



RELATÓRIO OUVIDORIA/UNIFAP

Equipe OUVIDORIA/UNIFAP:

Adélia G Teixeira Bahia - Ouvidora/UNIFAP

Marilene M. Sá: Secretária Ouvidoria

Fabírcia da Costa Vaz – Assessoria Técnica

Danielle S. de Souza – Assistente de Secretaria

Macapá-AP, 2020

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, incluindo as atividades do Setor de Informação ao Cidadão, da Universidade Federal do Amapá, no período de julho de 2019 a julho de 2020, bem como divulga dados estatísticos referentes às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de informações recepcionados, e as providências adotadas neste período.

Neste sentido, atende ao princípio da transparência pública e da publicidade na administração pública, no intuito de aperfeiçoar os trabalhos executados.

2. BASE LEGAL

As atividades da Ouvidoria e do SIC da UNIFAP são regidas pelas legislações federais e seus regulamentos, bem como pelos normativos dos órgãos centrais delas provenientes.

A Lei 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, estabelece as diretrizes orientativas para o andamento das ouvidorias públicas.

O Decreto nº 9.094/2017, que prevê a possibilidade de simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e confirma a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário cidadão.

O Decreto nº 9.492/2018, o qual estabelece a atuação conjunta da Administração Pública Federal e a sociedade civil, notadamente sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários.

O Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.

Além disso, observa a Instrução Normativa conjunta nº 5/2018 da Ouvidoria Geral da União e Controladoria Geral da União, que, dentre outros, assegura o direito do cidadão à participação na gestão da Administração Pública e estabelece a atuação integrada e sistêmica das ouvidorias do Poder Executivo Federal.

E ainda, a Instrução Normativa conjunta nº 7/2018 da Corregedoria Geral da União e Ouvidoria Geral da União, que prevê as diretrizes de recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidades, bem como a salvaguarda de identidade do manifestante.

Quanto às atividades do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, são reguladas pela Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527/2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a LAI.

3. O PAPEL INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da UNIFAP foi criada por meio da Resolução nº 10/2010/CONSU/UNIFAP, está administrativamente vinculada ao Gabinete da Reitoria, mas, com independência funcional. Atua na interlocução entre a UNIFAP e os usuários internos e externos dos serviços públicos prestados, de modo a promover a efetiva participação social e o controle da Administração Pública, por meio de seus procedimentos internos de tratamentos das informações e assim, contribuir para o desenvolvimento de políticas institucionais que visem à adequada prestação dos serviços, a boa relação social e ao aperfeiçoamento da gestão de processos e de pessoas da Instituição.

Assim, possui as seguintes atribuições:

- I – organizar os canais de comunicação e acesso à Ouvidoria;
- II – receber, examinar, encaminhar às autoridades competentes e responder, com exclusividade, em linguagem cidadã as seguintes manifestações: sugestão, elogio, solicitação de providências, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade de origem anônima, acolhidas pelos canais de comunicação disponíveis;
- III – receber, examinar, encaminhar às autoridades competentes e responder às solicitações encaminhadas, por meio de formulário Simplifique!, nos termos das normativas legais;
- IV – orientar os usuários dos serviços públicos prestados pela UNIFAP sobre os canais de comunicação disponíveis, e instruí-los acerca do acompanhamento de suas manifestações;
- V – promover a adoção de uma política institucional de mediação e conciliação, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação no ambiente universitário, buscando sempre o diálogo e a boa relação entre as partes;
- VI – organizar e divulgar informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- VII – acompanhar as providências adotadas pelos setores administrativos da UNIFAP para solução do problema;

- VIII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, de modo a propor a adoção de medidas e alternativas com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- IX – preservar os elementos de identificação do denunciante desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no Decreto nº 10.153, de 2019;
- X – implementar as medidas necessárias para salvaguardar as informações recebidas, previstas no Decreto nº 10.153, de 2019;
- XI – promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na UNIFAP;
- XII – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas, com vistas a elaborar pesquisas para monitoramento do nível de satisfação dos usuários;
- XIII – avaliar os serviços prestados, com base nos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei nº 13.460, de 2017;
- XIV – promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social;
- XV – garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações inseridas na Carta de Serviços da UNIFAP, referida no Decreto nº 9.094, de 2017; e
- XVI – manter informado o órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e projetos de atividades da Ouvidoria da UNIFAP.

4. ATIVIDADES DA OUVIDORIA

4.1 Políticas Institucionais de Ouvidoria

A Ouvidoria mantém uma política de diálogo e solução de conflitos mediados no intuito de promover o bom convívio social, sem caráter punitivo, por este motivo, em 2019, iniciou a implantação de uma política de mediação, a qual acrescentará em seu modelo de gestão o Centro de Mediação de Ouvidoria (CEMOuv) com a finalidade de prestar atendimento aos casos conflituosos de competência da Ouvidoria. Além de outras políticas institucionais como, a Ouvidoria mais próxima dos gestores com o trabalho conjunto, a Ouvidoria Itinerante, a Conscientização da sociedade acadêmica com informações sobre o papel da ouvidoria, dentre outras.

4.2 A Ouvidoria na prática

As atividades rotineiras da Ouvidoria consistem no atendimento, análise e processamento das manifestações recebidas, auxílio em orientações e mediação de conflitos. Ademais, trabalha na padronização e consolidação dos dados para fins de consulta interna e divulgação.

Na prática, a Ouvidoria da UNIFAP atua no atendimento ao cidadão de forma presencial, por meio da Plataforma Fala.BR e via e-mail. A Ouvidoria realiza as manifestações recebidas, encaminha ao setor responsável e, posteriormente, as respostas ou decisões são remetidas aos manifestantes. Também existem os casos em que a Ouvidoria atua juntamente com os envolvidos na busca de solucionar o problema exposto.

Com base nas análises das manifestações, a Ouvidoria pode identificar os gargalos na Instituição para que ações sejam propostas no sentido minimizá-los e contribuir com a melhoria dos serviços prestados.

Além destas atividades, cujos resultados serão demonstrados mais adiante, a Ouvidoria da UNIFAP na ânsia de desmistificar o papel da ouvidoria, de ser apenas uma unidade de protocolo que recebe e encaminha demandas, o que coaduna com um longo processo de conscientização interna e externa de seu papel, realizou as seguintes atividades:

- Cuidou de aprimorar seus conhecimentos, participando primordialmente de eventos e realizou cursos importantes relacionados à área e projetos correlatos, muito embora esta unidade encontre dificuldades em relação ao seu reduzido quadro de servidores e às atribuições que lhe foram atribuídas pelas novas legislações vigentes;
- Revisão e adequação das novas normas legais ao novo Regimento Geral da Ouvidoria, para discussão e aprovação pelo Conselho Universitário;
- Início de uma agenda de reuniões com gestores para adequação e melhorias nas técnicas de gestão utilizadas pela Ouvidoria;
- Continuidade da discussão sobre a implantação do Centro de Mediação de Ouvidoria (CEMOuv);
- Início da criação dos “Informativos Ouvidoria” a serem publicados mensalmente, com apresentações dos principais pontos do trabalho desenvolvido no mês;
- Participação do Ouvidor no XIX Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino;
- Organização da nova página oficial da Ouvidoria, com dados atualizados;

- Criação e reformulação do Setor de Informação ao Cidadão, com adequações no novo Regimento da Ouvidoria;

Ademais, em conjunto com a Administração Superior, para o ano de 2020 a Ouvidoria planejou iniciar um cronograma de realização de campanhas de divulgação de suas principais atividades, com vistas a alcançar o maior número de usuários possível e ampliar o olhar acerca da importância e necessidade do papel da Ouvidoria e suas peculiaridades.

4.3 Canais de interação para manifestação:

- Encontra-se disponível na página oficial da Ouvidoria-UNIFAP os objetivos institucionais, os procedimentos para registro de manifestação, principalmente o Fala.BR, as perguntas frequentes, relatórios e a legislação relacionada à Ouvidoria;
- As salas de atendimento presencial, com funcionamento de segunda à sexta, de 08h00 as 20h00;
- Link da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, disponível na página oficial da ouvidoria no site da UNIFAP: www.unifap.br;
- Outros canais: correspondências endereçadas à Ouvidoria da UNIFAP – Bloco da Reitoria - Campus Marco Zero – e, endereço eletrônico: ouvidoria@unifap.br.

O prazo de respostas às manifestações recebidas pelos canais de atendimento é de 20 dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa da necessidade da prorrogação apresentada ao Ouvidor.

5. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

5.1 Manifestações recebidas

Figura 1: Distribuição quantitativa das manifestações



Fonte: Plataforma Fala.BR e Ouvidoria/UNIFAP 2020

A partir do levantamento dos dados do próprio sistema de ouvidorias do Poder Executivo Federal – Fala.BR e dos instrumentos internos de controle, de janeiro a dezembro

de 2020, foram registradas 117 manifestações na Ouvidoria, entre as quais 75 foram analisadas e respondidas aos interessados e 42 foram encaminhadas por meio do sistema SIPAC, sem retorno de resposta à Ouvidoria.

Isto representa um índice de execução de 64,4% de toda demanda recebida. Deste total, 35,7% ficou pendente de resposta ao cidadão.

5.2 Categorias das Manifestações

Gráfico 1: Tipos



Fonte: Fala.BR e Ouvidoria (2020)

A padronização dos tipos de manifestações é proveniente da Plataforma de Ouvidorias Fala.BR, que apresenta a conceituação dos tipos de manifestações.

Com vista a atender de forma satisfatória e fidedigna a classificação do tipo de manifestação, a Ouvidoria, ao receber uma manifestação pela Plataforma, realiza um trabalho contínuo de revisão do tipo registrado pelo cidadão e o assunto abordado, e se necessário, faz a reclassificação, adequando os fatos narrados às tipologias e conceituação.

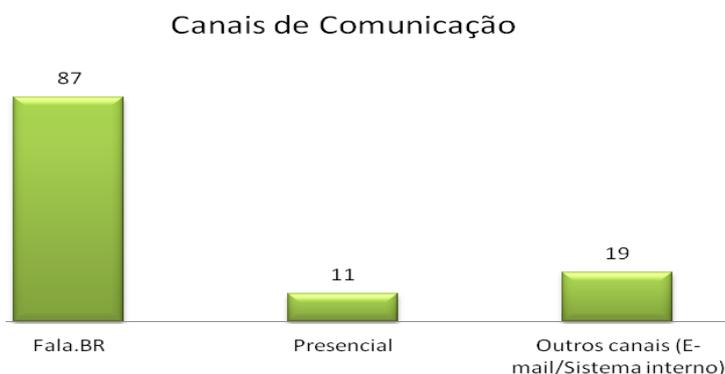
Neste sentido, durante o período compreendido, o número de manifestações do tipo solicitação, comunicação e reclamação corresponderam a 80,85% do total de manifestações recebidas na Ouvidoria, 13,65% são de denúncias, seguida de 4,28% de sugestão e 0,04% de elogio, correspondendo a 19,15% deste total.

As manifestações são termômetros que permitem a avaliação do nível de responsabilidade e comprometimento na prestação dos serviços públicos.

As políticas institucionalizadas na Ouvidoria instigam cada vez mais a participação dos usuários dos serviços prestados pela UNIFAP, na busca do aperfeiçoamento e melhoramento de suas técnicas e condutas de seus agentes.

5.3 Canais de recebimento

Gráfico 2: Recebimentos das manifestações



Fonte: Fala.BR e Ouvidoria (2020)

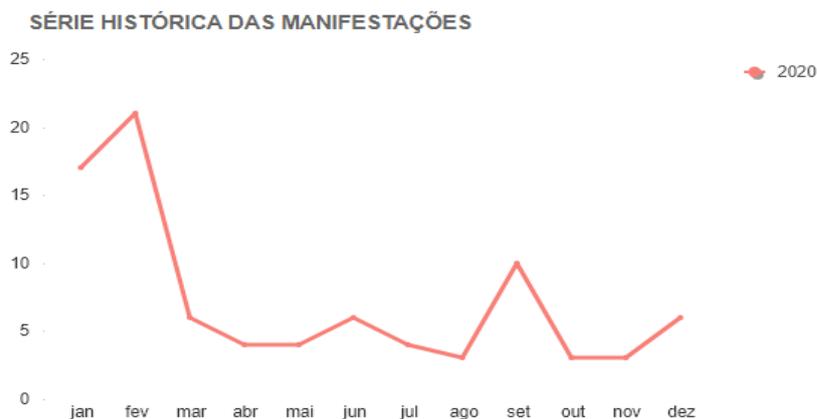
Cabe mencionar que em 2019, a Ouvidoria da UNIFAP passou a utilizar prioritariamente o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, o e-OUV e posteriormente o Fala.BR, de responsabilidade do Ministério da Transparência, fiscalização e Controladoria Geral da União.

Somente na plataforma Fala.BR foram registradas no período compreendido deste relatório, o total de 87 manifestações, que corresponde a aproximadamente 80% do total de manifestações recebidas na Ouvidoria. As manifestações presenciais representam apenas 6% dos registros¹ e os demais meios 12%, aproximadamente.

Em 2020, a quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria foi maior entre os meses de janeiro, fevereiro e meados de março, quando iniciou-se o período pandêmico no País e a consequente suspensão das atividades acadêmicas e administrativas presenciais, resultando em uma drástica redução nas manifestações, conforme se observa no mapa abaixo.

¹ Houve uma diminuição do quantitativo de recebimento de manifestações presenciais devido ao caráter excepcional de suspensão das atividades presenciais em decorrência da pandemia da COVID-19, o que acarretou no aumento de recebimentos via e-mail.

Gráfico 03: Evolução das manifestações



Fonte: Fala.BR

Houve uma significativa redução de março a julho/2020, onde a média mensal das manifestações foi de 06, sendo que 30% do total durante este período foram relacionadas às consequências decorrentes das atividades suspensas e a partir de novembro já observa-se um crescimento gradual dos recebimentos.

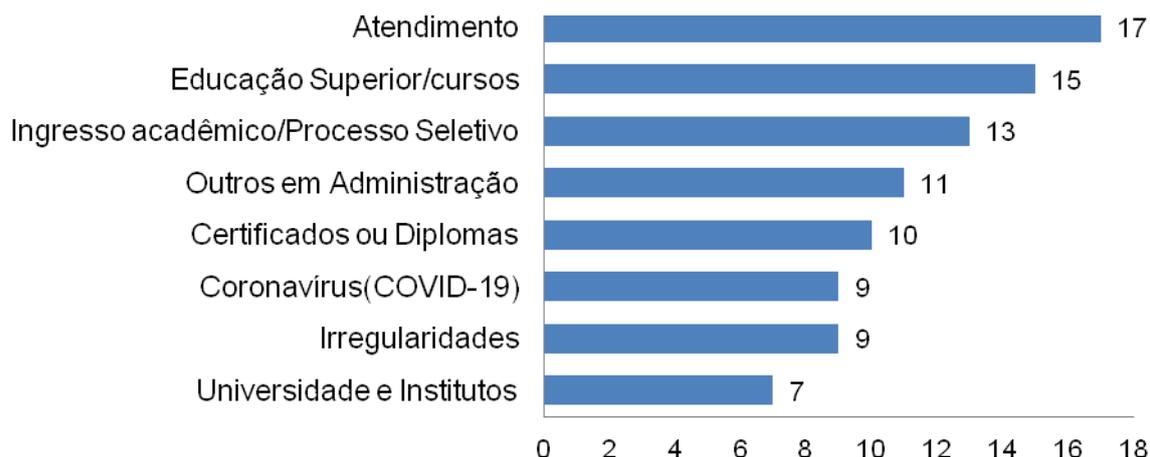
Destaca-se que a Ouvidoria planeja registrar toda e qualquer manifestação recebida na Plataforma de atendimento online, a fim de evitar a falta de padronização na identificação do usuário e cumprir com as orientações da Controladoria Geral da União. Quanto aos atendimentos telefônicos, não são registradas manifestações por este canal, os usuários são orientados a registrar a demanda na plataforma própria, encaminhar e-mail, carta ou presencialmente na Ouvidoria. Vale ressaltar que os atendimentos telefônicos foram suspensos durante a vigência do trabalho home office.

No que concerne à política de mediação de conflitos, aconselhamentos e esclarecimentos realizados diretamente pela unidade de Ouvidoria, foram mediados com êxito presencialmente dois (02) casos conflituosos, e durante o trabalho home office, cinco (05) casos, por meio de atendimentos on line e aplicativos de comunicação (whatsApp), os quais foram manifestações finalizadas por acordo mútuo. Tais dados demonstram resultados positivos que contribuem para o aperfeiçoamento e melhoramento da política de mediação, com possibilidades de apresentação de propostas de ações mais eficazes.

5.4 Assuntos demandados

Abaixo no gráfico 4, estão apresentados os assuntos mais demandados recebidos durante o período compreendido neste relatório, por meio do Fala.BR.

Gráfico 4: Temas recorrentes



Fonte: Fala.BR(2020)

Como é possível observar, o assunto “Atendimento”, onde estão recepcionadas as manifestações sobre solicitações de informações não disponíveis ao público, reclamações sobre procedimentos internos, ausência de respostas, demora de atendimento, etc, destacou-se como mais recorrente, seguido do tema “educação superior” que envolve assuntos relacionados à gestão e atividades dos cursos de graduação, pós-graduação e EAD.

Outro tema que merece destaque, mas que não apareceu no gráfico foi o tema assédio, em comparação com o ano de 2019, este tema não aparece entre os recorrentes devido a uma considerada diminuição ocorrida no ano de 2020. Acreditamos ser em consequência da suspensão das atividades presenciais.

O quadro 1 apresenta um detalhamento, por período, de todos os assuntos e subassuntos coletados internamente após análise pormenorizada das manifestações recebidas na Ouvidoria, por meio de todos os canais de atendimento.

Quadro 1: Assuntos e Subassuntos

Assunto	Subassunto
Servidor Público	Conduta irregular de servidor/abandono de função/
Edital	Impugnação de edital
Atendimento	Horário de funcionamento de
Processo seletivo	setor/respostas/informações gerais
Processos administrativos	Bonificação/SISU/ENEM/irregularidades/inscrição/
Oferta de disciplinas	anulação
Emissão de documentos	Acesso a Documentos/irregularidade em
Drogas ilícitas	PPC/prazos
COVID-19	Matrículas/ementas
Fiscalização	Diploma
Dados financeiros	Uso de drogas nos blocos
	Emissão diploma na
	pandemia/formatura/outorga/defesas
	Apuração de responsabilidade
	Descontos contracheque servidores

Fonte: OUVIDORIA (2020)

Os subassuntos são extraídos a partir das informações que constam no teor das manifestações e a leitura é feita minuciosamente em cada manifestação recebida, independente do canal de comunicação utilizado pelo usuário, para a correta identificação e categorização.

Importante esclarecer que os assuntos apresentados no gráfico 4, são diferentes dos assuntos apresentados na figura 3, isto porque, a Controladoria Geral da União utiliza os assuntos de forma mais genérica.

5.5 Setores/Unidades demandadas

O quadro a seguir demonstra todas as unidades administrativas da Unifap que receberam pedidos de acesso à informação no ano de 2020.

Quadro 02: Áreas demandadas

Setores demandados 2020
COORDENADORIA DE ENSINO – COEG/PROGRAD
DEPARTAMENTO DE PROCESSO SELETIVO – DEPSEC/PROGRAD
ASSESSORIA ESPECIAL DA REITORIA
DEPARTAMENTO DE CONTROLE E REGISTRO ACADÊMICO –
DERCA/PROGRAD
CORREGEDORIA
COORDENAÇÃO DO CURSO DE FÍSICA
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA – DEAD/PROGRAD
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
COORDENAÇÃO DE RESIDÊNCIA EM SAÚDE
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO - PROGRAD
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE - DCBS

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA - DECET
GABINETE DA REITORIA
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PROAD
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

Fonte: Ouvidoria (2020)

No quadro 3 abaixo, são apresentados os setores que contabilizaram maior número de manifestações enviadas durante o período compreendido no presente relatório. O que é diferente do total de demandas recepcionadas pela Ouvidoria no período.

Figura 4: Setores mais demandados

Setor	Quantidade
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO (DERCA, DEPSEC, DEAD E COEG)	44
COORDENAÇÃO DO CURSO DE FÍSICA	08
PROAD	03
CORREGEDORIA	03
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	03

Fonte: Ouvidoria (2020)

Neste período, a Pró-Reitoria de Graduação destacou-se consideravelmente como a área mais demandada dentre os setores que receberam manifestações. Isto porque, nos meses iniciais do ano, há uma grande concentração de atividades em determinados setores vinculados a PROGRAD, como o DERCA, o DEPSEC e a COEG, em virtude dos processos seletivos para ingresso na Instituição, outorgas, matrículas em disciplinas, matrícula acadêmica, entre outros.

A Coordenação do curso de física também ganhou destaque durante o período, recebendo manifestações de diversos assuntos, que vão desde oferta de disciplinas até denúncias de possíveis irregularidades de servidores.

5.6 Tempo de resposta

O tempo médio de resposta das manifestações que foram respondidas está entre 49 dias. A dinâmica procedimental das manifestações segue um padrão de análise, reclassificação do tipo (quando necessário), encaminhamento ao setor responsável ou

arquivamento ou ainda retenção na Ouvidoria quando de atribuição desta para mediar. A previsão legal de resposta da manifestação é de 30 dias, entretanto, observa-se que o tempo médio de resposta da Instituição tem sido de 49 dias, muito superior ao limite legalmente estabelecido.

As manifestações exigem análise apurada, as que são encaminhadas somente são finalizadas após esclarecimentos/respostas enviadas do setor responsável quanto aos fatos narrados pelo manifestante. Ocorre que, estes esclarecimentos/resposta nem sempre retornam no tempo estabelecido pela Ouvidoria, conforme Lei 13.460/17, o que gera o atraso na resposta e finalização da demanda.

Neste sentido, a Ouvidoria vem concentrando seus esforços, atuando junto aos setores para que os prazos legais sejam respeitados e conseqüentemente o usuário (interno e externo) obtenha sua resposta no menor prazo possível. Conscientizar os setores da Instituição de que a Ouvidoria precisa se consolidar, enquanto um mecanismo de apoio que efetiva os direitos dos usuários dos serviços prestados e como um importante elo, que dá voz ao cidadão, ao mesmo tempo em que é a voz da Instituição, é ação fundamental que deve ser abraçada por todos e está sendo efetivada pela equipe, que tem o compromisso de alcançar os objetivos delineados para Ouvidoria.

5.7 Painel Resolveu? <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

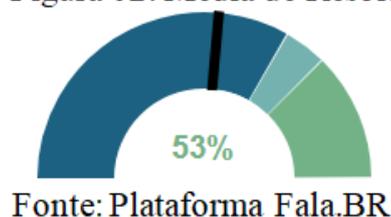
O Painel Resolveu é mais uma ferramenta de gestão criada pela Controladoria-Geral da União em 2018, com o intuito de oferecer informações mais detalhadas aos usuários e dar maior transparência às atividades das ouvidorias públicas federais.

No Painel Resolveu? qualquer usuário pode pesquisar, analisar e comparar indicadores com outros órgãos do governo, que estejam relacionados às ouvidorias públicas, de forma dinâmica e interativa.

O índice de resolatividade das manifestações² da UNIFAP apresentadas pelo Painel Resolveu? durante o período compreendido neste relatório foi de aproximadamente 53%.

² O Painel Resolveu? apresenta apenas as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR para a Unifap. Excluindo, portanto, aquelas recebidas na Ouvidoria por outros canais internos de atendimento e que não foram cadastrados na referida plataforma, conforme orientação da CGU.

Figura 02: Média de Resolutividade



A Ouvidoria, no intuito de melhorar suas ações e subsidiar de forma eficiente a gestão e os usuários, utiliza o painel resolveu? como instrumento de consulta para elaboração de seus relatórios, uma vez que o mesmo apresenta dados importantes sobre sua atuação.

5.8 Pesquisa de satisfação

Dentro dos objetivos da Ouvidoria, está a vontade de torná-la cada vez mais confiável, dando-lhe maior credibilidade em relação ao contexto em que está inserida dentro da Universidade. Assim, as pesquisas de satisfação constituem verdadeiras ferramentas de gestão que podem apresentar parâmetros importantes acerca do serviço prestado.

Neste sentido, a Plataforma Fala.BR oferece ao usuário quando do registro de manifestação, a oportunidade de avaliar o serviço que está sendo prestado, e alguns dados podem ser apreciados e corrigidos a partir das informações colhidas. Mister esclarecer que esta ferramenta de pesquisa na Plataforma é de livre e voluntária participação, portanto, não representa a totalidade dos usuários que a utilizaram durante o período de coleta de dados para este relatório.

As informações a seguir foram apresentadas no Painel Resolveu?

Figura 13: Pesquisa de satisfação

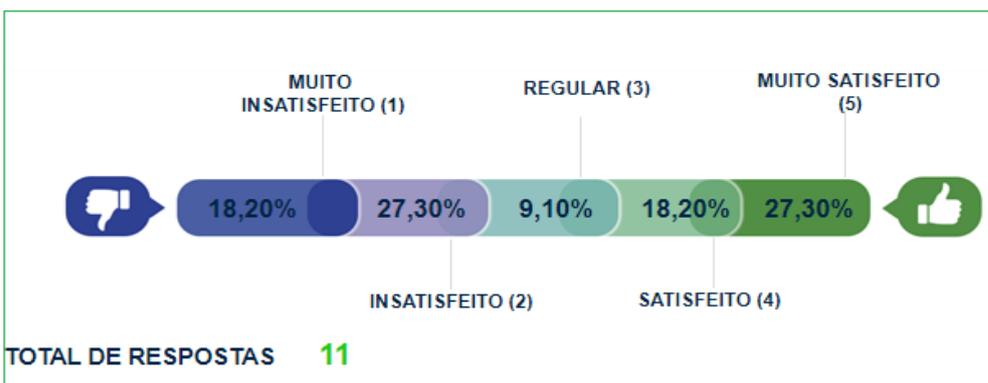


Fonte: CGU (2020)

Ainda que o número de usuários participantes corresponda a apenas 8% do total de manifestações, importante observarmos o alto percentual de insatisfação registrado de 45% destes 8%, e 36% de satisfação.

Estes dados devem ser considerados para que ações sejam delineadas no sentido de mudança deste cenário e fomentar a participação do usuário na pesquisa para que a Universidade aperfeiçoe suas técnicas.

Figura 14: Satisfação da Ouvidoria



Fonte: CGU (2020)

Importante frisar que a insatisfação do usuário pode ser não necessariamente o trabalho da Ouvidoria, mas tão somente, insatisfação na resposta recebida por ser divergente com aquilo que inicialmente o usuário pretendeu.

6 RELATOS DE CASOS NA PRÁTICA

Nesta seção, o objetivo é demonstrar, por meio de uma pequena amostra, a variedades de temas, processos e resultados do trabalho da Ouvidoria.

As amostras foram selecionadas pelos mais antigos (2019) e os mais recentes já finalizados (2020).

Dados da manifestação	Denúncia – Atribuição da Ouvidoria – janeiro de 2019.
Resumo da manifestação	Com base no Edital nº 27/2018/PROGRAD, a Unifap dificulta o ingresso de estudantes pelo processo seletivo, por meio do sistema de cotas por ela adotado e ainda, a injusta distribuição das vagas.
Procedimento adotado	Expedido documento ao Departamento de Processo Seletivo – DEPSEC.
Resposta	Sobre o sistema de cotas, a Unifap não utilizou nenhuma Resolução interna para as ações afirmativas no edital de processo seletivo, apenas as legislações federais e normativas do MEC. Sobre a injusta distribuição de vagas, cada concorrente fica vinculado ao grupo para o qual escolheu na inscrição e as chamadas públicas respeitam a ordem de classificação.

Dados da manifestação	Denúncia – Atribuição da Ouvidoria – janeiro de 2019.
Resumo da manifestação	Aluno recém aprovado pelo sistema de cotas em curso de graduação, tenta burlar o sistema, por não possuir os requisitos próprios.
Procedimento adotado	Expedido documento ao Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DERCA.
Resposta	Após averiguação dos fatos, concluiu-se que o aluno atende aos critérios declarados e apresentou os documentos comprobatórios necessários, enquadrando-se no processo de matrícula estabelecido.

Dados da manifestação	Reclamação – Atribuição da Ouvidoria – fevereiro de 2019.
Resumo da manifestação	Descontentamento de aluno referente a trote realizado em fevereiro de 2019 por colegiado de curso que utilizou tinta de jenipapo nos alunos, tinta esta que permanece na pele por cerca de um mês, constringendo desta forma os alunos participantes. Pede providência de responsabilização.
Procedimento adotado	Expedido documento à Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD.
Resposta	A utilização da tinta de jenipapo existe desde 2011, e a comissão responsável pelo trote de 2019 indagou os alunos se queriam ou não ser pintados, demonstrando cuidado e respeitando assim a vontade de todos. Portanto, não houve persuasão por parte da comissão.

Dados da manifestação	Reclamação – Atribuição da Ouvidoria – março de 2019.
Resumo da manifestação	Demora no lançamento de notas de determinada disciplina por parte de professor de curso de graduação, demora esta que tem causado transtornos aos alunos. A coordenação do curso foi informada, porém, nada foi resolvido.
Procedimento adotado	Expedido documento à Coordenação do curso.
Resposta	O professor foi contatado pela coordenação do curso, o qual se comprometeu a fazer os lançamentos. Caso assim não aconteça, a Coordenadoria de Ensino da Universidade será acionada para providências.

Dados da manifestação	Denúncia– Atribuição da Ouvidoria – março de 2019.
Resumo da manifestação	Descumprimento de Resolução que dispõe sobre a flexibilização de horário de trabalho dos servidores. Servidores fazem expediente interno em horário flexibilizado, quando a flexibilização estabelece horário ininterrupto de 12 horas de atendimento ao público.
Procedimento adotado	Expedido documento à Pró-Reitoria citada na denúncia.
Resposta	Não houve descontinuidade do atendimento ao público pelos servidores que fazem turnos contínuos, sendo que, foi prestado atendimento aos que vieram em busca de informações, como prova, a pró-reitoria informa lista com nomes de usuários atendidos no setor durante o período mencionado na denúncia e reconhece que houve equívoco no conteúdo do documento que informava a realização de expediente interno.

Dados da manifestação	Denúncia – Atribuição da Ouvidoria – abril de 2019.
Resumo da manifestação	Uso de drogas excessivas por parte de discentes do curso x no Centro Acadêmico x.
Procedimento adotado	Expedido documento ao setor envolvido na denúncia.
Resposta	Repudia o uso ou apologia a drogas psicoativas ou psicotrópicas ilícitas e que apesar dos centros acadêmicos não terem relação com as coordenações de curso, declara que notificou o Centro Acadêmico envolvido e que, estimular e sensibilizar os alunos preventivamente sobre o assunto auxilia no combate.

Dados da manifestação	Denúncia– Atribuição da Ouvidoria – agosto de 2019.
Resumo da manifestação	Descumprimento do horário de trabalho de servidores em secretaria de coordenação de curso.
Procedimento adotado	Expedido documento à Coordenação envolvida.
Resposta	No primeiro semestre de 2019 a coordenação conta com um bolsista e um técnico administrativo, os quais se dividem nos turnos para atender ao público. A coordenação nunca deixa um aluno sem orientação, pois as atividades são desenvolvidas de forma conjunta.

Dados da manifestação	Denúncia– Atribuição da Ouvidoria – agosto de 2019.
Resumo da manifestação	Abandono e não entrega da casa do estudante e falta de compromisso da Universidade em dar uma resposta aos alunos sobre o andamento do processo de entrega.
Procedimento adotado	Expedido documento à Pró-Reitoria de Administração - PROAD.
Resposta	O processo de aquisição dos equipamentos e mobiliários encontra-se na Procuradoria para análise do edital; o regimento da casa encontra-se na Câmara de Legislação e Normas para posterior aprovação pelo Conselho Universitário; o prédio passará por reformas tendo em vista o tempo sem habitação, tal serviço está em trâmite. Em suma, a Administração prevê a entrega para dezembro de 2019.

Dados da manifestação	Reclamação – Atribuição da Ouvidoria – setembro de 2019.
Resumo da manifestação	Dificuldade em realizar matrícula em determinada disciplina, por ter sido reprovada na mesma em semestre anterior. Todas as tentativas de matrículas são indeferidas por diversos colegiados que ofertam a mesma.
Procedimento adotado	Expedido documento à Coordenação citada na reclamação.
Resposta	A coordenação se prontifica em verificar a disponibilidade de vaga na disciplina citada pelo aluno e posicionamento do professor da disciplina sobre possibilidade de inserir no diário pedido do aluno.

Dados da manifestação	Reclamação e Solicitação – Atribuição da Ouvidoria – novembro de 2019.
Resumo da manifestação	Reclamação acerca da conduta preconceituosa, vexatória e discriminatória de determinados discentes de curso de graduação a colega de turma.
Procedimento adotado	Expedido documento à Coordenação do Curso
Resposta	Foi constituída comissão mista para apuração e, após os procedimentos legais cabíveis, teve como resultado a instituição de medida disciplinar de advertência aos discentes envolvidos.

Dados da manifestação	Solicitação – Atribuição da Ouvidoria – janeiro de 2020.
Resumo da manifestação	Impossibilidade de gerar boleto em inscrição de residência em saúde coletiva.
Procedimento adotado	Expedido documento ao Departamento de Processo Seletivo – DEPSEC.
Resposta	Candidato deve observar todos os critérios e orientações do edital, item 2.42.

Dados da manifestação	Reclamação – Atribuição da Ouvidoria – janeiro de 2020.
Resumo da manifestação	Impossibilidade de realizar matrícula em vestibulinho, por reiterados anos o mesmo problema ocorre no SIGAA.
Procedimento adotado	Expedido documento.
Resposta	Talvez as inconsistências quanto ao acesso no sistema SIGAA, a internet seja a principal causa da dificuldade do acadêmico, coincidindo também com períodos de matrículas. Em análise ao sistema, não consta ocorrência quanto à inconsistência, pendências documentais e outros.

Considerações Finais

Um das principais funções da ouvidoria é o aperfeiçoamento da instituição. Neste sentido, a ouvidoria da UNIFAP busca trabalhar uma cultura que tenha por base o respeito do direito à individualidade, a resiliência e a integridade, fomentando a difusão da participação social, da transparência, da confiabilidade, da segurança e da transparência pública, esta visão ao mesmo tempo em que dar voz ao cidadão, dar ver à Instituição para que ela avance em seus processos e ofereça um serviço público com a qualidade e eficiência que lhe é exigida.

Não obstante a isto, a figura do ouvidor também é de atuar em defesa da Administração, buscando colaborar com resultados que satisfaçam as reivindicações da comunidade interna e no exercício desta função, acaba por realizar certo tipo de controle, seja repressivo ou preventivo, contra arbitrariedades, negligências, imprudências, melhoramento das relações interpessoais e exageros no poder das chefias. E com isso, a mediação ganha sua vez neste espaço de conflitos e se destaca como importante instrumento de gestão.

E ainda, considerando os elementos e dados aqui analisados, conclui-se que:

- A Ouvidoria atua na busca do aperfeiçoamento dos serviços públicos, entretanto, suas atividades não se sobrepõem aos dos órgãos de fiscalização, controle e administração;
- A busca pela celeridade das respostas aos cidadãos deve ser contínua, visto que, ainda há um grande percentual de demandas sem respostas pelos setores competentes e respostas enviadas em prazo superior a 30 dias;
- O meio de comunicação mais utilizado foi a Plataforma Fala.BR do governo federal;

- No período compreendido neste relatório, as manifestações recebidas pela Ouvidoria, em sua maioria foram as Comunicações e Solicitações;
- Entre a variedade de temas apresentados, educação superior, processo seletivo, atendimento e outros assuntos em administração (estão inclusos todos os assuntos mais pontuais e específicos acerca de atribuições e/ou serviços da Instituição envolvendo o ensino, a extensão, a pesquisa e a gestão) foram os que mais se destacaram;
- A pesquisa de satisfação precisa ser fomentada na Instituição, uma vez que, seus resultados servem de norte para a melhoria dos serviços prestados pela Unifap.

Adélia G T Bahia
Ouvidora
Ouvidoria/UNIFAP