



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
OUVIDORIA

RELATÓRIO

Processo nº 23118.002465/2022-05

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA - UNIR

Exercício 2021

Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR

Av. Presidente Dutra, 2965 – Centro - 76801-059 - Porto Velho – RO.

E-mail: reitoria@unir.br

Marcele Regina Nogueira Pereira

Reitora

José Juliano Cedaro

Vice-Reitor

Equipe da Ouvidoria

Ivanda Soares da Silva

Contadora/Ouvidora

Patrícia Santos Araújo

Técnica em Assuntos Educacionais – Ouvidora Substituta

Mariza Gonçalves Almeida

Administradora

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar as informações relativas ao trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR no exercício de 2021, com base nas demandas de usuários registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e nas atividades gerais da unidade no ano de 2021, em cumprimento ao estabelecido na Resolução 109/2013-CONSAD, Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, Lei 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados e Portaria CGU nº 581, de 09.03.2021, e demais normas complementares.

Devido a situação de pandemia que persiste desde Março/2020 até os dias atuais, as atividades da unidade foram executadas de forma remota, excluindo-se as solicitações de atendimento presencial agendadas e reuniões de trabalho esporádicas, cuja atuação ocorreu por meio de e-mail, pelo aplicativo whatsapp, telefone e pela plataforma Fala.BR, em virtude do cumprimento às medidas de segurança sanitária adotadas pela Instituição, cabendo destacar que no exercício de 2021 as atividades acadêmicas foram desenvolvidas de forma remota.

Este relatório tem por objetivo atender, em primeiro lugar, aos requisitos da Lei 13.460/2017 em relação às manifestações recebidas e atendimentos realizados pela Ouvidoria da UNIR durante o ano de 2021, mas também informar as demandas atendidas de órgãos internos e externos e atividades de gestão.

De acordo com a Lei 13.460/2017, o relatório anual de gestão deve conter ao menos os seguintes itens:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

2. A OUVIDORIA

A unidade de Ouvidoria na Fundação Universidade Federal de Rondônia foi criada pela Resolução nº 109/CONSAD, de 08 de julho de 2013, e seu regimento interno traz em seu art. 2º os objetivos da Ouvidoria da UNIR, quais sejam:

- I – a defesa dos direitos dos estudantes, professores, servidores técnico-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Universidade;
- II – a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- III – o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição; e
- IV – a coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

A Ouvidoria é uma unidade que faz parte do macroprocesso de governança da instituição, incluindo gestão e controle, no sentido de que as demandas recebidas (reclamações, denúncias, solicitações, elogios, pedidos de simplificação e sugestões) oferecem a oportunidade para que a instituição adote medidas de correção e melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade, elevando a qualidade desses serviços e como consequência aumentando a satisfação do usuário de seus serviços.

Dentre as atribuições da Ouvidoria podemos destacar sua função proativa, instância de participação e controle social, permitindo a avaliação por parte da sociedade dos serviços ofertados contribuindo para o aprimoramento da gestão pública.

Em 2020, o mundo foi atingido pela pandemia do coronavírus e a Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR, desde então, vem enfrentando uma série de novos desafios para mitigar os efeitos negativos gerados pela pandemia. A Ouvidoria teve importante papel como canal de comunicação entre a sociedade e a Instituição neste período, adequando-se as exigências sanitárias e protocolos de segurança, cumpriu seu papel mesmo atuando, primordialmente, em trabalho remoto.

A Ouvidoria/UNIR iniciou o ano de 2021, precisando resolver algumas questões estruturais para que pudesse aperfeiçoar seu atendimento, podemos citar: a nomeação da Ouvidora Institucional, a lotação de uma equipe para que pudesse atender especificamente as demandas da Ouvidoria, atualizar a carta de serviços no portal GOV.BR, e também desenvolver esforços para criar o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UNIR.

Ao resgatarmos o histórico da Ouvidoria/UNIR, desde 2015, quando foi designada a primeira Ouvidora, Ana Maria Lima de Souza, a Ouvidoria sempre funcionou com um (a) servidor (a), que exercia outras atividades na sua unidade de lotação. A partir de dezembro de 2019, foi designada como Ouvidora substituta a servidora Mariza Gonçalves Almeida, permanecendo como única responsável pela Ouvidoria, também respondia pelas demandas da Secretaria Geral da Reitoria, relacionadas a contratos e convênios.

Em meados de 2020, foi designada a servidora Patrícia Santos Araújo para também atuar na Ouvidoria, devido ao quadro reduzido de funcionários teve que continuar respondendo a demandas da Secretaria Geral da Reitoria e posteriormente, da Assessoria da

Reitoria. Ainda em 2020, a Ouvidoria encaminhou diversas solicitações para definição da Ouvidora titular, no entanto, o entendimento era que a nova gestão deveria realizar a nomeação.

Após a eleição e posse da reitora, a Prof.^a Dr.^a Marcela Regina Nogueira Pereira, a servidora Ivanda Soares Silva foi nomeada Ouvidora Titular em 30 de abril de 2021, com dedicação as demandas da Ouvidoria, desde então a equipe da ouvidoria está constituída por 3 (três) servidoras. É relevante destacar que as servidoras também atuam nas atividades de Encarregada da LGPD, participação no Comitê de Adequação à LGPD e Coordenação/Respondente do SIC/UNIR.

A partir de então, a equipe atuou no primeiro momento, priorizando as demandas reprimidas e com prazos vencidos e vincendos, dentre essas: manifestações em andamento, processos pendentes no SEI, atualização da Carta de Serviços ao Usuário e implantação do Conselho de Usuários do Serviço Público.

3. FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria conta com uma equipe de 3 (três) servidoras ocupantes dos cargos relacionados abaixo.

Cargo Contadora – função gratificada FG-1 de Ouvidora;

Cargo de Técnica em Assuntos Educacionais – Ouvidora Substituta e respondente do SIC;

Cargo de Administradora – apoio.

Considerando a alta frequência e rapidez com que as mudanças e atualizações normativas relacionadas às atividades na área de ouvidorias públicas acontecem e com o intuito de preparar a equipe de três servidoras, em caráter de prestação de serviços exclusivas à unidade a partir de 27.05.2021, foi dada sequência as ações de capacitação e realização de atividades voltadas a obter conhecimento dos assuntos e sistemas relacionados à atuação na Ouvidoria objetivando o bom desempenho do papel da unidade, incluindo as funções de Respondente do SIC e Encarregada da LGPD, as quais estão elencadas no quadro abaixo:

Data	Evento/Atividade	Órgão Promotor	Participante
08.04.2021	Curso Gestão em Ouvidoria-início	ENAP	Ivanda Soares da Silva
28.04.2021	Reunião para rientação sobre Conselho de Usuários	CGU/Rondônia	Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida
28.04.2021	Seminário Internacional de Proteção de Dados – Once-Only, but privacy first	OGU/CGU e Secretaria de Governo Digital	Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
29.04.2021	Debate sobre o ouvidor como encarregado – DPO	OGU/CGU	Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
17.05.2021	Curso ENAP – Controle Social – início	ENAP	Ivanda Soares da Silva
25.05.2021	Curso Teórico Conciliadores e Mediadores Judiciais	CENTROMEDIAR	Patrícia Santos Araújo
26.05.2021	Reunião com Fabiano, Ouvidor do IFRO para tratar sobre atividades de Ouvidoria	UNIR-IFRO	Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
01.06.2021	Assembleia RENOUV/CGU/OGU	CGU/OGU	Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
10.06.2021	Reunião sobre a Lei de Acesso à Informação-LAI	CGU/Rondônia	CGU com gestores da UNIR e IFRO
28.06.2021	Curso ENAP – Acesso à Informação	ENAP	Ivanda Soares da Silva
01.07.2021	Curso CGU	?	Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
05, 07 e 09.07.2021	Curso Avaliação de Serviços Públicos	CGU/OUV	Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
10.07.2021	Reunião sobre LGPD	Comitê de Adequação LGPD/UNIR	José Juliano Cedaro Patrícia Santos Araújo Ivanda Soares da Silva

15.07.2021	Reunião com a Pró-Reitora de Graduação	Ouvidoria UNIR	Verônica Ribeiro da Silva Cordovil Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
15.07.2021	Reunião TCU sobre Uso do SEI	TCU	Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
16.07.2021	Reunião grupo de trabalho LGPD	Grupo de trabalho	Aurineide Alves Braga Bruno Silveira Patrícia Santos Araújo Ivanda Soares da Silva
16.07.2021	Live LAI e LGPD-É possível uma abordagem harmônica	IFPR	Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
17.07.2021	Curso Direito de Acesso à Informação		Ivanda Soares da Silva
19.07.2021	Reunião com a Pró-Reitoria de Graduação-PROGRAD para discutir o serviço de ingresso de alunos	Ouvidoria UNIR	Equipe Ouvidoria com servidores da PROGRAD, incluindo a Coordenaria de Processo Seletivo Discente.
20.07.2021	Reunião de apoio às Ouvidorias com a Ouvidoria Geral da União	CGU/OUV	Marcos Lindenmeyer e ouvidores
23.07.2021	Reunião para definir os papéis das unidades que atuarão processo de revisão da carta de serviços	Ouvidoria/Vice-Reitor/PROPLAN e ASCOM	José Juliano Cedaro George Queiroga Estrela Ivanda Soares da Silva Fabrício Donizeti Ribeiro Sidnei Souza Silva Sandro Adalberto Colferai
23.07.2021	Reunião do Comitê de Adequação da LGPD	Comitê de Adequação LGPD/UNIR	Membros do comitê
26.07.2021	Reunião com a Reitora para informar o estágio em que se encontram os trabalhos da Ouvidoria e unidades envolvidas sobre a carta de serviços e conselho de usuários	Ouvidoria e Vice-Reitoria	Marcele Pereira José Juliano Cedaro Ivanda Soares da Silva Ely
27.07.2021	Reunião para traçar diretrizes sobre a revisão da carta de serviços e campanha para conselho de usuários	Ouvidoria	Ivanda Soares da Silva/Ouv Patrícia Santos Araújo/Ouv Sandro A. Colferai/ASCOM Walter R. Badaró Neto/ASCOM Anael Francis S. Silva/ASCOM Sidnei Souza Silva/CPLAN
27.07.2021	Atualização de serviços cuja atualização de dados já tenha sido repassada para a Coordenadoria de Planejamento	Coordenadoria de Planejamento/DPDI	Sidnei Souza Silva
27.07.2021	Cadastramento dos editores de serviços no portal Gov.BR	Ouvidoria/Suporte Portal	Anael Francis Salgueiro Silva Walter Ramagem Badaró Neto
27.07.2021	Definição do responsável para fazer a arte e propor material para a campanha do Conselho de Usuários	Assessoria de Comunicação	Walter Ramagem Badaró Neto
27.07.2021	Início do registro da revisão dos serviços já cadastrados no portal Gov.BR	Editores de serviço/ASCOM	Anael Francis Salgueiro Silva

28.07.2021	Reunião com a CGU/Rondônia para expor a situação em que a UNIR se encontra em relação a revisão da carta de serviços e o engajamento de voluntários para composição do conselho de usuários	Reitoria/UNIR – CGU/Rondônia	Miguel Maurício Kurilo Leila Juliari Cunha Gislaine Marcele Regina N. Pereira José Juliano Cedaro Ivanda Soares da Silva Patrícia Santos Araújo Mariza Gonçalves Almeida Elyzania Torres Tavares Viviane Bitencourt
11.08.2021	Redefinição da responsáveis para edição dos serviços no site Gov.br; Cadastro de servidora da Ouvidoria (Patrícia Santos Araújo), para editar a atualização da Carta de Serviços no Portal GOV.BR	Ouvidoria/Vice-Reitoria	José Juliano Cedaro Patrícia Santos Araújo Ivanda Soares da Silva
16.08.2021	Reunião virtual PROGRAD, para atualização da Carta de Serviços ao Usuário no Portal GOV.BR	Ouvidoria/PROGRAD	Patrícia Santos Araújo
17.08.2021	Reunião virtual PROPESQ, para atualização da Carta de Serviços ao Usuário no Portal GOV.BR	Ouvidoria/PROPESQ	Patrícia Santos Araújo
18.08.2021	Reunião virtual PROCEA, para atualização da Carta de Serviços ao Usuário no Portal GOV.BR	Ouvidoria/PROCEA	Patrícia Santos Araújo
18.08.2021	Reunião virtual DIRCA, para atualização da Carta de Serviços ao Usuário no Portal GOV.BR	Ouvidoria/DIRCA	Patrícia Santos Araújo
15.09.2021	Reunião virtual PROGRAD elaboração de questões para a Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços - UNIR	Ouvidoria/PROGRAD	Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
15.09.2021	Reunião virtual DIRCA elaboração de questões para a Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços - UNIR	Ouvidoria/DIRCA	Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
17.09.2021	Reunião virtual PROCEA e PROPESQ elaboração de questões para a Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços - UNIR	Ouvidoria/PROCEA e PROPESQ	Ivanda Soares da Silva Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
27.09.2021(início)	Curso – Pós Graduação em Ouvidoria Pública	CGU/OGU	Patrícia Santos Araújo
29.10.2021	Live – Conselho de Usuários do Serviço Público	Vice-Reitoria Ouvidoria	José Juliano Cedaro Mariza Gonçalves Almeida Patrícia Santos Araújo
01 e 02/11/2021	Curso LGPD	CGU	Patrícia Santos Araújo

07.12.2021	Curso – Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante	CGU	Patrícia Santos Araújo
------------	---	-----	------------------------

4. ATENDIMENTOS

Exercendo seu papel de interlocutora entre o cidadão e a Universidade Pública, a Ouvidoria recebeu e tratou as manifestações recebidas buscando melhorar a qualidade dos serviços prestados pela UNIR, buscando a melhoria contínua desses serviços.

A principal ferramenta para registro e tratamento das manifestações dos usuários é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBR, que é uma solução tecnológica disponibilizada pela Ouvidoria Geral da União e de uso obrigatório pelos órgãos federais do Poder Executivo.

As outras formas de acesso são o atendimento presencial, por e-mail e por telefone, entretanto, todos com registro obrigatório no sistema FalaBR para compor as informações sobre atendimento aos usuários da Ouvidoria, resultando, ao final, na concentração de todas as informações numa única ferramenta de gestão das manifestações de Ouvidoria.

Destaca-se que a Ouvidoria oferece ao usuário, além do sistema FalaBR, e-mail institucional como canal de comunicação com a comunidade em geral, o qual foi utilizado como meio para solicitação de atendimento presencial, nesse período de pandemia e para esclarecimentos de pedidos de informações gerais pelo usuário, que muitas vezes desconhece a estrutura institucional, desta forma a Ouvidoria faz o direcionamento adequado ao cidadão em relação aos pedidos de informações gerais, conforme preconizado pela Portaria 581/2021/CGU.

5. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas sob a forma de denúncias, reclamações, elogios, sugestões, comunicações solicitações e pedidos de simplificação totalizaram, no exercício de 2021, o registro de 134 (cento e trinta e quatro) ocorrências, as quais estão demonstradas nas figuras abaixo obtidas do Painel Resolvido? publicado pela Controladoria Geral da União.

Figura 1. Total das Manifestações no Exercício 2021

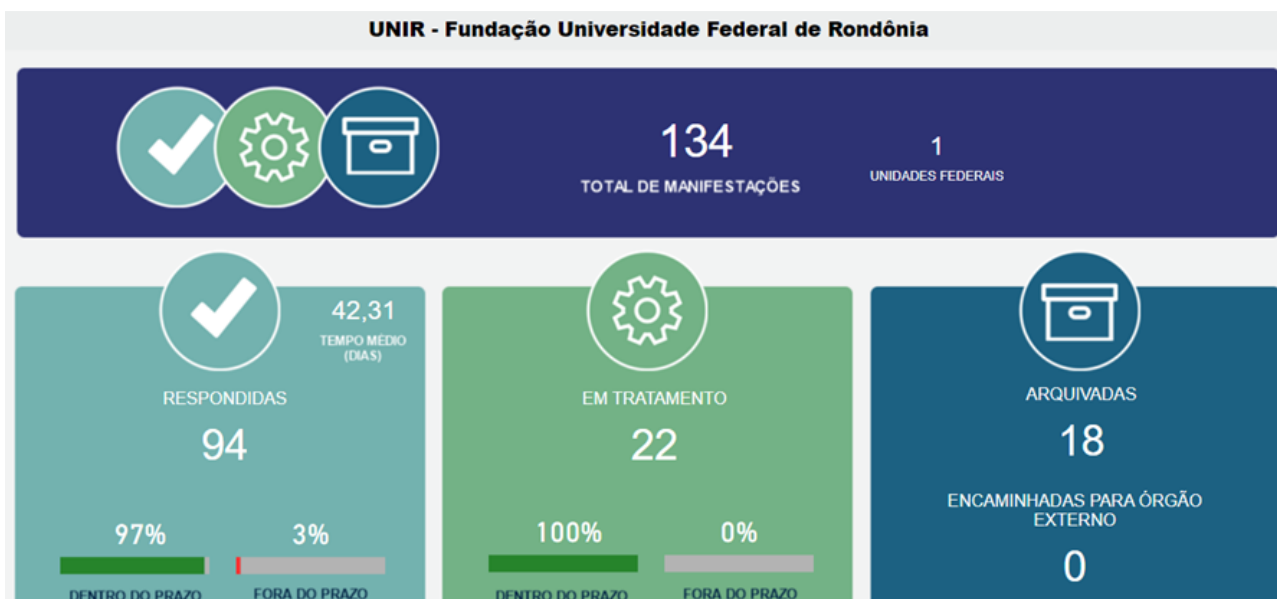


Figura 2. Resolutividade e Satisfação

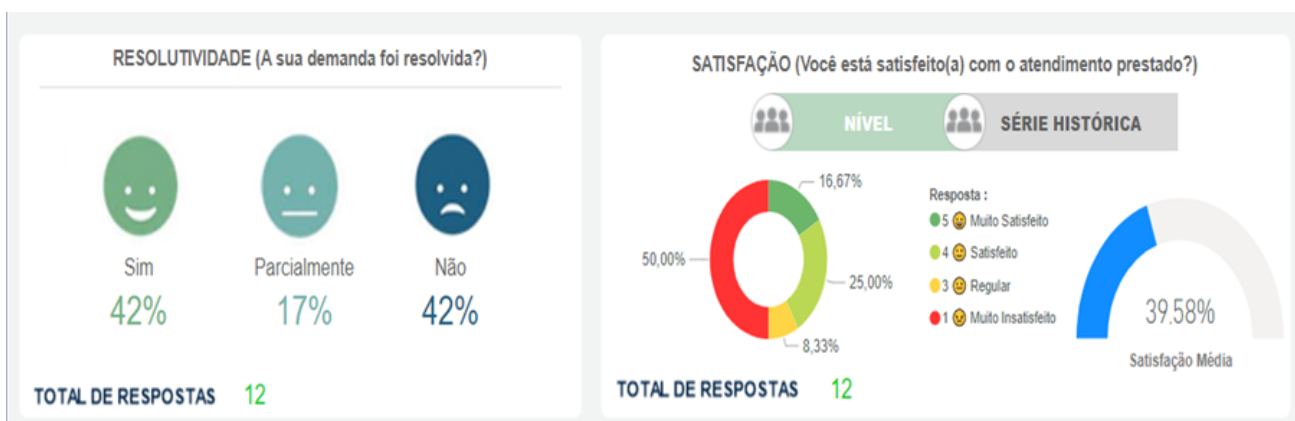
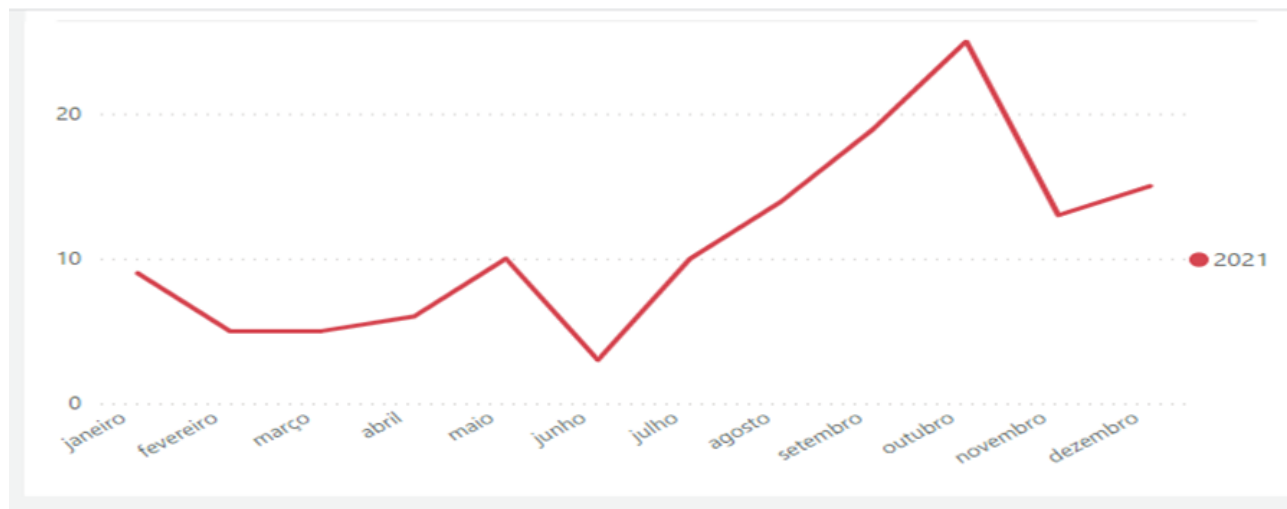


Figura 3. Série Histórica das Manifestações no Exercício



6. PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com o número de manifestações ao final do exercício, podemos identificar a predominância de registros de “**comunicação**” e com quase o mesmo número as “**solicitações**”. Apresenta-se aquelas consideradas mais relevantes.

As **comunicações** trazem a manifestação de várias situações que incluem a informação sobre assédio de docentes em relação a alunos impondo condições de estudo inadequadas e prejudiciais aos alunos em razão das aulas remotas; tratamento discriminatório de gênero contra alunas e professoras; pedidos de orientação sobre como agir em caso de comportamento inadequado de docentes que desrespeitam alunos; comunicação sobre docente que não cumpre sua jornada de trabalho; pedido de esclarecimento de dúvidas nos editais de processos seletivos internos destinados a estudantes, principalmente em relação aos benefícios como bolsas e distribuição de vagas de monitoria; levantamento de dúvidas sobre a lisura de processos seletivos para ingresso de docentes e candidatos em programas de pós-graduação; informação sobre docentes com dedicação exclusiva atuando em instituições particulares.

As **solicitações** apresentam pedidos de informação sobre procedimentos da vida acadêmica como requerer diploma; pedir reintegração em curso; efetuar matrícula à distância; pedir informações sobre prazos de realização dos processos seletivos para ingresso na graduação; solicitar nomes e contatos de estudantes egressos dos cursos da UNIR; pedido de empresas para emissão de atestados de capacidade técnica; nomeação de candidatos aprovados em concursos públicos para técnico administrativo e docente; pedidos de realização de pesquisa de docentes de outras universidades com alunos da UNIR; pedidos de transferência de cursos de instituições particulares para a UNIR.

De grande importância para a avaliação da atuação da UNIR são os registros de “**reclamações**” e “**denúncias**”, essas também em números bem próximos representam a insatisfação com o descumprimento de regras ou com o que os manifestantes consideram a violação de direitos no âmbito da instituição.

As **reclamações** apresentam a ausência ou demora no atendimento à solicitação de documentos como certificados e diplomas; elevado número de retificação nos editais de processos seletivos internos confundindo os interessados; dificuldade de contato com o Diretório Central dos Estudantes para solicitar carteira estudantil; pouca divulgação do resultado de processos seletivos para fornecimento de benefícios a alunos de graduação; reclamação sobre o comportamento de colegas docentes em grupos de redes sociais; defasagem do ensino prático em disciplinas cujo estágio é obrigatório em razão das atividades remotas; incompatibilidade entre questões de prova e conteúdos ministrados em aula; dificuldade de contato com unidades administrativas e acadêmicas em trabalho remoto.

As **denúncias** informam suposta a prática de irregularidades e vícios em processos seletivos; denúncia de plágio em documentos de pós-graduação; conduta incompatível com a atividade docente em aula; denúncia de assédio moral em reunião de departamento acadêmico; ingresso de alunos por meio de cotas sem correspondência com a condição racial, econômica, etc. dos mesmos; favorecimento de candidato por membro de banca de concurso público docente; discordâncias/desentendimentos entre servidores em situações consideradas pessoais e em redes sociais; descumprimento do regime de dedicação exclusiva docente.

De acordo com os registros da Ouvidoria as manifestações no exercício ficaram distribuídas conforme quadro abaixo.

Tipos de manifestação	Quantidade
Comunicação	42
Solicitação	41
Reclamação	25
Denúncia	21
Sugestão	3
Elogio	2
Simplificação	0

Total	134
-------	-----

7. ASSUNTOS RECORRENTES

Considerando a excepcionalidade do ponto de vista do desenvolvimento das atividades, a maioria das unidades em trabalho remoto, apesar da divulgação pelas unidades administrativas e acadêmicas dos contatos por e-mail e/ou telefone, ocorreram dificuldades de comunicação/contato dos alunos com docentes, departamentos acadêmicos, e unidades responsáveis pelos registros; conduta docente de modo geral; dúvidas sobre prazos e condições dos processos seletivos para obtenção de benefícios estudantis, de ingresso na graduação e pós-graduação e concursos públicos.

8. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA/SOLUÇÕES APRESENTADAS.

Em razão do papel da unidade de Ouvidoria que deve atuar intermediando a busca de soluções para as questões apresentadas pelos usuários dos serviços públicos oferecidos pela UNIR, as manifestações recebidas foram encaminhadas para as unidades onde o assunto pode ser resolvido, estabelecendo-se prazo para que a resposta seja registrada na plataforma FalaBR com o atendimento esperado pelo usuário.

Para o exercício de 2022, está em andamento o cadastro de colaboradores de unidades gestoras e unidades estratégicas para viabilizar a tramitação das manifestações diretamente pelo sistema FalaBR, sem abertura de processo no SEI, com o objetivo de atender às normas do Governo Federal/Ouvidoria Geral da União, bem como reduzir o tempo médio de resposta, que no exercício 2021 foi de 42,31 dias. Esta implantação requer a capacitação dos colaboradores e, principalmente, a orientação jurídica sobre as competências de gestores para submeter determinados procedimentos às instâncias apuratórias.

A figura 3, acima, demonstra a resolutividade das manifestações recebidas, que consideramos um resultado abaixo do esperado, entretanto, é relevante ressaltar que a satisfação do usuário está relacionada à rapidez e tempestividade das respostas que ele espera da Administração Pública, o que muitas vezes não ocorre no tempo devido. Outro fator relevante a considerar é o recebimento de manifestações pedindo apurações ou soluções que não condizem com os procedimentos da administração pública.

No exercício 2021, podemos considerar que a instituição avançou em termos de estruturação da unidade de Ouvidoria, destinando um espaço físico para desenvolvimento das atividades em local próprio, dessa forma viabilizando o desenvolvimento de atividades agregadas à competência inicial por demanda do Governo Federal, principalmente em relação a responder pelo Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, atualização da Carta de Serviços ao Usuário, criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e, principalmente, a designação da Ouvidora como encarregada da Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD.

9. PRINCIPAIS DESAFIOS

Dependente da atuação das unidades que compõem a organização para dar as respostas ao usuário, exercendo o papel de interlocutora sem adentrar no mérito do teor das manifestações, a Ouvidoria tem recebido suporte das várias unidades que são demandadas a atender as manifestações, entretanto, a ausência de atuação da Comissão de Ética tem sido um dos grandes desafios para dar andamento às questões encaminhadas a essa unidade.

A própria unidade de Ouvidoria ainda precisa melhorar a gestão das manifestações, isso deverá acontecer com a tramitação por meio do FalaBR para as unidades responsáveis, bem como dar maior visibilidade à sua atuação, visto que na análise do PDI da instituição não se vislumbra uma atuação da unidade no contexto do planejamento de investimentos no período de 2019-2024, o que inviabiliza a demonstração do alcance de metas nos parâmetros estabelecidos pela instituição.

Além disso, a Ouvidoria, por ausência de mecanismos tecnológicos para garantir a proteção de dados dos manifestantes e atender a Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD, não coleta informações sobre o perfil dos manifestantes, principalmente porque o registro das manifestações é realizado pelo próprio manifestante na plataforma do governo federal, com raríssimas exceções, de forma presencial, no qual se apresenta apenas como cidadão.

É importante informar que a Ouvidoria da UNIR se encontra em processo de avaliação pela Controladoria Geral da União/Regional Rondônia- CGU/RO desde o final do mês de Outubro/2021, não tendo recebido até o momento o relatório final do trabalho de avaliação da CGU/RO, cuja conclusão deverá refletir o resultado das respostas dadas pelas unidades por meio da Ouvidoria.

Dentre os desafios para unidade de Ouvidoria destaca-se a necessidade de criação de um banco de dados que contemplem as informações consideradas relevantes para tomada de decisão da administração superior, bem como ofertar dados estatísticos para direcionar de forma precisa as áreas que mais necessitam de intervenção da Ouvidoria, seja por meio de diálogo ou campanhas específicas.

Atualmente a Ouvidoria se utiliza de estatísticas dos sistemas disponibilizados pela Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União, destacando-se que o sistema institucional seria uma forma complementar, em razão das especificidades do órgão. Além disso, possibilitaria oferecer uma resposta mais rápida aos setores que necessitarem de dados de ouvidoria para melhorar as condições do serviço prestado.

Considera-se que outro desafio importante será a implantação de métodos de mediação e conciliação para resolução de conflitos na instituição, prática considerada importante e preliminar a apuração de denúncias já implantada em várias instituições federais de ensino. Para alcançar êxito nessa tarefa há necessidade de envolvimento de outros setores da UNIR, tais como Departamento Acadêmico de Ciências Jurídicas, Procuradoria Federal, Corregedoria e Comissão de Ética.

10. CARTA DE SERVIÇOS E CONSELHO DE USUÁRIOS

Para atualização da Carta de Serviços da UNIR e a implantação do Conselho de Usuários do Serviço Público a equipe precisou realizar capacitações promovidas pela Ouvidoria Geral da União/CGU e outros órgãos.

O prazo para implantação do Conselho de Usuários do Serviço Público, era até 04 de agosto, no entanto, devido a conjuntura acima citada, não foi possível atender esse prazo. No final de julho foi realizada uma reunião da Reitoria, Ouvidoria e CGU, na qual foi solicitado um prazo maior para atualização da Carta de Serviços e implantação do Conselho de Usuários do Serviço Público, início de agosto a Ouvidoria entregou um Plano de Ação para CGU, conforme segue abaixo:

Item	Etapas	Atividade/Descrição	Fonte/ Local/Público Alvo	Prazo	Resultado/Produto
1	1º Passo Revisando a Carta de Serviços	<p>Capacitação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos Atualização/CGU e • Estudo do Guia e Carta de Serviços de Usuários - UNIR/ Lei nº 13.460/17 e Decreto nº10.228/2020 	CGU e outras instituições/Eventos virtuais/Equipe Ouvidoria	01.06.2021 a 31.12.2021	<ul style="list-style-type: none"> • Qualificação para encaminhar e articular o processo de atualização da carta de serviços e implantação do conselho de usuários com segurança nos procedimentos e domínio da legislação pertinente
2	1º Passo Revisando a Carta de Serviços	<p>Planejamento/Definição de papéis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunião de estudo e definição de prioridades; • Definições dos responsáveis pelas atividades • Estimativa de datas para execução e resultado das ações 	Vice-reitoria/Equipe Ouvidoria/PROPLAN/ASCOM	01 a 31.07.2021	<ul style="list-style-type: none"> • Definição de Prioridade; • Definição das ações necessárias; • Criação de Cronograma para entrega de resultados
3	1º Passo Revisando a Carta de Serviços	<p>Contato Principais Atores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunião Reitoria para repasse do Plano de ação; • Reunião com os gestores de Núcleos, Campi e demais unidades da UNIR para revisar as informações para atualização da carta de serviços, reforçar conceitos de serviços, serviço público e a importância da implantação do Conselho de Usuários para Avaliação dos Serviços Públicos. 	Reitoria/Vice-Reitoria/Ouvidoria/Pró-reitorias/ASCOM/ e demais setores da UNIR/DCE e CAS Videochamada	01.07.2021 a 31.08.2021	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar os Gestores de serviços a respeito da importância da Carta de Serviços e Conselho de Usuários; • Reforçar os conceitos: carta de serviços, serviço público e Conselho de Usuários
4	1º Passo Revisando a Carta de Serviços	<p>Articulação</p> <ul style="list-style-type: none"> • ASCOM - Definição dos responsáveis para edição dos serviços no site Gov.br; • Definição dos meios de divulgação e material; • Informar à Reitoria cronograma e prazos; 	Ouvidoria/ ASCOM/DPDI/Vice-Reitoria	25.07.2021 a 31.07.2021	<ul style="list-style-type: none"> • Criar agenda com os principais atores para definição de prazos para entrega de informações e de materiais para a campanha de engajamento de voluntários para o Conselho de Usuários

Item	Etapas	Atividade/Descrição	Fonte/ Local/Público Alvo	Prazo	Resultado/Produto
5	1º Passo Revisando a Carta de Serviços	Atualização da carta de serviços no Portal GOV.BR <ul style="list-style-type: none"> Reunião das informações fornecidas pelas Pró-Reitorias, Diretorias Núcleos e de Campi e demais setores/UNIR; Registro dos serviços atualizados ou novos serviços na Plataforma Gov.BR - Portal de Serviços do Governo Federal; 	Ouvidoria/ ASCOM DPDI Vice-Reitoria	27.07.2021 a 31.08.2021	<ul style="list-style-type: none"> Articular o repasse das informações dos diferentes gestores de serviços com o editor que irá alimentar o Portal GOV.BR e atualização da carta de serviços
6	2º Passo Engajando Conselheiros	Engajamento dos Conselheiros <ul style="list-style-type: none"> Criação de proposta para material de divulgação; Identificação do usuário; Definição das principais informações para serem repassadas na campanha de engajamento; Definição das estratégias para sensibilização dos conselheiros; Composição do conselho de usuários. 	Ouvidoria/UNIR, ASCOM, DPDI/Pró-Reitorias e demais setores	01.09.2021 a 30.09.2021	<ul style="list-style-type: none"> Material de divulgação; Identificação do usuário; Campanha de divulgação e engajamento do Conselho de Usuários; Elaboração de questões que serão submetidas a avaliação dos Conselhos Definição de nomes para a composição do Conselho de Usuários.
7	3º Passo Entendendo a satisfação e a qualidade percebida e o processo decisório	Testando hipóteses <ul style="list-style-type: none"> Realização de pesquisa de satisfação de usuários Reunião com os gestores de Núcleos, Campi e demais unidades da UNIR para obter indicadores de padrões de qualidade, tempo e outros elementos que impactem na melhoria do serviço prestado pela UNIR visando atender a expectativa de seus usuários. 	Equipe Ouvidoria/Gestores	01 a 30.10.2021	<ul style="list-style-type: none"> Obter o nível de satisfação do usuário com os serviços prestados; Reavaliar a forma de prestação dos serviços disponibilizados pelas unidades aos seus usuários.
8	4º Passo Criando consultas e pesquisas e avaliando os serviços	Avaliação de Serviços <ul style="list-style-type: none"> Disponibilização das consultas para avaliação dos serviços cadastrados no portal Gov.BR 	Equipe da Ouvidoria	01.10.2021 a 31.12.2021	<ul style="list-style-type: none"> Obtenção da avaliação dos serviços prestados pela UNIR.
	4º Passo Criando consultas e pesquisas e avaliando os serviços	Apreciação da Avaliação dos Conselheiros <ul style="list-style-type: none"> Compilação das respostas dos conselheiros às consultas divulgadas para avaliação 	Equipe Ouvidoria	01 a 31.01.2022	<ul style="list-style-type: none"> Qualificação dos resultados da pesquisa para subsidiar a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela UNIR.

Item	Etapas	Atividade/Descrição	Fonte/ Local/Público Alvo	Prazo	Resultado/Produto
9	5º Passo Apresentando resultados	Apresentação dos Resultados <ul style="list-style-type: none"> Elaboração de relatório; Apresentação do Relatório aos gestores; Publicação de Relatório 	Equipe Ouvidoria	01 a 15.02.2022	<ul style="list-style-type: none"> Publicização do relatório.
10	Renovando o ciclo	Atualizando etapas <ul style="list-style-type: none"> Reinício do processo 	Equipe Ouvidoria/PROPLAN/ASCOM/Gestores/Vice-reitoria/Reitoria	A partir de 01.03.2022	<ul style="list-style-type: none"> Definição de novo cronograma para atualização da carta de serviços e engajamento de novos conselheiros

A Lei nº13.460/17 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), introduziu uma série de mudanças na relação dos usuários com o Estado, dentre as principais mudanças podemos citar: o direito para que qualquer usuário de serviços públicos pudesse exercer, junto a administração pública, maior participação. Além do direito de participação, também obrigou a administração pública a informar quais os serviços são prestados, como são prestados e os padrões de qualidade, por meio da Carta de Serviços ao Usuários. O Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos também criou importantes instrumentos de avaliação como : as Ouvidorias Públicas, o Conselho de Usuários e instrumentos de avaliação periódica continuado.

A atualização da Carta de Serviços ao Usuário, na UNIR teve seu processo iniciado no final do primeiro semestre de 2021, através do estudo sistematizado realizado pela equipe da Ouvidoria, e reuniões com a alta administração, para planejamento das ações necessárias. A carta de serviços ao Usuário até aquele momento era disponibilizada apenas no site oficial da Universidade em formato descrito de como se constituíam as unidades, diferente da nova orientação normativa, que não tínhamos como avaliar seu alcance, tendo em vista que até o momento não tinha sido implementado um sistema de avaliação dos usuários.

Cumpramos ressaltar que, a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, observando as regras contidas no Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos e recomendações da OGU/CGU, necessitou da apropriação de conceitos importantes para Administração Pública, como por exemplo a diferença entre o serviço público ao usuário de serviço administrativo e usuário externo, dentre outros conceitos. Podemos dizer que esse diálogo com as equipes gerou uma reflexão no momento de atualização da Carta e serviu de diagnóstico para avaliar a necessidade da capacitação orientada para um planejamento estratégico das políticas públicas e boas práticas que precisam ser adotadas na instituição.

Convém registrar, que até o momento, conseguimos apenas atualizar os serviços que já estavam cadastrados. Para o início de 2022, foi agendada nova reunião com os gestores, para tratar dos serviços que ainda não foram cadastrados.

Dentre as mudanças introduzidas pelo Código de Defesa dos Direitos do Usuário de Serviços Públicos - Lei 13.460/2017, está a criação do Conselho de Usuários do Serviço Público, importante instrumento de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos. O Conselho de Usuários é um órgão consultivo, cuja atribuição é avaliar os serviços cadastrados na carta de serviços disponibilizada no portal GOV.BR e para cumprir seu papel possui as seguintes atribuições:

- I – acompanhar a prestação dos serviços;
- II – participar na avaliação dos serviços;
- III – propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V- acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

No âmbito da UNIR, esse novo formato da Carta de Serviços aos Usuários e a implantação do Conselho de Usuários do Serviço Público representa uma mudança de cultura, que envolve capacitação, campanha institucional contínua e adoção de boas práticas. Tratar da satisfação do usuário é algo relativamente novo e, é um processo que envolve não só os gestores e servidores, mas, sobretudo nossos usuários, que muitas vezes desconhecem seus direitos. O desafio, portanto, não é só criar essa nova cultura e adotar boas práticas, mas, informar nossos usuários de seus direitos.

Cabe ressaltar que foi observado certo ruído e receio da parte de alguns servidores, quando num primeiro momento tratamos da satisfação do usuário com os serviços ofertados, o que é perfeitamente justificável, diante da conjuntura que o país atravessa, não é novidade que nas diversas unidades da instituição faltam funcionários para atender as demandas, havendo uma sobrecarga de atividades. Esse momento, foi importante para que pudéssemos refletir a respeito da necessidade de adoção de boas práticas a curto e médio prazo.

Para atender a demanda da OGU/CGU, em 18 de agosto de 2021 os 7 serviços já cadastrados tinham sido atualizados na Carta de Serviços, são eles: registrar diplomas de instituições privadas de ensino superior, coordenar processo seletivo discente em cursos de graduação, obter bolsas de extensão e cultura – PIBEC, obter assistência estudantil, obter 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação, serviço de apoio psicossocial e receber bolsa de pesquisa em cursos de graduação.

Destacamos que a criação do Conselho de Usuários do Serviço da UNIR, exige um esforço conjunto da alta administração, dos gestores e da ouvidoria, pois, cada gestor tem o conhecimento do serviço que oferta, e qual é o seu público-alvo. Com base nesse entendimento, a equipe da ouvidoria realizou reuniões com os gestores, para que esses pudessem, fundamentados nos processos decisórios adotados e nas hipóteses construídas para atender seu público, informar especificamente quais as questões importantes gostariam que fossem submetidas à avaliação dos conselheiros para saber se estão alcançando a satisfação dos seus usuários. E assim no final de setembro já tínhamos criado o Conselho de Usuários de Serviço da UNIR, apenas, com os serviços que foram publicados na Carta de Serviços e atualizada no Portal Gov.Br.

O passo seguinte e tão importante quanto os demais, foi a campanha de divulgação para engajamento dos conselheiros. A equipe da Ouvidoria tinha avaliado que haveria certa dificuldade, uma vez que não estavam havendo aulas presenciais. Assim, foram planejadas estratégias em conjunto com a ASCOM, para mitigar essas dificuldades. Mas, apesar do planejamento, parte do que tinha sido combinado não foi realizado, a live para chamamento dos usuários teve um curtíssimo tempo de divulgação. Não houve chamamento em mídias como programas de TV, rádio e nos eventos realizados na UNIR. Não foi produzido material como banners e folders. Essas diversas situações pontuadas, são importantes indicadores do que ainda precisa ser realizado, para alcançarmos êxito na consolidação do Conselho de Usuários de Serviços da UNIR, e também foi um importante momento de aprendizagem, pois, construímos material de divulgação, aprendemos a editar os serviços no Portal GOV.BR, cadastrar as questões na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e desenvolver parcerias com as unidades internas para definição das atribuições de cada área.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A equipe de trabalho da Ouvidoria da UNIR tem buscado se capacitar para melhorar sua performance no atendimento às demandas recebidas pela unidade, de forma a contribuir efetivamente para a governança institucional, na medida em que as situações apresentadas à unidade podem contribuir para o direcionamento de ações corretivas e de melhoria na prestação dos serviços que contemplam as políticas públicas de educação superior da única universidade pública federal no Estado de Rondônia.

A Ouvidoria se mantém à disposição para que todos os setores possam manter o diálogo com seus usuários. Embora com recursos limitados para atendimento das necessidades, a Administração Superior tem mostrado interesse em solucionar as demandas de ouvidoria, bem como os atendimentos às solicitações, quanto ao local de atendimento presencial e lotação de pessoal, na medida do possível, o que tem contribuído com o avanço no atendimento das obrigações legais da ouvidoria, a exemplo da implantação do Conselho de Usuários na Instituição e demais demandas.

Vale destacar também que os setores da instituição tem papel fundamental no desempenho das atividades de Ouvidoria, tornando-se colaboradores na missão de servir ao usuário final.

Equipe de Ouvidoria UNIR

REFERÊNCIAS

Lei 13.460/2017, Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos

Portaria CGU nº 581, de 09.03.2021 regulamento da Lei 13.460/2017

Resolução nº 109/CONSAD, de 08 de julho de 2013



Documento assinado eletronicamente por **IVANDA SOARES DA SILVA, Ouvidor(a)**, em 30/03/2022, às 11:02, 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 **0906153** e o código CRC **6A2A4A87**.