



# Ufra | Ouvidoria

## Sumário

1. Apresentação
2. Equipe da Ouvidoria
3. Atividades Ouvidoria 2º/2018
  - 3.1 Curso de Acesso a Informação
  - 3.2 V Encontro de Serviço de Informação ao Cidadão
  - 3.3 I Reunião do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – SISOUV
  - 3.4 Curso de Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria
  - 3.5 Plataforma “Quem É Quem?” E Agenda do Ouvidor
  - 3.6 Assessoria Multicampi
  - 3.7 4ª Semana de Inovação:
4. Prazos de Atendimento
  - 4.1 Sistema e-OUV
  - 4.2 Sistema e-SIC
5. Manifestações recebidas, finalizadas e encaminhadas
  - 5.1 Sistema e-SIC
  - 5.2 Sistema e-OUV
  - 5.3 Outros Canais de Comunicação
  - 5.4 Demandas por tipo de manifestação
  - 5.5 Setores Demandados
  - 5.6 Assuntos mais demandados
6. Considerações Gerais

# **Relatório das Atividades da Ouvidoria da Universidade Federal Rural da Amazônia- Julho/Dezembro 2018**

## **1- Apresentação**

Após um semestre de trabalho no atendimento dos cidadãos da Universidade Federal Rural da Amazônia, publica-se este relatório semestral da Ouvidoria UFRA.

No semestre de 2018.2, a Ouvidoria da Universidade Federal Rural da Amazônia planejou objetivos a partir de suas metas, definindo ações a serem seguidas durante o decorrer do semestre. Ações tomadas para atender os desafios, como ampliação dos canais de comunicação com o cidadão, apresentando o papel da Ouvidoria na sociedade.

A partir daí este documento visa apresentar atividades desenvolvidas pela Ouvidoria como: Transparência e visibilidade das ações; Sistematizar os dados das demandas recebidas por esta Ouvidoria através de reclamações, sugestões, informações, denúncias e elogios recebidas; Tratamento das manifestações e o respeito com os prazos pré-definidos.

Buscamos, então, proporcionar uma ampla transparência para uma melhor gestão e um melhor atendimento ao cidadão, zelando sempre pela garantia da dignidade da pessoa e do livre acesso à informação que lhe é de direito.

## **2- Equipe da Ouvidoria**

A Ouvidoria atualmente é composta pelo Ouvidor, por 2 assistentes administrativos e 2 estagiários, são eles:

- Joelden Roberto Alves da Rocha (Ouvidor);
- Hilma Raquel Ribeiro (Assistente Administrativo);
- Jilcinatalia Silva Pedroso (Assistente Administrativo);
- Gabriela Barbosa Pereira (Estagiária);
- Harley Douglas dos Santos Milhomes (Estagiário).

A Ouvidora da UFRA atua no atendimento aos cidadãos por via de dois sistemas e-Sic e e-Ouv, mas também por *e-mail* ou pessoalmente.

As demandas apresentadas são recebidas, analisadas e encaminhadas as unidades administrativas responsáveis pela resposta dentro da Instituição e, posteriormente, são remetidos ao manifestante.

No segundo semestre de 2018, a Ouvidoria iniciou o atendimento via o aplicativo de mensagens espontâneas WhatsApp, no qual os cidadãos podem solicitar informações e sanar dúvidas.

### **3- Atividades Ouvidoria 2º/2018**

No segundo semestre de 2018 houve um impacto importante para a Ouvidoria UFRA, com diversas atividades, projetos e cursos, nos quais houve a participação da Ouvidoria, dentre esses:

○ **3.1 Curso de Acesso à Informação:**

- A servidora e assistente-administrativo Jilcinatalia Silva Pedroso representando a Ouvidoria da UFRA participou do Curso de Acesso à Informação ministrado pela CGU em Belém na Federação das Indústrias do Estado do Pará (FIEPA) no período de 28 a 30 de agosto.

○ **3.2 V Encontro de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC):**

- O servidor e ouvidor Joelden Roberto Alves da Rocha participou como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) da Universidade Federal Rural da Amazônia no V Encontro de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), o qual foi realizado em Vitória – Espírito Santo no Campus da Universidade Federal do mesmo.

○ **3.3 I Reunião do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – SISOUV:**

A servidora e assistente administrativo Jilcinatalia Silva Pedroso participou da I Reunião do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – SISOUV no dia 18/09 em Belém com transmissão ao vivo por videoconferência do Auditório da CGU em Brasília. O evento teve como objetivo mostrar as mudanças ocorridas com a publicação do Decreto nº 9.492/2018, que criou o SISOUV, e conhecer o “Painel resolveu? ”, que apresenta dados sobre o desempenho das ouvidorias e a satisfação dos usuários de serviços públicos na resolução de seus problemas nos órgãos e entidades públicas.

○ **3.4 Curso de Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria:**

- O servidor e ouvidor Joelden Roberto Alves da Rocha representou a equipe da Ouvidoria UFRA no Curso Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria que aconteceu em São Luís - Maranhão no período de 18 a 20 de setembro.

○ **3.5 Plataforma “Quem É Quem?” E Agenda do Ouvidor:**

- Em 2018, foi criada no site da Ouvidoria UFRA, a ferramenta “Quem É Quem”, que permite o acesso ao contato de servidores da Universidade. Além disso, foi implantada no site a Agenda do Ouvidor, ferramenta que informa os compromissos do Ouvidor Joelden Rocha da UFRA. As ferramentas encontram-se no link: <https://ouvidoria.ufra.edu.br/>

○ **3.6 Assessoria Multicampi:**

- A Ouvidoria da UFRA, representada pelo Ouvidor Joelden Roberto Alves da Rocha, junto a Assessoria Multicampi e a Comissão Permanente de Avaliação – CPA, participaram nos Campi da UFRA com a ação “Indicadores e Processos de Avaliação e Transparência Pública”. As ações ocorreram nos seguintes dias:
  - 22 de outubro de 2018: Campus de Capanema
  - Reunião com professores e servidores
  - 23 de outubro de 2018: Campus de Tomé-Açu
  - Reunião com servidores, professores e alunos.
  - 24 de outubro de 2018: Campus de Capitão Poço
  - Reunião com servidores.
  - 31 de outubro de 2018: Campus de Paragominas
  - 05 e 06 de novembro de 2018: Campus de Parauapebas

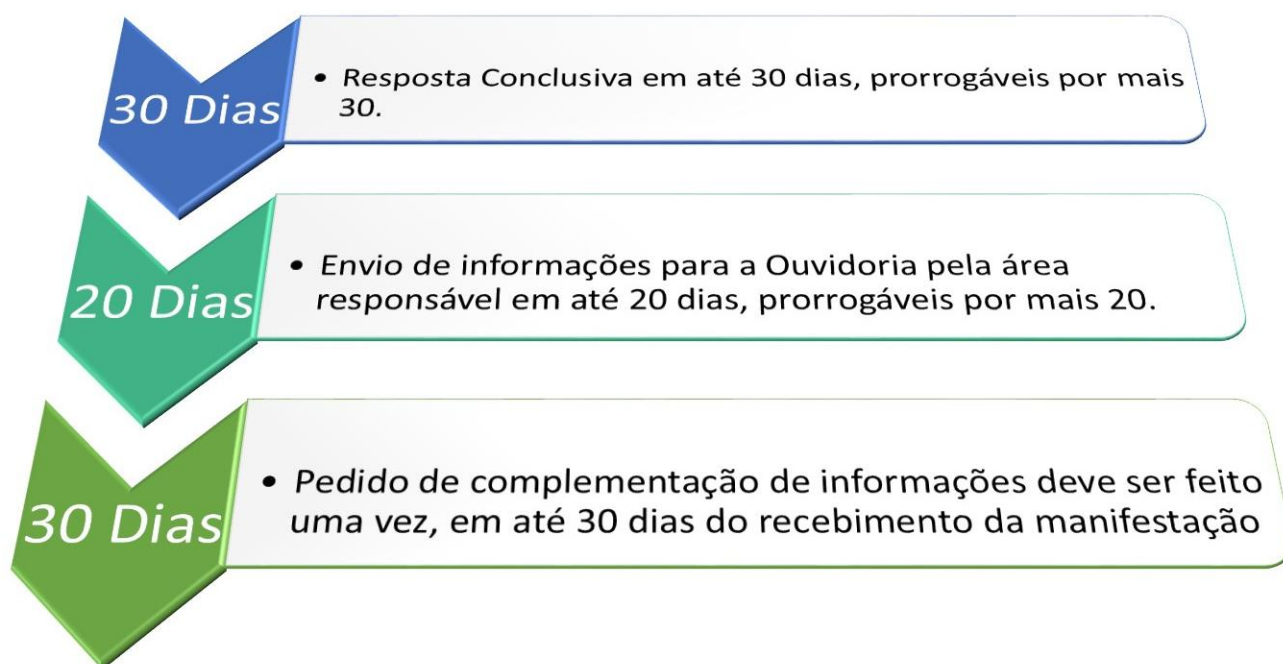
○ **3.7 4ª Semana de Inovação:**

- O Ouvidor da UFRA, Joelden Roberto Alves da Rocha, participou da 4ª Semana de Inovação que aconteceu em Brasília, no período de 26 a 29 de novembro. O evento teve como tema: “Serviço Público para o Futuro” e reuniu nomes reconhecidos do cenário nacional e internacional, os quais discutiram as possibilidades e os desafios da inovação no setor público.

## 4- Prazo de Atendimento

### 1 Sistema e-OUV:

Com a Lei 13,460/2017, as Ouvidorias deverão responder as manifestações 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.



## 2 Sistema e-SIC:

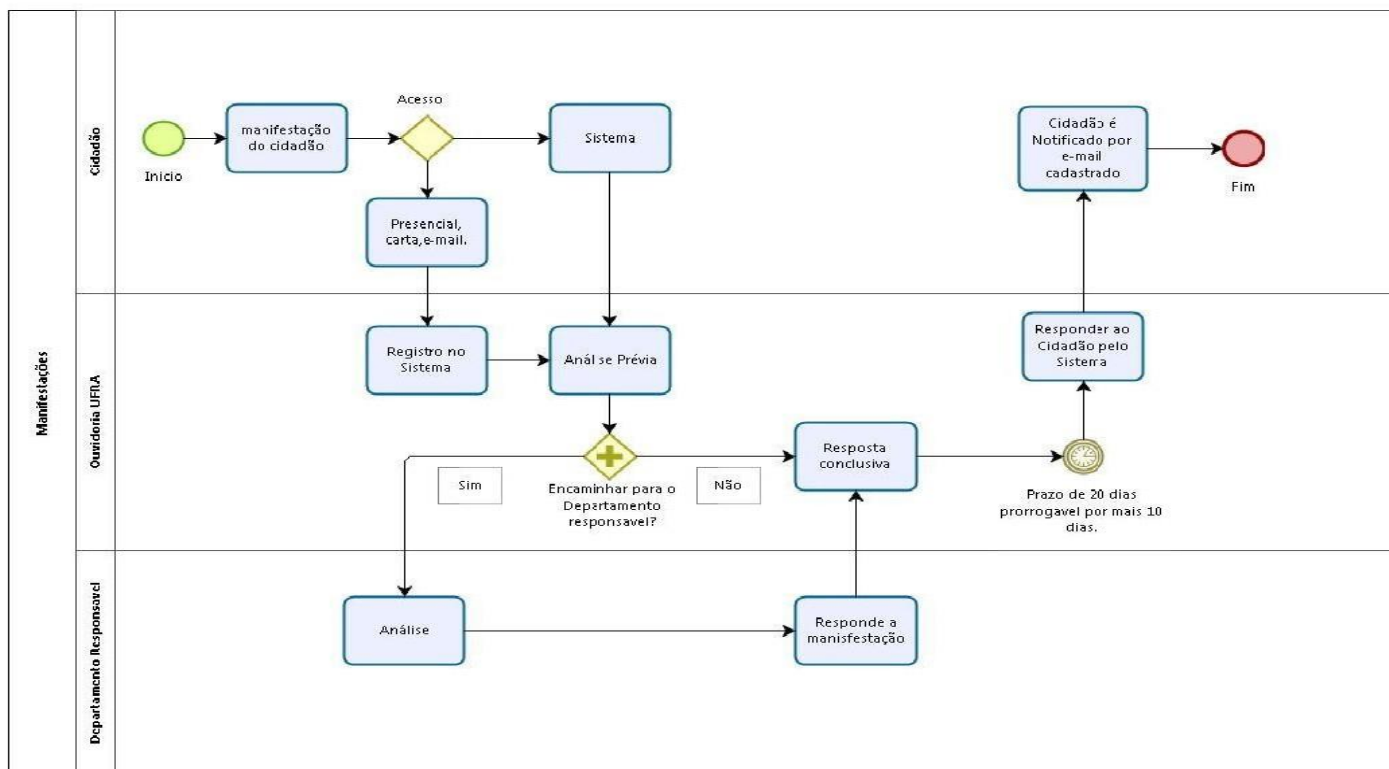
As demandas de acesso à informação são recebidas pela Ouvidoria UFRA e analisadas, diante disto, possuindo a resposta da solicitação a mesma é dada imediatamente, no entanto se a Ouvidoria não possui essa informação, encaminha-se para unidade administrativa responsável pela demanda, retornando resposta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

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 prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

O Fluxograma abaixo demonstra o caminho de como funciona o processo de análise das solicitações de informação que chegam até a Ouvidoria da UFRA por meio do sistema e-SIC:



### FLUXOGRAMA GERAL DAS MANIFESTAÇÕES UFRA



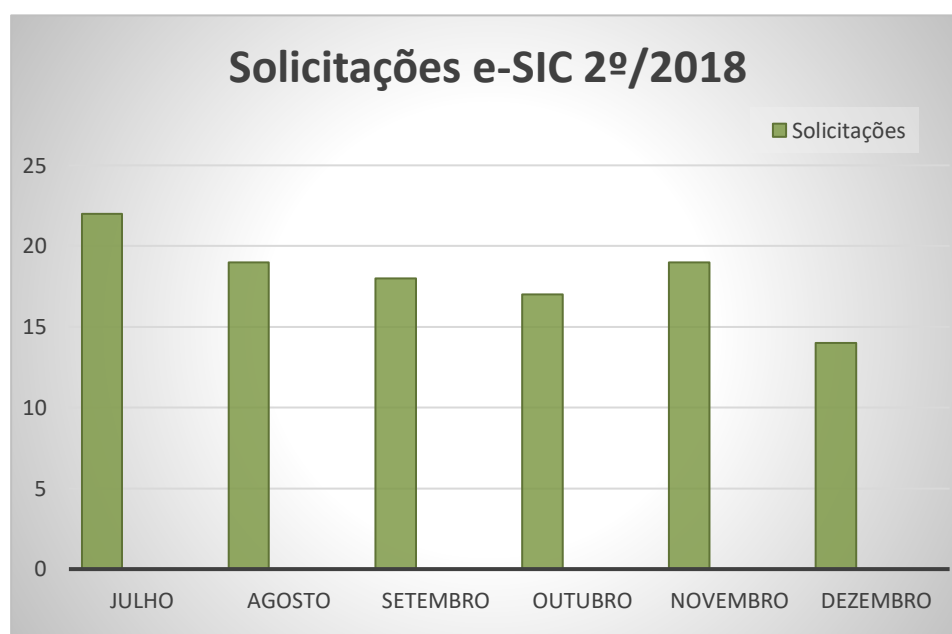
## 5- Manifestações recebidas, finalizadas e encaminhadas

A partir dos dados estatísticos extraídos do sistema interno de manifestações, bem como de suas planilhas, a Ouvidoria da UFRA recebeu e tratou no segundo semestre de 2018, 263 demandas, uma média de 43,83% demandas/mês, sendo 109 demandas registradas por meio do sistema e-SIC, 75 demandas registrada pelo Sistema e-OUV e 79 demandas por outros canais de comunicação (e-mail, presencial, telefone, WhatsApp).

### 5.1- Registros via Sistema e-SIC

Foram realizadas 109 demandas enviadas via Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), o sistema 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.

Julho	22 Solicitações
Agosto	19 Solicitações
Setembro	18 Solicitações
Outubro	17 Solicitações
Novembro	19 Solicitações
Junho	14 Solicitações
Total	109 Solicitações

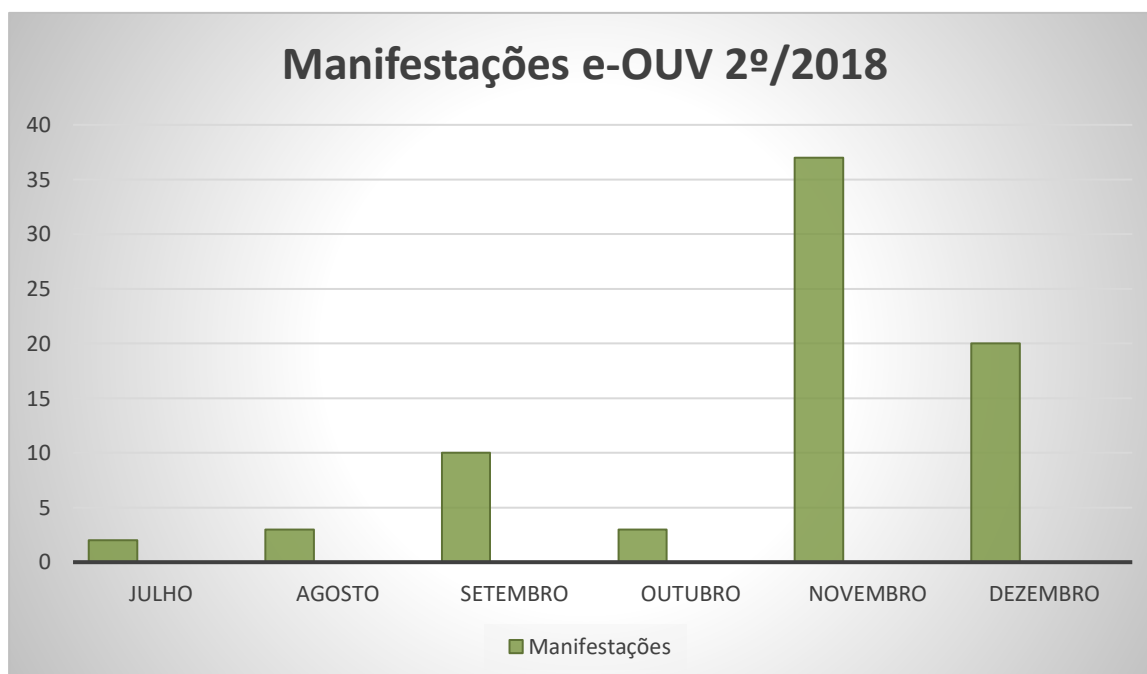




## 5.2- Registros via sistema e-OUV

A seguir visualizaremos demandas registradas pelo Sistema e-OUV, canal integrado onde o cidadão registra sua manifestação, que pode ser uma sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia ou Simplificação de serviços prestados pela universidade, por meio do sistema é possível consultar o andamento da manifestação e receber a resposta da mesma que deve ser clara, objetiva, de forma que leve em consideração o contexto de cada situação.

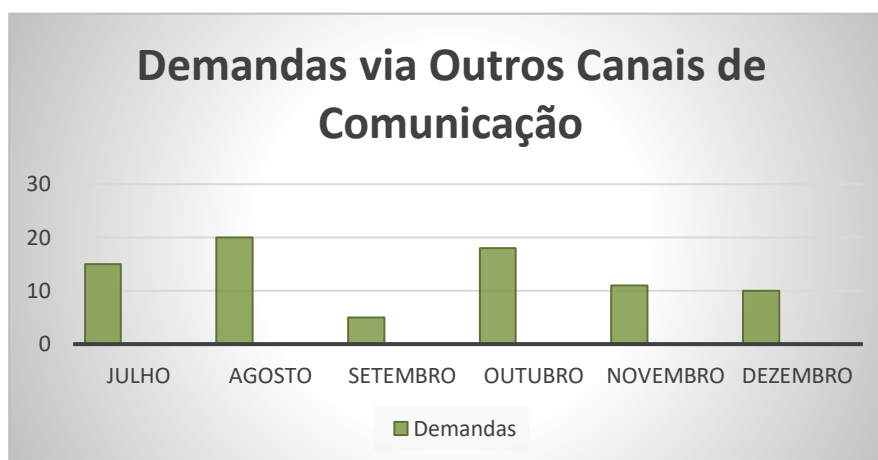
Julho	02 manifestações
Agosto	03 manifestações
Setembro	10 manifestações
Outubro	03 manifestações
Novembro	37 manifestações
Dezembro	20 manifestações
<b>Total</b>	<b>75 manifestações</b>



## 5.3- Via Outros Canais de Comunicação

Dentre outros canais de comunicação com a Ouvidoria podemos citar e-mails, redes sociais, atendimento pelo telefone, atendimento presencial e WhatsApp. Dessa forma, foram registradas 79 demandas no segundo semestre de 2018.

Julho	15 manifestações
Agosto	20 manifestações
Setembro	05 manifestações
Outubro	18 manifestações
Novembro	11 manifestações
Dezembro	10 manifestações
<b>Total</b>	<b>79 manifestações</b>



#### 5.4- Demandas por tipo de manifestação

As demandas recebidas são enquadradas em um dado tipo, mediante o seu conteúdo.

Do montante de demandas tratadas na Ouvidoria, explicita-se que grande parte se refere aos seguintes tópicos:

Pedido de informação: 188 (71,48%)

Solicitação: 9 (3,42%)

Denúncias: 16 (6,08%)

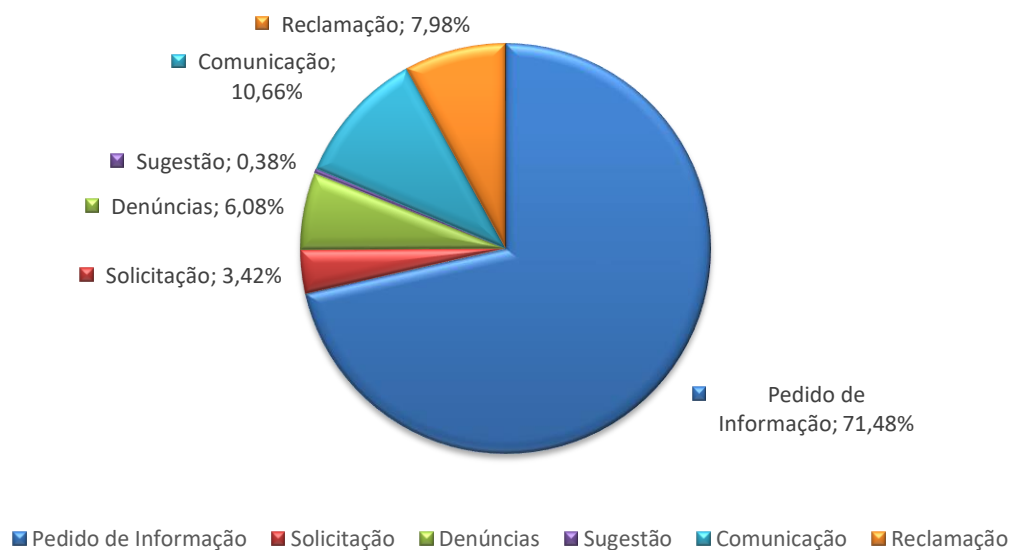
Sugestão: 1 (0,38%)

Comunicação: 28 (10,66%)

Reclamação: 21 (7,98%)

Por sua vez, o gráfico abaixo, ao demonstrar o percentual de cada tipo de manifestação que foi registrado no 2º semestre de 2018, ressalta que o pedido de informação foi o mais demandado, alcançando o índice de 71,48% do total de manifestações.

## Demandas por Tipo de Manifestação



### Demandas por Tipo em Números

Mês	Reclamação	Solicitação	Denúncias	Sugestão	Comunicação	Solicitação de Informações (Sistema e outros)	Total
Jul.	00	00	01	00	01	37	39
Ago.	01	00	01	00	01	39	42
Set.	04	01	01	00	04	23	33
Out.	00	00	02	00	01	35	38
Nov.	08	05	09	01	14	30	67
Dez.	04	01	05	00	10	24	44
<b>2º sem</b>	<b>21</b>	<b>09</b>	<b>16</b>	<b>01</b>	<b>28</b>	<b>188</b>	<b>263</b>

5.5-

### Setores Demandados

No quadro a seguir, estão destacados os setores da Instituição para os quais houve demandas no segundo semestre de 2018, organizados por ordem alfabética.

Arquivo	05
Assessoria de Comunicação (ASCOM)	03
Comissão Permanente De Processos Administrativos (CPPAD)	01
Divisão de Capacitação E Desenvolvimento (DCAD)	01
Divisão de Saúde Qualidade De Vida (DSQV)	01

Fundação de Apoio a Pesquisa, Extensão e Ensino em Ciências Agrárias (FUNPEA)	05
Hospital Veterinário (HOVET)	44
Instituto de Ciências Agrárias (ICA)	01
Outros e Ouvidoria UFRA	116
Prefeitura	03
Pró-Reitoria Administração Financeira (PROAF)	13
Pró-Reitoria Assuntos Estudantis (PROAES)	15
Pró-Reitoria de Ensino (PROEN)	18
Pró-Reitoria de Extensão (PROEX)	00
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP)	24
Pró-Reitoria de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (PROPED)	04
Pró-Reitoria Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLADI)	05
Reitoria	04
<b>Total</b>	<b>263</b>

Das 263 demandas encaminhadas para Ouvidoria, os setores mais demandados foram: a Ouvidoria e outros, com 116 demandas; o Hospital Veterinário com 44 demandas, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas com 24 demandas, a Pró-Reitoria de Ensino com 18 demandas e por fim, por fim, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, com 15 demandas.

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 se referem 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.

## 5.6 – Assuntos mais demandados

- Pedido/divulgação de informação;
- Postura de servidor técnico, docente ou discente;
- Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa;
- Violação de direitos individuais/coletivos;
- Infraestrutura dos campi (limpeza, endereçamento, iluminação, manutenção de equipamentos etc.);
- 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);
- Insegurança nos campi;
- Registro e emissão de certificado/declaração/diploma;
- 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;

## **6. Considerações Gerais**

Concluimos que a quantidade e demandas enviadas a esta Ouvidoria continuam dentro da normalidade, assim como foi no primeiro semestre de 2018.