

**I RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
AMAPÁ**

PERÍODO: 01 de janeiro a 30 de junho de 2023

Reitor

Júlio César Sá de Oliveira

Vice-Reitor

Ana Cristina Maués

Gabinete da Reitoria

Priscylla Abraao Monassa de Almeida

Pró-Reitor de Administração

Seloniel Barroso dos Reis

Pró-Reitor de Cooperação e Relações Interinstitucionais

José Caldeira Gemaque Neto

Pró-Reitor de Extensão e Ações Comunitárias

Steve Wanderson Calheiros de Araújo

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Isan da Costa Oliveira Júnior

Pró-Reitor de Graduação

Christiano Ricardo dos Santos

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Amanda Alves Fecury

Pró-Reitor de Planejamento

Simone de Almeida Delphim Leal

Ouvidora

Adélia Gomes Teixeira Bahia

Equipe Ouvidoria/SIC

Marilene M. Sá

Ialle Gurgel Borges

Elaboração e Revisão

Adélia Gomes T Bahia

Ialle Gurgel Borges



1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca do trabalho da Ouvidoria da Universidade Federal do Amapá, no período de **01 janeiro de 2023 a 30 junho de 2023**, contendo os dados estatísticos e informações acerca do desenvolvimento das atividades diárias.

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

2. OUVIDORIA NA PRÁTICA



O trabalho da Ouvidoria na prática, divide-se em três segmentos:

1. A interlocução entre o usuário e a Instituição, que se dá por meio do acolhimento, com a escuta sensível, a mediação entre os envolvidos e as propostas de solução;
2. A execução de políticas institucionais de caráter participativo, informativo, consciente e formador;
3. O fomento de ações que promovam uma maior interação dos agentes estratégicos da Unifap, com vistas à sensibilização e informação da função da Ouvidoria.

A Ouvidoria realiza o atendimento ao cidadão de forma presencial, por meio de agendamentos e por meio da Plataforma Fala.BR e via e-mail.

Toda e qualquer manifestação recebida é, primeiramente analisada, para após, ser encaminhada 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, como forma de mediar ou conciliar.



2.1 Canais de interação para manifestação:

- As salas de atendimento presencial localizadas no prédio da reitoria - o agendamento deve ser feito com antecedência;
- 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



3. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

3.1 Manifestações recebidas



Fonte: Fala.BR (2023)

Os dados acima demonstrados foram coletados no painel resolveu do sistema falabr, de 01 de janeiro a 30 de junho de 2023, foram recebidas 95 manifestações na Ouvidoria, sendo que todas foram tratadas e analisadas, dentre as quais 92 foram respondidas ao manifestante, 02 foram consideradas inaptas para prosseguimento e posteriormente arquivadas e 01 finalizou o semestre em tratamento por falta de resposta do setor demandado.

O total de manifestações tratadas e resolvidas (94 manifestações) representa um índice de execução de aproximadamente 99% de toda demanda recebida, pois apenas 01 ficou sem resposta até o fechamento deste relatório.

3.2 Categorias das Manifestações

Gráfico 01: Tipos



Fonte: Fala.BR (2023)

A padronização dos tipos de manifestações é proveniente da Plataforma de Ouvidorias Fala.BR, que apresenta a conceituação dos tipos de manifestações. No momento do tratamento da manifestação, é feito uma análise dos fatos para verificação do tipo.

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.

3.3 Manifestações recebidas mês a mês

Gráfico 02: Números mensais



Fonte: Fala.BR (2023)

Como observa-se no gráfico 02, os meses de fevereiro e março de 2023, receberam um maior número de manifestações, somando-se 44 a maior quantidade de manifestações nos referidos meses.

3.4 Canais de recebimento

A Ouvidoria orienta o usuário a sempre utilizar apenas do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, o Fala.BR, de responsabilidade do Ministério da Transparência, fiscalização e Controladoria Geral da União.

Assim, todos os registros de manifestações recebidas por outro meio, que não o falabr, são, de alguma forma, cadastrados na plataforma, a fim de evitar a falta de padronização na identificação do usuário, cumprir com as orientações da Controladoria Geral da União e desta forma, concentrarmos as demandas de ouvidoria em um único canal de comunicação.

Quanto aos atendimentos telefônicos, não são registradas manifestações por este canal, os usuários são orientados a registrar a demanda na plataforma própria, e em último caso, encaminhar e-mail.

3.5 Assuntos demandados

Abaixo no gráfico 03, estão apresentados os assuntos mais demandados recebidos durante o período compreendido neste relatório, por meio do Fala.BR.

Gráfico 03: Temas recorrentes



Fonte: Ouvidoria (2023)

3.6 Setores/Unidades demandadas

O quadro a seguir demonstra todas as unidades administrativas da Unifap que receberam manifestações dos usuários no primeiro semestre de 2023.

Quadro 01: Áreas demandadas

Unidades Administrativas demandadas
OUVIDORIA
CORREGEDORIA
COMISSÃO DE ÉTICA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PROAD/PREFEITURA
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS – PROGEP/DIVI. LEGISLAÇÃO
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO – PROPESPG/DPQ
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E AÇÕES COMUNITÁRIAS – PROEAC/DACE E DEX
DEPARTAMENTO DE CONTROLE E REGISTRO ACADÊMICO – DERCA/PROGRAD
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA/PROGRAD
DEPARTAMENTO DE PROCESSO SELETIVO/PROGRAD
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
BIBLIOTECA CENTRAL/PROGRAD
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS/PROAD
COORDENAÇÃO DE ENSINO – COEG/PROGRAD
GABINETE REITORIA
ASSESSORIA ESPECIAL DA REITORIA
COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO CIÊNCIAS SOCIAIS
COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO DA REDE BIO NORTE
COORDENAÇÃO RESIDÊNCIA MÉDICA
COORDENAÇÃO CURSO DE TEATRO
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ARTES VISUAIS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA
COORDENAÇÃO DO CURSO DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO
COORDENAÇÃO DO CURSO DE HISTÓRIA – CAMPUS BINACIONAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fonte: Ouvidoria (2023)

No quadro 02 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.

Quadro 02: Áreas mais demandadas

Unidade Administrativa	Quantidade
OUVIDORIA	43
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO(ASSESSORIA, DEAD, DEPSEC, DERCA, COEG E BIC)	17
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	06

Fonte: Ouvidoria (2023)

Importante mencionar que a Ouvidoria aparece no quadro acima como a área mais demandada no período, por fazer a gestão das manifestações e por seus meios consegue resolver a demanda, sem necessidade de encaminhamentos. Com isso, consegue avançar no quesito prazo, alcançando uma média bem menor para respostas ao manifestante.

3.7 Tempo de resposta

Do total de manifestações, aproximadamente 98% foram respondidas dentro do prazo médio de 15,59 dias apenas 2% foram respondidas fora do prazo, ultrapassando 30 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 houve um grande ganho no prazo médio de resposta, um avanço na participação social dentro da Instituição.

A Ouvidoria realizou um trabalho, ao longo dos anos, de conscientização junto aos responsáveis, no intuito de demonstrar os prejuízos oriundos dos atrasos e consequentemente, a descrença do usuário (interno e externo) na atuação da Ouvidoria. Elemento essencial para a efetiva participação social e controle do cidadão nos serviços públicos.

No ano de 2022, já obtivemos esta redução significativa do tempo médio de resposta, onde a média de resolutividade apresentada foi de 15 dias, entretanto, ainda

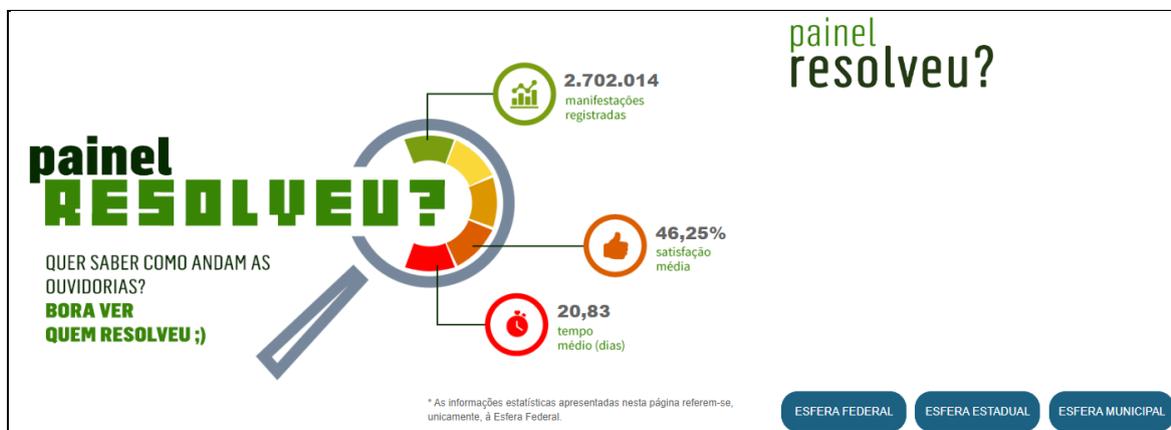
houve 10 % de demandas que extrapolou os prazos. Porém, já tivemos uma significativa redução para apenas 2%.

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 como um importante elo, que dá voz ao cidadão, ao mesmo tempo em que é a voz da Universidade, é ação fundamental que deve ser abraçada por todos e está sendo efetivada pela equipe da ouvidoria, que tem o compromisso de alcançar os objetivos delineados para esta.

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

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

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 essenciais sobre sua atuação.



Fonte: Fala.BR (2023)

3.9 Pesquisa de satisfação

A Plataforma Fala.BR oferece ao usuário a oportunidade de avaliar o serviço que está sendo prestado, após o cadastro de uma manifestação, e alguns dados podem ser apreciados e corrigidos a partir das informações colhidas. Esta ferramenta de pesquisa na Plataforma não é obrigatória.

De janeiro a junho de 2023, dez respostas foram dadas na pesquisa, divididas em resolutividade e satisfação do usuário.

Quadro 03: Quanto a resolutividade



Fonte: Fala.BR (2023)

Dos dez (10) participantes da pesquisa, seis (06) tiveram sua demanda resolvida integralmente, quatro (04) respostas para a demanda não resolvida e nenhuma resposta para a demanda resolvida parcialmente.

Quadro 04: Quanto a satisfação



Dos dez (10) manifestantes participantes da pesquisa, cinco (05) ficaram muito satisfeito com o atendimento prestado, três (03) ficaram muito insatisfeito e dois (02) insatisfeito, a média da satisfação deste pequeno universo de participantes foi de 55%.

A Ouvidoria ao enviar a resposta ao manifestante, sempre o convida a participar da pesquisa pelo sistema, para obter informações acerca da satisfação do usuário quanto aos serviços que a Unifap presta e assim, contribuir com a melhoria dos processos institucionais.



4.1 Sugestões

A ouvidoria da UNIFAP atua como um canal de participação social e de controle social junto à Administração. Mediante o acolhimento de manifestações do usuário, acaba por refletir as fragilidades da Instituição, apontando lacunas e deficiências.

Desta forma, por seu intermédio, é possível apresentar recomendações pontuais que possam auxiliar e aprimorar as ferramentas de gestão já existentes.

Ouvidoria:

➤ Permanece a necessidade de ampliar o conhecimento da comunidade acadêmica ao papel e funcionamento da Ouvidoria, com ações que visem a divulgação de seus serviços, campanhas internas que promovam a sua existência como um canal de comunicação eficaz.

Pró-Reitoria de Graduação PROGAD

➤ Todos os relatórios produzidos desde 2019, tem apontado a Pró-Reitoria de Graduação como umas das áreas mais demandadas, em virtude de concentrar as informações sobre processos seletivos e as políticas de graduação, área fim da Instituição. Deste modo, faz-se necessário um olhar específico com ações efetivas para setores como o departamento acadêmico (DERCA), de processos seletivos (DEPSEC) e educação à distância (DEAD), considerando que estes setores receberam maior número de reclamações e denúncias.

Reitoria

➤ Acompanhar os trabalhos das comissões da LGPD e Dados Abertos, com vistas à finalização dos trabalhos;

➤ Atentar às recomendações e sugestões apontadas ao longo de todos os tópicos

abordados neste relatório.

Todas as Unidades Gestoras

- Reforça-se a necessidade do fomento de ações com temas específicos como o assédio moral e sexual, as perseguições políticas, os conflitos interpessoais entre servidores e servidores e alunos, promovendo eventos, rodas de conversas, capacitações para mediações de conflitos, para o combate e prevenção.
- Promoção de ações de melhorias das práticas pedagógicas para o contexto de sala de aula, visando o relacionamento aluno-professor.