

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

PERÍODO: 01 de julho a 31 de dezembro 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**

Robert Ronald Maguina Zamora

**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 julho de 2023 a 31 dezembro 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 executado

## 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](http://www.unifap.br);
- Outros canais: correspondências endereçadas à Ouvidoria da UNIFAP – Bloco da Reitoria - Campus Marco Zero – e,
- Endereço eletrônico: [ouvidoria@unifap.br](mailto: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



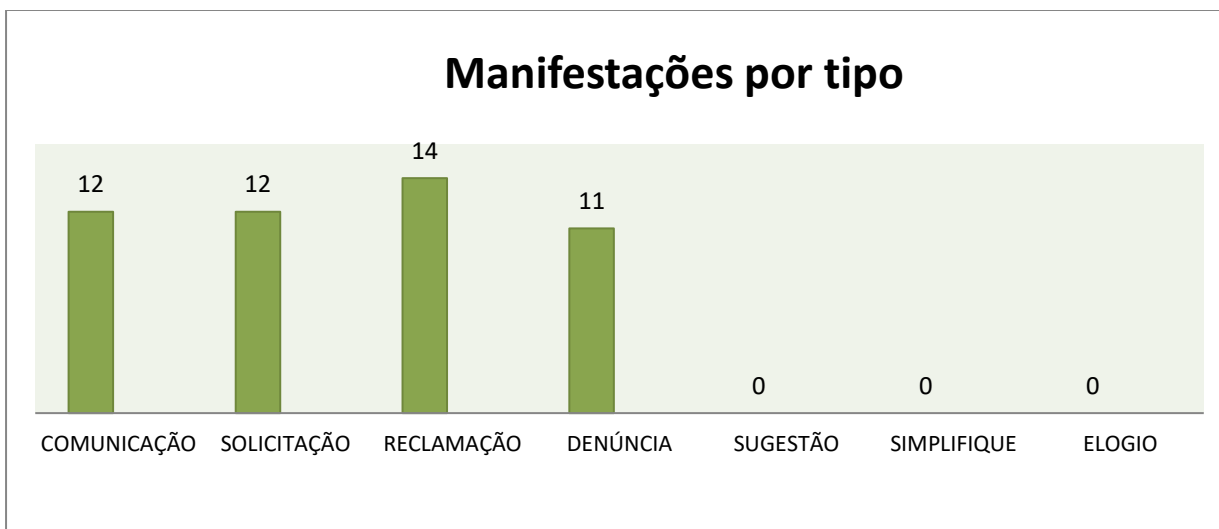
Fonte: Fala.BR (2023)

Os dados acima demonstrados foram coletados no painel resolveu do sistema falabr, de 01 de julho a 31 de dezembro de 2023, foram recebidas 49 manifestações na Ouvidoria, sendo que todas foram tratadas e analisadas, dentre as quais 47 foram respondidas ao manifestante, 02 foram consideradas inaptas para prosseguimento e posteriormente arquivadas, finalizando o semestre com todas as manifestações tratadas. Vale mencionar que, apesar das manifestações terem sido dadas pela Ouvidoria como respondida, não significa a resolutividade das manifestações (como é o caso das denúncias), mas tão somente que, no âmbito da ouvidoria, as mesmas foram tratadas e cumpridos todos os procedimentos processuais necessários.

O total de manifestações tratadas, resolvidas e arquivadas (49 manifestações) representa um índice de execução de aproximadamente 100% de toda demanda recebida, pois até o fechamento deste relatório, não constavam manifestações em tratamento.

### 3.2 Categorias das Manifestações

Gráfico 01: Tipos



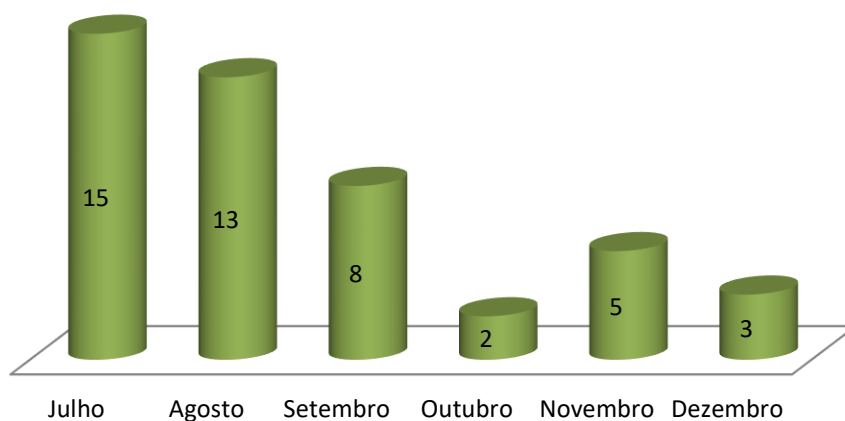
Fonte: Fala.BR (2023)

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 feita 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 por mês

Gráfico 02: Números mensais



Fonte: Fala.BR (2023)

Como observa-se no gráfico 02, os meses de julho e agosto de 2023, receberam um maior número de manifestações, somando-se 28 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.

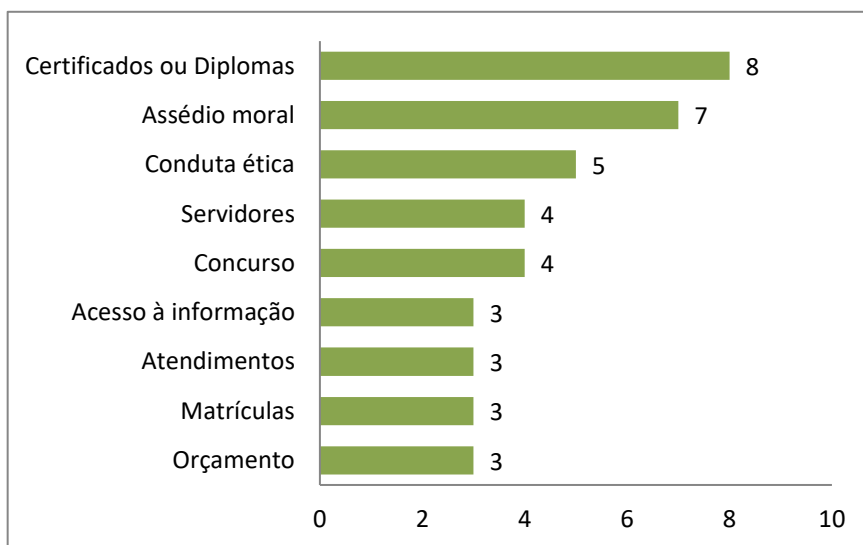
Assim, todos os registros de manifestações recebidas por outro meio, que não o falabr, são cadastrados na plataforma, a fim de evitar a falta de padronização na identificação do usuário, cumprir com as orientações da Controladoria Geral da União e desta forma, concentrarmos as demandas de ouvidoria em 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 segundo semestre de 2023.

Quadro 01: Áreas demandadas

<b>Unidades demandadas</b>
OUVIDORIA
CORREGEDORIA
UNIDADE DISCIPLINAR DISCENTE
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PROAD
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS – PROGEP/DAP
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO – PROPESPG/DPG
PRÓ-REITORIA DE COOPERAÇÕES E RELAÇÕES INTERINSTITUCIONAIS
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 CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLÓGICAS
DEPARTAMENTO DE PROCESSO SELETIVO/PROGRAD
GABINETE REITORIA
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LINC. INTERCULTURAL INDÍGENAS – CAMPUS BINACIONAL

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

<b>Unidades mais demandadas</b>	<b>Quantidade</b>
OUVIDORIA	21
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO (DEPSEC, DERCA)	10
PRÓ-REITORIA DE AÇÕES COMUNITÁRIAS	04
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	04

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 conseguir 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 14,26 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.

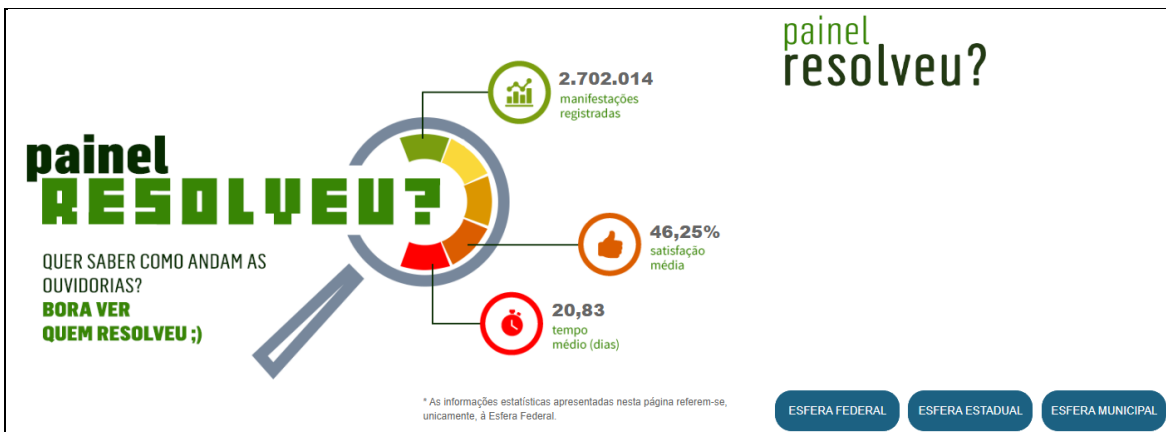
No ano de 2022, obtivemos esta redução significativa do tempo médio de resposta, onde a média de resolutividade apresentada foi de 15 dias, entretanto, ainda houve 10 % de demandas que extrapolam os prazos. Porém, já tivemos uma significativa redução para apenas 2%.

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, porém, extrai dados dos controles internos e relatórios gerenciais extraídos diretos da plataforma fala.br.



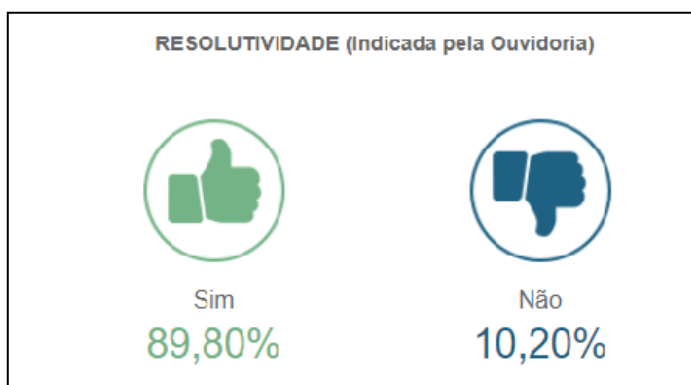
Fonte: Fala.BR (2023)

### 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.

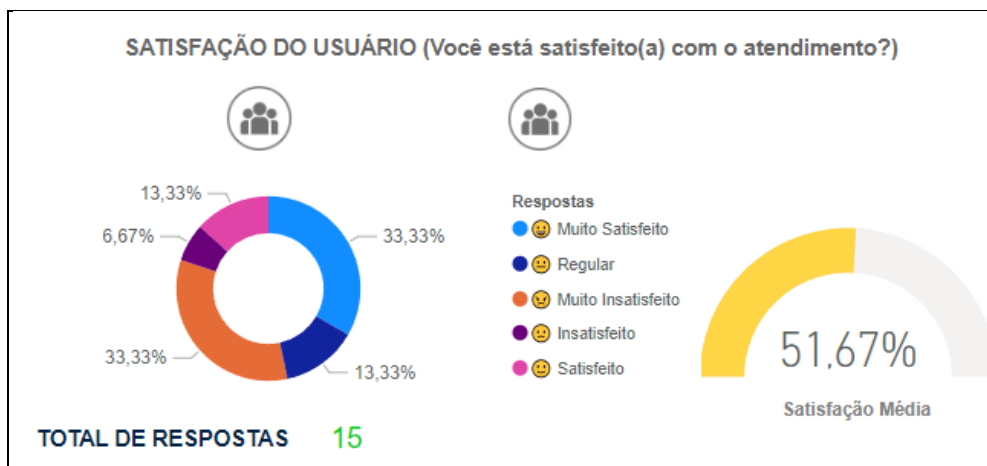
Quadro 03: Quanto a resolutividade



Fonte: Fala.BR (2023)

Dos 15 participantes da pesquisa, aproximadamente 13 tiveram sua demanda resolvida, aproximadamente 02 indicaram não resolvida.

Quadro 04: Quanto a satisfação



Fonte: PAINEL RESOLVEU (2023)

Dos quinze (15) manifestantes participantes da pesquisa, 33% ficaram muito satisfeito com o atendimento prestado, 13% ficaram regular, 33% responderam ficar muito

insatisfeito, 6,67% responderam insatisfeitos e 13,3% satisfeitos, a média da satisfação deste pequeno universo de participantes foi de 51,67%.

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:**

➤ As ações que visem a divulgação das atividades da Ouvidoria e seus serviços, como campanhas orientativas, informações por meio das redes sociais, elaboração de cards, folders informativos, atualização da página da ouvidoria, são sempre necessárias e fundamentais para manter a comunidade acadêmica e administrativa bem informada.

#### **Pró-Reitoria de Graduação PROGAD**

➤ A Pró-Reitoria de Graduação é uma das áreas mais demandadas pela Ouvidoria, em virtude de concentrar as informações sobre a graduação de forma genérica.

➤ Há diversas solicitações sobre dados e informações acadêmicas que envolvem, principalmente o DERCA. Desta forma sugere-se:

- a) Obtenção de sistema de dados eficiente capaz de extrair dados e informações de forma pormenorizadas a partir de situações específicas e pontuais.
- b) Promover ações que reduzam o tempo de emissões de certificado e diplomas;
- c) Divulgar de forma ampla e acessível os canais oficiais de comunicação com o

- Departamento, bem como manter organizada e atualizada as páginas eletrônicas, de forma que o usuário tenha à sua disposição meio eficazes para obter suas respostas;
- d) Promover capacitação aos servidores no contexto de atendimento ao público;
  - e) Elaborar um manual de procedimentos e um cronograma para implementação dos processos seletivos e editais, tornando-os públicos na transparência ativa;

➤ PROGRAP/COEG

- a) Promover ações pensadas no coletivo, que fortaleçam as práticas pedagógicas no contexto de sala de aula, e que reforcem a boa convivência entre alunos e professores;
- b) Promover ações de combate e prevenção ao assédio moral, sexual e as perseguições no âmbito acadêmico;
- c) Elaborar e divulgar informativos com os principais normativos internos acerca das políticas institucionais voltadas aos direitos e deveres dos acadêmicos.

**Reitoria**

- É preciso que a Reitoria atue junto aos gestores, em uma ação conjunta com a Ouvidoria, reforçando a necessidade de cumprimento dos prazos estabelecidos nas manifestações, considerando os atrasos nas respostas.
  - Acompanhar a Gestão da Integridade, fomentando por meio de seus recursos disponíveis os trabalhos da Gestão e apoiando as práticas a serem executadas.
  - Atentar às recomendações e sugestões apontadas ao longo de todos os tópicos abordados neste relatório.

