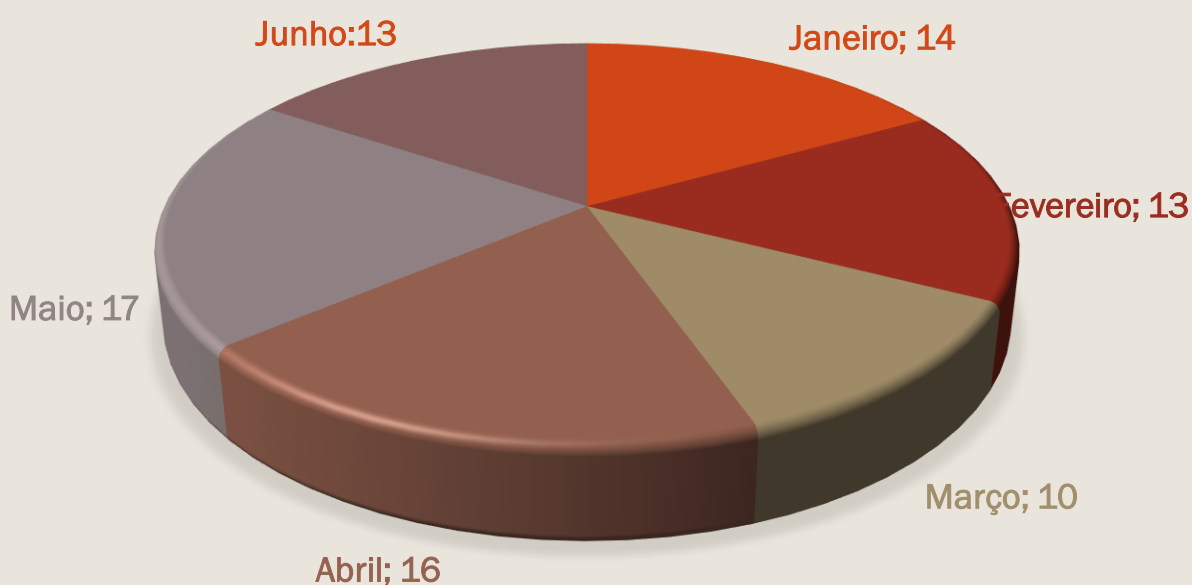


Demandas e-SIC

Foram realizadas 83 demandas enviadas via Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), com total de 116 perguntas, tendo uma média mensal de 13,83 pedidos.

Na tabela e no gráfico a seguir, estão distribuídos por mês o quantitativo de solicitações recebidas pelo e-SIC:

SOLICITAÇÕES VIA SISTEMA E-SIC



Os temas mais solicitados por categoria e assunto foram

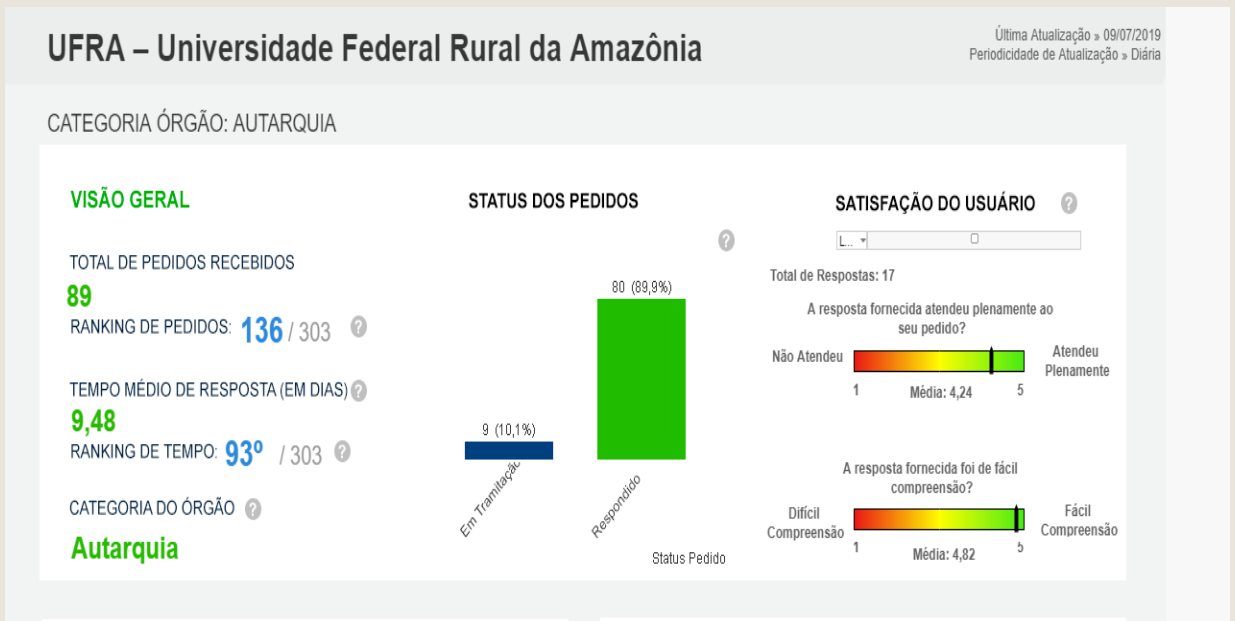
Categoria e assunto	Quantidade
Educação – Educação Superior	39
Trabalho – Mercado de Trabalho	13
Trabalho – Profissões e Ocupações	08
Economia e finanças – Administração Financeira	08
Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, Preservação e Acesso	04
Educação - Assistência ao estudante	02
Educação - Profissionais da educação	02
Transportes e trânsito - Transporte rodoviário	01
Governo e Política - Administração pública	01
Economia e Finanças - Finanças	01

Painel Lei de Acesso à Informação

Abaixo segue informações extraídas do painel Lei de Acesso à Informação que apresenta um panorama da implementação da Norma do Poder Executivo Federal.

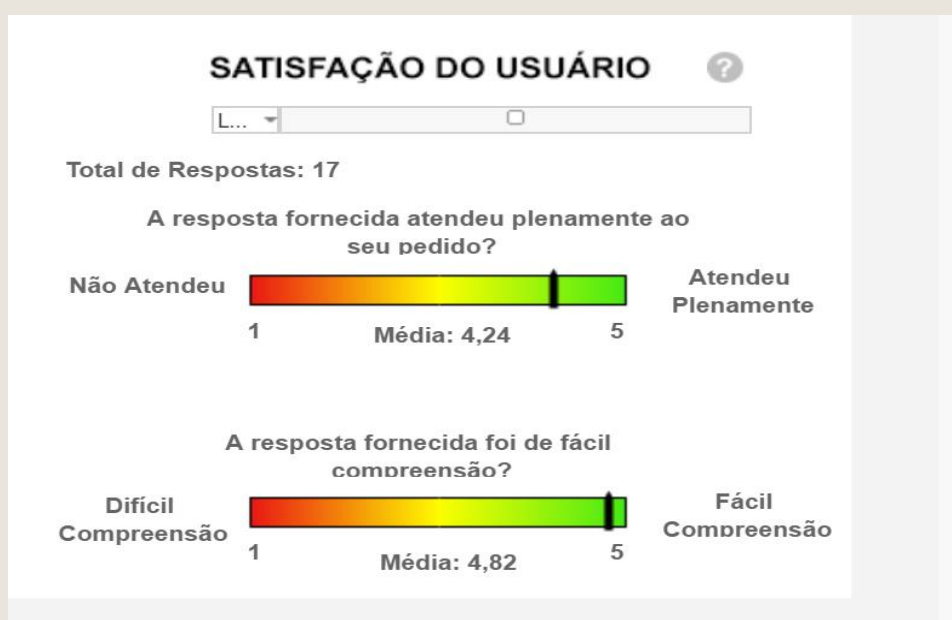
Há informações sobre o número de pedidos de recursos, cumprimentos de prazos, perfil de solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos. Os dados são extraídos do sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão (e-SIC).

Acesse o Link: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> para obter mais informações.



Pesquisa de satisfação e-SIC

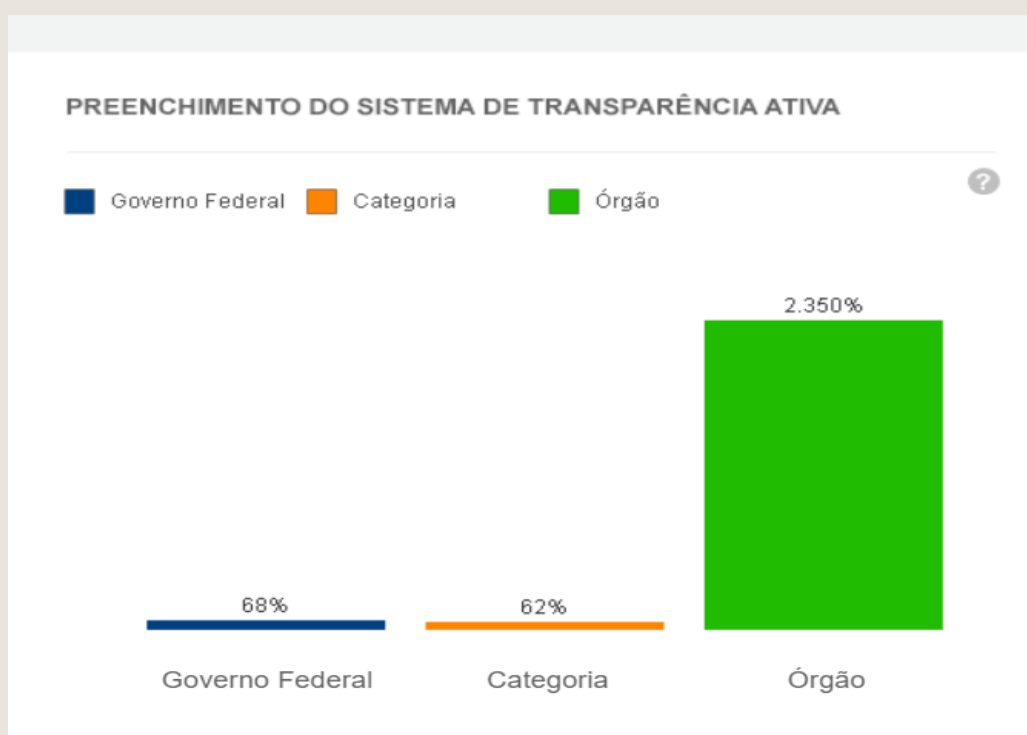
Esse gráfico traz informações sobre os resultados da pesquisa de satisfação do usuário essa pesquisa respondida pelo solicitante após receber resposta ao seu pedido de acesso à informação o preenchimento é facultativo as perguntas das pesquisas e vários tipos de resposta, portanto é necessário selecionar um tipo de resposta para ver os resultados os solicitantes respondem às perguntas marcando uma escala que vai de 1 a 5.



Transparência Ativa

Este gráfico mostra o percentual de itens do sistema de transparência ativa do e-SIC preenchidos pelo próprio órgão (UFRA), o gráfico também apresenta a média de preenchimento do formulário pelo Governo Federal e pela categoria da qual órgão selecionado faz parte .

O sistema de Transparência Ativa é um formulário disponível no e-SIC sobre o cumprimento das obrigações de Transparência Ativa, todos os órgãos cadastrado no sistema devem preencher esse formulário e manter o atualizado.



Recursos recebidos e-SIC

Esse gráfico apresenta a quantidade de recursos interpostos (total e por instância)

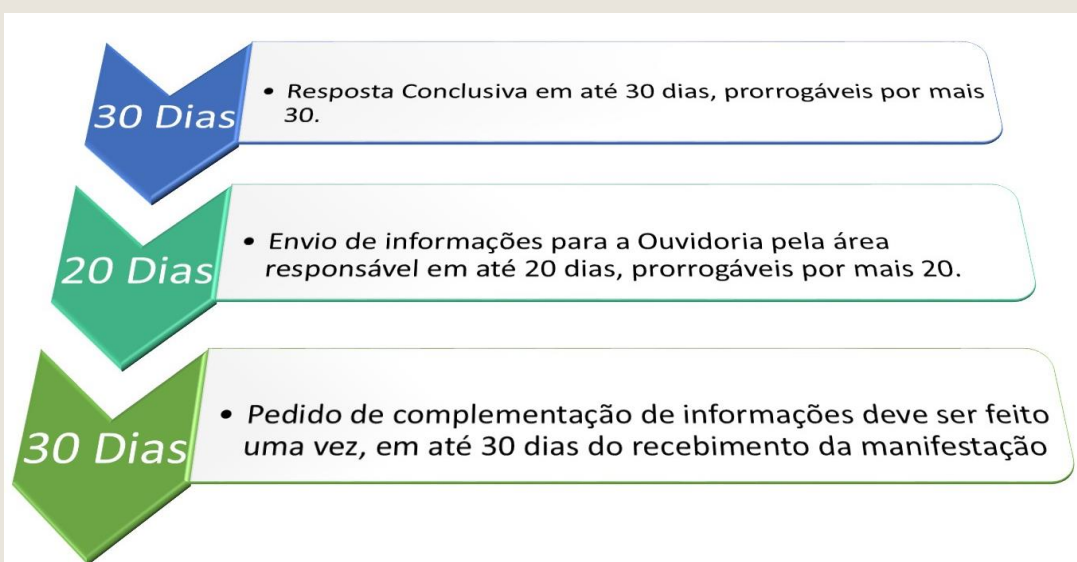


Sistema e-OUV

O sistema e-OUV é o canal integrado onde o cidadão registra sua manifestação, a qual pode ser uma sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, um elogio ou uma Simplificação de serviços prestados pelo órgão, no caso da Ouvidoria UFRA pela Universidade. Por meio dele, é possível consultar o andamento da manifestação e receber a resposta que deve ser clara, objetiva e que leve em consideração o contexto de cada situação. Está disponível na Internet e funciona 24 horas



Com a Lei 13,460/2017, as Ouvidorias deverão responder as manifestações inseridas no e-OUV de forma conclusiva em até 30 dias após o seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período desde que haja uma justificativa expressa, a partir desta regulamentação da Lei, caso seja necessário solicitar mais elementos ao usuário para melhor análise do que foi relatado, a ouvidoria poderá fazer um pedido de complementação das informações.

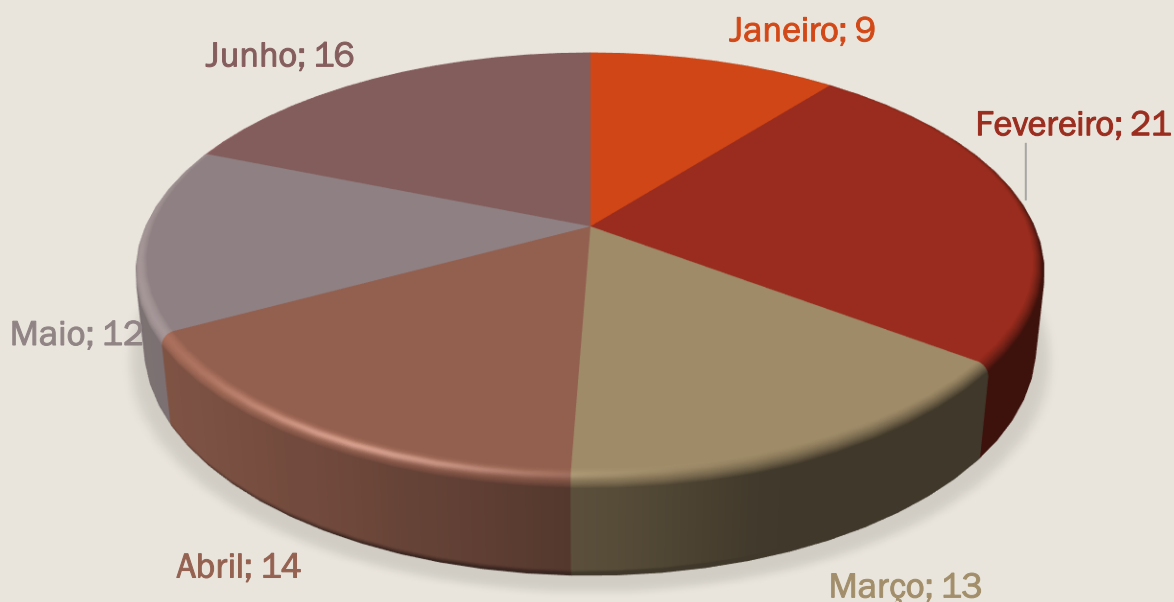


Demandas e-OUV

No sistema e-OUV foram recebidas 85 manifestações no 1º semestre de 2019, com uma média mensal de 14,16 demandas.

Na tabela e no gráfico a seguir estão distribuídos por mês o quantitativo de manifestações recebidas pelo sistema e-OUV:

MANIFESTAÇÕES VIA SISTEMA E-OUV



As demandas recebidas pelo e-OUV são enquadradas pelo próprio sistema em um dado tipo mediante ao seu conteúdo. Diante disso, do total recebido no 1º semestre, explicita-se na tabela a seguir a quantidade por tipo de manifestação

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	32
COMUNICAÇÃO	20
SOLICITAÇÃO	13
DENÚNCIA	15
SIMPLIFIQUE	04
ELOGIO	01
TOTAL	85

Na tabela a seguir, encontram-se os 4 assuntos mais demandados pelo sistema e-OUV no 1º semestre/2019:

Administração
Servidor
Concurso
Restaurante Universitário

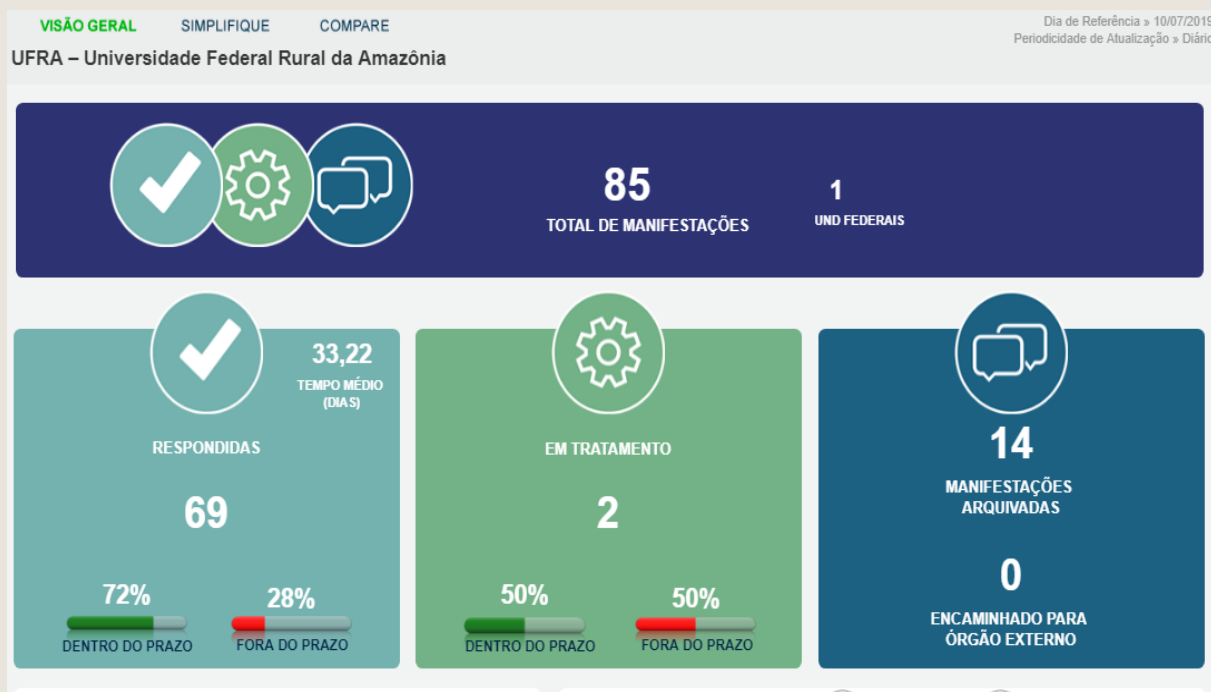
Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

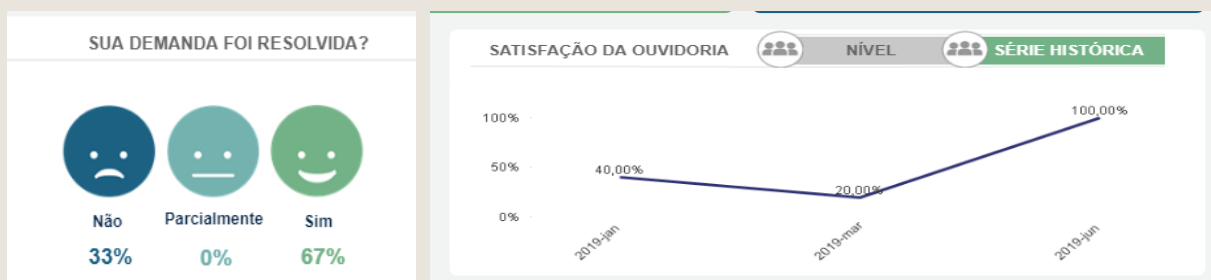
Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Acesse!

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Segue informações do Painel Resolveu? concernente a Universidade Federal Rural da Amazônia



Referente a satisfação da manifestação o painel informa esses resultados:



Concernente aos tipos manifestações no primeiro semestre de 2019.



Demandas por tipo de manifestação

O gráfico abaixo demonstra o percentual de cada tipo de manifestação que foi registrado no 1º semestre de 2019 via sistemas e-SIC e e-OUV, sendo que, a **solicitação de informação** foi a mais demandada com 49,40% das manifestações.

Demandas por Tipo em Números								
Mês	Reclamação	Solicitação	Denúncias	Comunicação	Elogio	Simplifique	Solicitação de Informação	Total
Jan.	01	01	03	04	00	00	14	23
Fev.	07	03	05	06	00	00	13	34
Mar.	04	00	02	03	00	04	10	23
Abr.	08	00	03	02	01	00	16	30
Maio	05	04	00	03	00	00	17	29
Jun.	07	05	02	02	00	00	13	29
1º Sem	32	13	15	20	01	04	83	168

Setores Demandados

No quadro a seguir, estão destacados os setores da Instituição para os quais houve demandas no primeiro semestre de 2019, organizados por ordem alfabética.

Assessoria Internacional	02
Biblioteca	01
Campi UFRA	13
Comissões UFRA	05
Conselhos UFRA	04
Coordenações Cursos UFRA	04
Divisão de Saúde Qualidade De Vida	01
Hospital Veterinário	78
Institutos UFRA	11
Outros e Ouvidoria UFRA	45
Prefeitura	09
Pró-Reitoria de Administração e Finanças	17
Pró-Reitoria de Assistência Estudantil	11
Pró-Reitoria de Ensino	79
Pró-Reitoria de Extensão	12
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	30
Pró-Reitoria de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	05
Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional	09
Reitoria	14
Restaurante Universitário	05
Superintendência de Tecnologia da Informação de Comunicação	05
Total	400

Ouvidoria UFRA aparece na condição de demandada, pois as solicitações foram finalizadas pela equipe em virtude da experiência adquirida, dispensando o encaminhamento para outras áreas da Instituição.

Nota-se que estes números referem-se as demandas recepcionadas pela Ouvidoria durante o semestre. Muitas vezes há a necessidade de uma mesma manifestação ser encaminhada a mais de um setor da Universidade.

Assuntos mais demandados



- Pedido/divulgação de informação
- Postura de servidor técnico, docente ou discente
- Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa
- Infraestrutura dos campi
- Ingresso acadêmico na UFRA (vestibular, ENEM, Sisu, transferências facultativa/obrigatória e pós-graduação)
- Setor/gestor inacessível em horário de expediente(contatos e telefones)
- Gestão de Pessoas (férias/licenças/crachás/folha de pagamento)
- Curso, concurso e editais
- Assédio
- Tecnologia da informação (sites/sistemas/matricula web)
- Perturbação do espaço universitário (barulho, festas etc.)
- Transporte coletivo interno e/ou externo
- Outros

Contatos

A ouvidoria UFRA atua como um canal de participação e de controle social do cidadão junto à Administração Superior e as demais unidades/áreas envolvidas, mediante a absorção de manifestações como denúncias, reclamações, solicitações, elogios ou sugestões, e solicitação de informação, atos que, de algum modo, acabam por funcionar como um espelho para a instituição, mostrando-lhe seus pontos frágeis, lacunas ou serviços deficitários.

Entre em contato com a Ouvidoria UFRA, os canais de atendimento são:

Fale Conosco:

	E-mail:	ouvidoria@ufra.edu.br
	Telefone:	(91) 99189-9539 (Whatsapp)

Horário de Funcionamento:
08:00 às 17:00 (Atendimento contínuo)



Endereço: Avenida Presidente Tancredo Neves, Nº 2501 Bairro: Terra Firme, Cep: 66.077-830 Cidade: Belém-Pará-Brasil