Governo Federal
Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR
Conselho Universitário - CONSUN

Resolução n.º 035/CONSUN, de 02 de abril de 2018.

O Conselho Universitário (CONSUN) da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR), no uso de suas atribuições, e considerando:

- Processo 23118.000409/2018-41;
- Artigo 4º, XVI, da Resolução 109/CONSAD;
- Memorando 002/2018/OUVIDORIA/UNIR;
- Deliberação na 101ª sessão, em 28-02-2018;

D E C I D E:

Art. 1º Aprovar o Relatório de Gestão da Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR, no exercício de 2017, constante às folhas 02 a 12 do mencionado processo e anexo a esta resolução.

Art. 2º Este Ato Decisório entra em vigor a partir da data de publicação.

Conselheiro Ari Miguel Teixeira Ott
Presidente

Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Rondônia
Av. Presidente Dutra, 2965 – Centro – Porto Velho-RO
CEP: 76.801-974
Email: ouvidoria@unir.br

ANEXO DA RESOLUÇÃO 035/CONSUN, DE 02-04-2018

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA - 2017

Porto Velho-RO
2017

É salutar aduzir que o conteúdo deste relatório abordará informações referentes à Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia, contendo uma breve análise das demandas registradas nos anos e os seus encaminhamentos e possíveis desfechos e considerações.

Atualmente os canais de acesso à Ouvidoria são o endereço eletrônico (ouvidoria@unir.br) e o sitio http://www.ouvidoria.unir.br/.

Autoridade Responsável pela Ouvidoria-Geral/UNIR:
Profa. Dra. Ana Maria de Lima Souza

Substituto:
Fábio Ferreira da Silva

SUMÁRIO

1 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 3

2 PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO 3

3 PERFIL DO ACESSANTE DO CANAL DE OUVIDORIA 4

4 VOLUME DE ACESSOS MENSAIS 5

5 AÇÕES A IMPLEMENTAR 6

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS 11

Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Rondônia
Av. Presidente Dutra, 2965 – Centro – Porto Velho-RO
CEP: 76.801-974
Email: ouvidoria@unir.br

ANEXO DA RESOLUÇÃO 035/CONSUN, DE 02-04-2018

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Prazo médio de atendimento as demandas (em dias) 4
Gráfico 2 - Volume de acessos por mês 5

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Demandas recepcionadas pela ouvidoria 2016 - 2017 3
Tabela 2 - Idade do acessante 4
Tabela 3 - Sexo dos acessantes 5

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia foi instituída formalmente pela resolução 109/CONSAD, de 08 de julho de 2013[1], que criou a Ouvidoria – Geral da UNIR e seu regimento interno.

A nomeação administrativa da Ouvidora Geral ocorreu apenas em outubro de 2015, através da Portaria 162/2015/GR/UNIR, tendo a efetiva implantação dos primeiros canais de comunicação em março de 2016, com o acesso ao sistema e-OUV https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx.

É importante registrar que o papel institucional da Ouvidoria é ouvir o cidadão, receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de "ponte" entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

O Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria fornece ao cidadão a possibilidade de realizar e acompanhar manifestações com as seguintes formas de identificação:

1. Com identificação do manifestante vinculado à Universidade Federal de Rondônia. Podem realizar este tipo de manifestação os servidores técnico-administrativos, docentes, funcionários terceirizados e alunos;

2. Com identificação do manifestante sem vínculo com a Universidade Federal de Rondônia. Pode ser realizada pelo cidadão que deseja entrar em contato com a Ouvidoria e que não possua e-mail institucional da UNIR. Nesse caso, o cidadão deverá fornecer seu nome completo e um e-mail válido, possibilitando o acompanhamento de suas manifestações encaminhadas à Ouvidoria da UNIR;

3. Anônima. Aqueles que não desejarem ser identificados devem realizar uma manifestação anônima, sendo necessário somente o fornecimento de um e-mail válido, possibilitando o acompanhamento de suas manifestações encaminhadas à Ouvidoria da UNIR. Vale destacar que a maioria das manifestações são realizadas de forma anônima.

---

[1] http://www.secons.unir.br/consad/resolucao/3050_109_109_consad_regimento_da_ouvidoria.pdf

Neste Relatório, são abordados os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2017, cabendo destacar as manifestações recebidas, sua atuação no aprimoramento de serviços prestados pela UNIR aos cidadãos e o monitoramento das medidas para cumprimento da legislação. Ao final, são apresentadas as ações programadas para 2018.

Análise das manifestações recebidas

As reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos são encaminhados às áreas de interesse na UNIR para conhecimento e adoção das providências cabíveis e devolvidas à Ouvidoria para análise detida e envio de resposta aos cidadãos. As manifestações que não são da competência da Ouvidoria recebem tratamento diverso.

A Ouvidoria recebeu 126 demandas em 2017, como pode ser observado na Tabela 1. O Aumento observado em relação a 2016 deveu-se especialmente à disponibilidade do sistema e-OUV durante todo o ano de 2017, pois em 2016 o e-OUV ficou disponível somente a partir de março e ainda, pela ampliação do conhecimento da ferramenta pela comunidade acadêmica. A evolução nas demandas ocorreu com as denúncias (62%), reclamação (48%) e solicitação (100%).

Tabela 1- Demandas recepcionadas pela ouvidoria 2016 - 2017

TIPO DE DEMANDA	2016	2017
Denúncia	26	42
Reclamação	25	37
Solicitação	20	40
Sugestão	5	7
Elogio	1	0
TOTAL DE DEMANDAS	**77**	**126**

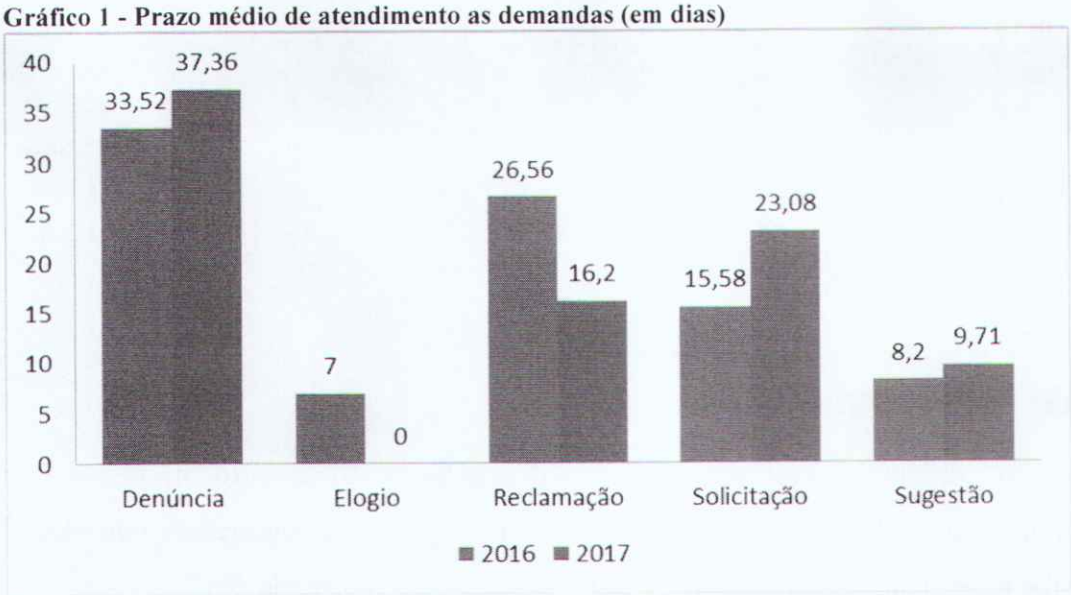
Fonte: https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO

O atendimento às demandas em termos de tempo está diretamente relacionado com a colaboração dos setores aos quais são remetidas para as devidas informações.

O Gráfico 1 apresenta o prazo médio de resposta ao cidadão, pelos agentes públicos, junto a ouvidoria, onde percebe-se um aumento de prazo nas seguintes demandas: Denuncias, de 33,52 para 37,36 dias e solicitações, de 15,58 para 23,08 dias. Na demanda reclamação o prazo médio de atendimento reduziu de 26,56 para 16,2 dias.

Gráfico 1 - Prazo médio de atendimento as demandas (em dias)



Fonte: https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html

PERFIL DO ACESSANTE DO CANAL DE OUVIDORIA

O perfil do acessante ao canal de ouvidoria está definido neste relatório nas variáveis idade e sexo.

A tabela 2 destaca que a idade com maior volume de demandas na ouvidoria está na faixa etária entre 20 a 39 anos, tanto em 2016 quanto em 2017, corroborando com a faixa etária dos estudantes da instituição.

Tabela 2 - Idade do acessante

IDADE	2016	2017
Não Informado	8	9
0-19 anos	8	13
20-39 anos	26	48
40-59 anos	13	14
60-79 anos	0	1

Fonte: https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html

Na tabela 3 apresenta a evolução dos demandantes do sexo feminino no uso da ouvidoria, passando de 25,45% em 2016 para 45,88% em 2017. Já os demandantes do sexo masculino, regrediram de 70,91% em 2016 para 50,88% no ano de 2017.

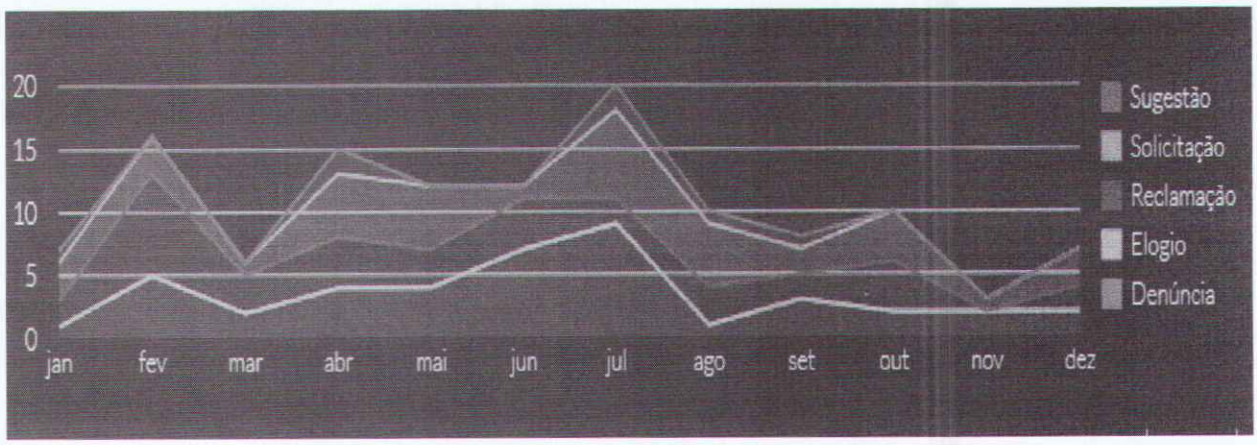
Tabela 3 - Sexo dos acessantes

SEXO	2016	%	2017	%
M	39	70,91%	43	50,59%
F	14	25,45%	39	45,88%
N/I	2	3,64%	3	3,53%
SOMATÓRIO	55	100%	85	100%

VOlume de acessos mensais

O gráfico 2 distribui a frequência em que as demandas da ouvidorias ocorreram no ano de 2017. Os maiores picos de demandas, de acordo com o gráfico 2, ocorreram nos meses de fevereiro, abril e julho, tendo um declive acentuado no segundo semestre de 2017.

Gráfico 2 - Volume de acessos por mês



Fonte: https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html

AÇÕES A IMPLEMENTAR

Compreendemos que nossa ouvidoria necessita de ajustes necessários à melhoria em sua amplitude para o alcance de seu público alvo, portanto para 2018 faz-se necessário:

a) Aperfeiçoar a infraestrutura da unidade, disponibilizando sala, computadores e mobiliários mínimos indispensáveis para o bom andamento das ações;
b) 01(um) servidor (a) para dar suporte ao ouvidor (a);
c) Desenvolver pesquisa de qualidade das respostas da Ouvidoria enviadas ao cidadão;
d) Promover a conscientização dos servidores da UNIR sobre a importância de suas ações para a efetividade da Ouvidoria;
e) Implantar no Sistema de Gerenciamento de Manifestações da Ouvidoria de uma opção para que o usuário avalie a prestação de serviço da Ouvidoria;
f) Divulgar a Ouvidoria.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Destaca-se, ao longo desse período, que a utilização dos serviços da Ouvidoria e/ou sua atuação contribuíram para o encaminhamento de soluções às demandas apresentadas, de forma individualizada e/ou coletiva, assim como auxiliaram no desenvolvimento de ações da gestão com vistas à melhoria dos serviços oferecidos à população, seja a comunidade universitária ou o público externo.

Destaca-se também a interação com a sociedade por meio de e-mail, favorecendo àqueles que por motivos diversos, não conseguem contato por meio do e-Ouv. A Ouvidoria esteve presente prestando orientação em resposta às mensagens.

Tem-se clareza da necessidade de continuamente a Ouvidoria aprimorar seus processos com vistas ao cumprimento de sua missão institucional de servir como canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, e com o objeto de tratar de maneira articulada com os setores, para o adequado atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos da Universidade Federal de Rondônia.

Colocamo-nos à disposição da comunidade, dos dirigentes e conselheiros desta universidade, para recebermos sugestões de melhorias em nosso atendimento.

Porto Velho, 07 de fevereiro de 2018.

Ana Maria de Lima Souza

Ana Maria de Lima Souza
Ouvidora/UNIR

Fábio Ferreira da Silva
Substituto