



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
OUVIDORIA UNIR

RELATÓRIO

Processo nº 23118.000591/2021-36

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA – UNIR RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - 2020

Mariza Gonçalves Almeida

Ouvidora Substituta

Portaria nº 473/2020/GR/UNIR

Links de acesso da Ouvidoria:

Acesso: <http://www.ouvidoria.unir.br/>

E-mail : ouvidoria@unir.br

Sistema de Ouvidoria: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – (Fala.BR)

As legislações relacionadas ao tratamento das atividade da Ouvidoria:

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos)

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

O Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Instrução Normativa nº 55, DE 20 DE JULHO DE 2020.

Fluxo de Atendimento da Ouvidoria:

Acesso : <http://www.ouvidoria.unir.br/noticia/exibir/14622>

Introdução

Este relatório apresenta informações a respeito das atividades da Ouvidoria da Universidade Federal de Rondônia – UNIR em 2020. Foi dado ênfase aos resultados considerados importantes e que podem servir como referência para o aperfeiçoamento do serviço prestado pela Instituição. Apresentamos também os princípios que nos orientaram bem como os dados gerais que descrevem os problemas do cotidiano da Ouvidoria.

Nesse período de pandemia, a UNIR, para preservar a comunidade acadêmica decidiu adotar o isolamento social, as aulas foram suspensas em meados de março e novos desafios diários se apresentaram: tivemos que nos reinventar e fomos obrigados a conviver com o medo da contaminação pelo vírus.

A Ouvidoria Institucional contribui para a melhoria na gestão, uma vez que atua como Unidade de intermediária entre o cidadão e as Unidades que prestam os serviços, buscando informações e auxiliando na resolução das demandas. Além disso, a Ouvidoria tem como papel atuar no monitoramento dos assuntos mais demandados e acompanhamentos dos processos originários.

Para o presente relatório foram extraídos informações atualizadas do Sistema Fala.BR e Painel Resolveu?

Os tipos de manifestações com as quais a Ouvidora atua são: comunicações, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique.

No Sistema Fala.BR foi incluído o assunto relacionado ao Coronavírus, por meio do qual foi possível verificar o reflexo dessa realidade o qual ocasionou mudanças na prestação do serviço à Comunidade Acadêmica.

No ano de 2020 considerando sua peculiaridade imposta em razão da pandemia, a Ouvidoria recebeu assuntos relacionados ao trabalho remoto, o qual foi implantado na Instituição por força das medidas de combate ao Coronavírus.

A Ouvidoria da Instituição conta com o apoio de suporte oferecido pela Controladoria Geral da União, que contribui de maneira significativa para o controle e tratamento da Manifestação, por meio da disponibilização do Sistema Fala.BR.

A Ouvidoria tem buscado atuar de maneira transparente, para que o cidadão/usuário possa entender seus direitos na busca da prestação de serviço, na medida que busca atuação junto às Unidades demandas pelo manifestante.

Atualmente a Ouvidoria Institucional não tem sala própria, estando localizada na Reitoria. Por força de seu regimento sua localização é junto ao Gabinete da Reitoria.

Por meio do Fluxo de Atendimento das manifestações, o cidadão toma conhecimento dos trâmites internos necessários para o tratamento da manifestação.

A Ouvidoria também atua por meio de Recomendações aos Setores, bem como estando atualizado das informações gerais da Instituição, de modo que possa oferecer resposta diretamente ao cidadão na busca de informações.

Por meio do Relatório de Gestão da Ouvidoria é possível verificar os assuntos mais demandados, como solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, comunicação de irregularidade, elogios e simplifique.

No período de Pandemia a Ouvidoria recebeu demandas relacionadas ao calendário acadêmico, aulas remotas e auxílio se comparado com as demais demandas.

Os dados constantes no presente relatório foram obtidas no Sistema Fala BR e Painel Resolveu?, ambos pertencentes ao Ministério da Transparência e Controladoria (CGU).

Manifestações cadastradas em 2019 e 2020 – Comparativo.

Conforme consta no Sistema Fala BR, segue abaixo o quantitativo de manifestações registradas no Sistema, no ano de 2019 e 2020.

Manifestação Comunicações Reclamações Denúncias Solicitações Sugestões Elogios Simplifique

| Ano | Comunicações | Reclamações | Denúncias | Solicitações | Sugestões | Elogios | Simplifique |
|------|--------------|-------------|-----------|--------------|-----------|---------|-------------|
| 2019 | 70 | 48 | 21 | 56 | 5 | 6 | 1 |
| 2020 | 53 | 19 | 19 | 29 | 1 | 1 | 1 |

Fonte : Fala.BR

O caráter singular do atual contexto que se encontra a Instituição no ano de 2020, causado pela pandemia, principalmente acerca da incerteza sobre o cenário causado pela pandemia, pode ter contribuído para redução das manifestações, de um modo geral, considerando a suspensão de alguns serviços prestados pela instituição.

A Ouvidoria busca o diálogo visando solucionar as questões pertinentes a sua área de atuação.

Assuntos mais demandados no ano de 2020, por tipo de manifestação.

Manifestação do tipo Comunicação

As informações constantes na figura abaixo são oriundas do Painel Resolveu. Ao total foram registradas 53 manifestações do tipo comunicação. Após o recebimento das manifestações são feitas análises e encaminhamentos. Atualmente, a Ouvidoria consta com 19 manifestações, do tipo comunicação, em tratamento e 4 arquivamentos.

Nos dados detalhados referentes às comunicações pode-se observar que temos registro de manifestações relacionadas ao campo de atuação acadêmica, valendo destacar que esse campo de atuação é onde se encontra o maior número de usuários do serviço institucional.



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

A Seguir dados detalhados dos assuntos referentes às Comunicações no ano de 2020:

| Assunto | Qtd de Manifestações |
|---|----------------------|
| Denúncia de irregularidades de servidores | 6 |
| Outros em Administração | 6 |
| Conduta Docente | 5 |
| Agente Público | 5 |

| | |
|----------------------------|---|
| Assédio moral | 4 |
| Universidades e Institutos | 3 |
| Cotas | 3 |
| Educação Superior | 2 |
| Transparência | 2 |
| Outros em Educação | 1 |
| Auxílio | 1 |
| Normas e Fiscalização | 1 |
| Outros em Proteção Social | 1 |
| Ouvidoria | 1 |
| Acesso à informação | 1 |
| Corrupção | 1 |
| Bibliotecas | 1 |
| Auditoria | 1 |
| Outros em Comunicações | 1 |
| Processo Seletivo | 1 |
| Atendimento | 1 |
| Serviços e Sistemas | 1 |

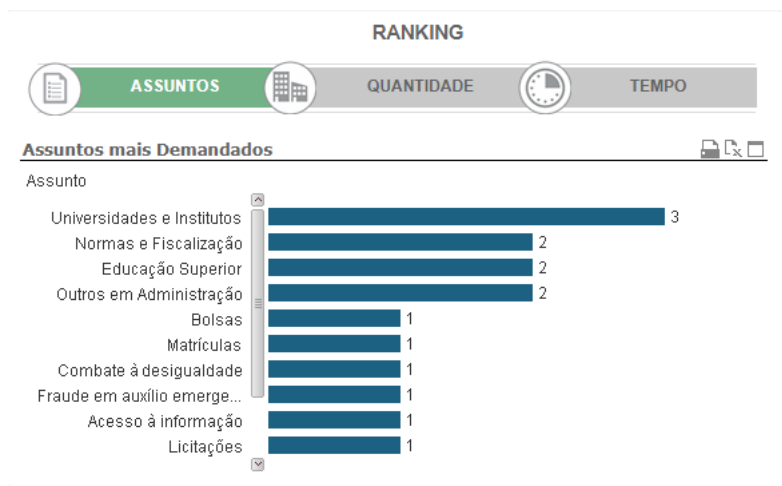
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Manifestação do tipo Reclamação

As informações constantes na figura abaixo foram extraídas do Painel Resolveu. No ano de 2020, conforme pode ser observado no quadro abaixo, foram registrados no Sistema 19 manifestações do tipo reclamação, destas, até a presente data, 17 respondidas e 2 manifestações encontram-se em tratamento.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

A Seguir dados detalhados dos assuntos referentes às Reclamações:

| Assunto | Qtd de Manifestações |
|---|----------------------|
| Universidades e Institutos | 3 |
| Normas e Fiscalização | 2 |
| Educação Superior | 2 |
| Outros em Administração | 2 |
| Bolsas | 1 |
| Matrículas | 1 |
| Combate à desigualdade | 1 |
| Fraude em auxílio emergencial - coronavírus | 1 |
| Acesso à informação | 1 |
| Licitações | 1 |
| Assédio moral | 1 |
| Processo Seletivo | 1 |
| Atendimento | 1 |

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Manifestação do tipo Sugestão

No ano de 2020, a Ouvidoria recebeu apenas 1 (uma) manifestação do tipo sugestão. Em relação ao ano anterior houve uma diminuição nesse tipo de manifestação, o qual mostra-se relevante para a melhoria na prestação do serviço público.

Vale destacar que esse tipo de manifestação fortalece o aprimoramento dos serviços, bem como é possível conhecer a percepção do cidadão perante o serviço oferecido pela Instituição. Desta forma, considerando o porte da Comunidade atendida pelos serviços, torna-se relevante a ampliação da

divulgação das atividades da Ouvidoria, indo além das publicações oficiais.

Como estratégia para os próximos exercícios propõe-se a utilização de outros canais de divulgação utilizados na Instituição.

Assunto da Sugestão : Outros em proteção social

Simplifique 2020

A Ouvidoria disponibiliza ao cidadão a solicitação de simplificação com vistas à melhoria do processo de prestação de serviço público, por meio do Sistema de Ouvidoria (Fala.BR). No ano de 2020, a Ouvidoria recebeu apenas 1 (um) pedido de simplificação, como no ano anterior.

Assunto do Simplifique : Outros em Educação

Para que a Ouvidoria cumpra sua missão é de fundamental importância a colaboração das Unidades Internas da Instituição, uma vez que são elas que disponibilizam os subsídios necessários para que a Ouvidoria busque soluções para as demandas.

No âmbito da Ouvidoria, visando à transparência, foi elaborado o fluxo de atendimentos das manifestações, de forma que o trâmite interno torne-se mais acessível ao usuário.

Manifestação do tipo solicitação de providências

A Ouvidoria da UNIR, recebeu no período 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020, 29 manifestações referentes a Solicitações de Providências, 24 foram respondidas, 2 estão em tratamento e 3 foram arquivadas, destas 96% foram respondidas dentro do prazo, conforme dados publicados no site Painel Resolveu? Das demandas cadastradas no sistema Fala Br, parte das solicitações foram enviadas antes da pandemia. É importante destacar que algumas demandas recebidas foram classificadas erroneamente pelo usuário, pois, caracterizavam-se como pedido de informação.

O Decreto nº9.492/2018, que regulamentou a Lei nº13.460/2017 conceitua as Solicitações de Providências como sendo os pedidos para adoção de providências por parte da Administração Pública. Refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço, podendo ser utilizada para comunicar problemas.

Na Ouvidoria da UNIR houve uma significativa procura através desse instrumento com a intenção de acessar dados para pesquisas acadêmicas. Destaca-se também a procura voltada a informações acadêmicas relacionadas a graduação como emissão de documentos acadêmicos como: diplomas, certificados, informações a respeito do calendário acadêmico, troca de cursos, troca de campus, transferência de curso de outra instituição para a UNIR. Essas informações estão no site da UNIR, esse resultado nos leva a questionar se a página da UNIR precisa ser aprimorada. Talvez as informações tenham algum grau de dificuldade na linguagem ou disposição do conteúdo e por essa razão não estão chegando ao usuário.

A partir do início da Pandemia do Covid-19 a busca por informações se intensificaram principalmente as relativas a auxílios, calendário acadêmico e emissão de documentos acadêmicos. As questões que se caracterizaram como Solicitações de Providência em parte também estão relacionadas com o acesso a informação que deveria estar no site da UNIR e ter um layout amigável com linguagem de fácil compreensão. Apesar de ainda haver essa confusão quanto ao conceito de Solicitação de Providência, é possível avaliar que temos promovido a participação do usuário na Administração Pública. Mesmo as demandas que se caracterizam como busca de informações foram atendidas seguindo os preceitos de preservação da identidade pessoal (Lei Nº 12.527/11), obedecendo prazos e a garantia da qualidade dos serviços prestados.

Manifestação do tipo Denúncia

A Ouvidoria da UNIR recebeu 19 (dezenove) denúncias. Destas, 12 (doze) foram respondidas, e 3 (três) estão em tratamento, 4 (quatro) manifestações foram arquivadas, segundo dados do site Painel Resolveu?

A ouvidoria recebeu denúncias de natureza diversa, no entanto, é necessário destacar que houve um número expressivo de denúncias informando a respeito da prática de assédio moral por parte dos professores para com os alunos.

As demandas classificadas como denúncias estão conceituadas segundo o Decreto Nº 9.492/2018, como sendo um ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa.

Cabe enfatizar que o papel da Ouvidoria não pode ser confundido com Auditoria Interna, com a Procuradoria Federal, com Sindicato, Órgãos de representação de categorias ou Órgão Apuratório de qualquer natureza.

Buscamos trabalhar com transparência, ética, imparcialidade e compromisso na defesa dos direitos dos usuários. A denúncia que possui elementos mínimos que possibilite a apuração é encaminhada aos órgãos competentes e a resposta conclusiva é a que informa sobre o encaminhamento dado. Muitas vezes o usuário não entende que ainda há continuidade da sua denúncia, que o processo segue um rito de apuração, e avalia como não resolvido seu problema.

Quanto ao teor das denúncias de assédio moral, a avaliação destas manifestações pode ser traduzida na urgência de uma política de sensibilização que contribua com um relacionamento mais amistoso da comunidade acadêmica e também a adoção de novas práticas pedagógicas que possibilitem o nivelamento em caso de deficiência de conteúdo por parte dos alunos.

Podemos afirmar que ainda há um longo caminho a percorrer seja na ampla divulgação do papel da Ouvidoria, na sua forma de atuação e nas leis que regem seu funcionamento junto à comunidade universitária.

Manifestação do tipo Elogio

As demandas relacionadas a Elogio são demonstrações de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido. A Ouvidoria no período de janeiro de 2020 a dezembro de 2020, recebeu um elogio, o equivalente a 0,9% dos demais tipos de demandas. Esse tipo de manifestação na nossa avaliação é importante mecanismo para saber se a UNIR está no caminho certo, se tem prestado seu serviço com excelência. Mas avaliamos que a falta de divulgação dessa ferramenta e de sua importância junto à comunidade acadêmica ainda é tímida.

Desafios, ações e perspectivas para os próximos exercícios

Para os próximos exercícios, buscar atuar na divulgação dos serviços oferecidos à Comunidade Acadêmica, por meio de Campanhas indo além das publicações oficiais, e atualização das informações dos serviços oferecidos na Instituição.

Em especial esse ano de 2020, em razão da pandemia causada pelo Covid-19, a Ouvidoria ofereceu atendimento e atuou de forma remota: por e-mail e via Sistema de agendamento dos atendimentos presenciais.

Importante destacar que a Ouvidoria é um canal de comunicação e interação da sociedade com a Instituição, e para o alcance de seus objetivos tem como desafios aprimorar os métodos de suas atividades, na atualização de informações relevantes em seu banco de dados.

Destaca-se também, as circunstâncias relacionadas ao desconhecimento do usuário acerca das informações necessárias para admissibilidade da manifestação em que não há possibilidade de interação com o cidadão.



Documento assinado eletronicamente por **MARIZA GONCALVES ALMEIDA, Ouvidor(a)**, em 19/01/2021, às 22:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unir.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0579942** e o código CRC **6021E84B**.