



RELATÓRIO ANUAL 2016 DA
OUVIDORIA



CHAPECÓ, FEVEREIRO/2017

Reitor

Jaime Giolo

Vice-Reitor

Antônio Inácio Andrioli

Chefe do Gabinete do Reitor

Stefani Daiana Kreutz

Pró-Reitor de Graduação

João Alfredo Braidá

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Joviles Vitório Trevisol

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Émerson Neves da Silva

Pró-Reitor de Administração e Infraestrutura

Péricles Luiz Brustolin

Pró-Reitor de Planejamento

Charles Albino Schultz

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis

Marcelo Recktenvald

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

Henrique Dagostin

Secretário Especial de Obras

Rodrigo Emmer

Secretário Especial de Tecnologia e Informação

Claunir Pavan

Secretaria Especial de Laboratórios

Cladis Juliana Lutinski

Diretora do Campus Chapecó

Lísia Regina Ferreira Michels

Diretor do Campus Cerro Largo

Ivann Carlos Lago

Diretor do Campus Erechim

Anderson André Genro Alves Ribeiro

Diretora do Campus Laranjeiras do Sul

Janete Stoffel

Diretor do Campus Realeza

Antonio Marcos Myskiw

Direto do Campus Passo Fundo

Vanderlei de Oliveira Farias

Ouvidor

Sérgio Begnini

Sumário

1 Apresentação	4
2 Base Legal.....	5
3. Equipe Ouvidoria	5
4. Dados estatísticos	5
<i>4.1 Grupos de usuários</i>	<i>6</i>
<i>4.2 Demandas por grupos de usuários.....</i>	<i>7</i>
<i>4.3 Canais utilizados pelos usuários e categorização das manifestações.....</i>	<i>7</i>
5 Demandas que tornaram-se procedimentos administrativos e/ou disciplinares	9
6 Considerações finais	9

1 Apresentação

Considerando que a Ouvidoria da UFFS iniciou suas atividades no dia 19 de novembro de 2015, bem como, o previsto no Artigo 8º, da Resolução Nº 1/2015 – CONSUNI/CA, especialmente no Inciso XV, foi organizou o presente Relatório.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem todos os cidadãos: discentes; docentes; técnicos administrativos; comunidade regional, resultando em manifestações de diferentes tipos: dúvidas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, críticas, comentários e opiniões.

Para fazer uso dos serviços da Ouvidoria, o cidadão pode escolher e preencher um dos formulários eletrônicos que se encontram na página da UFFS, link “Ouvidoria”. O cidadão pode optar entre manifestação identificada (sigilosa ou não), ou manifestação anônima. Há ainda a possibilidade de entrar em contato por meio do telefone (49) 9184-2088 ou pelo e-mail ouvidoria@uffs.edu.br, ou ainda agendar atendimento presencial.

Cabe à Ouvidoria acolher as pessoas, e/ou receber as demandas, classificá-las e registrá-las, encaminhando às diversas Unidades da instituição para atendimento. Cabe às unidades da Instituição, encaminhar resposta à Ouvidoria, que analisará e encaminhará para o devido conhecimento do cidadão. No caso de manifestação anônima, a Ouvidoria não tem como encaminhar resposta ao demandante. Neste caso procede a análise da resposta e o escreve seu parecer no formulário da demanda quanto ao atendimento ou não da manifestação.

O presente relatório apresenta os números e outros indicativos, referentes às manifestações que foram registradas pela Ouvidoria no período de 19/11/2015 a 31/12/2016. Não estão apresentadas aqui as manifestações consideradas ‘sem fundamento’, bem como os atendimentos realizados por telefone.

Os dados apresentados no presente relatório possibilitam à comunidade acadêmica e externa à UFFS, o acompanhamento das demandas de atendimento da Ouvidoria e também tem por objetivo, oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como possíveis sugestões de melhorias.

Aproveitamos para agradecer a celeridade e o profissionalismo com que os/as gestores/gestoras vem tratando as questões remetidas pela Ouvidoria.

2 Base Legal

A. Resolução Nº 1/2015 – CONSUNI/CA, de 18 de março de 2015, que Institui a Ouvidoria e normatiza as suas competências no âmbito da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS.

B. Instrução Normativa Nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014, que considera a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da CF de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública; que considera a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da CF de 1988; que considera a necessidade de promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos.

C. Instrução Normativa Conjunta Nº 01 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para reserva de identidade do denunciante.

3. Equipe Ouvidoria

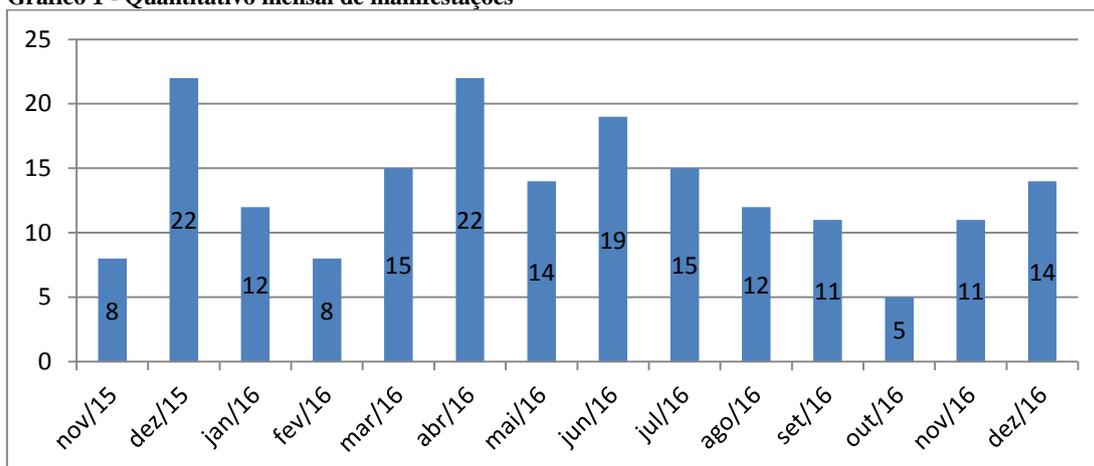
Sérgio Begnini - Ouvidor

4. Dados estatísticos

No período de 11/2015 a 12/2016 a Ouvidoria recebeu 188 manifestações devidamente tratadas pela Ouvidoria. O Gráfico 1 apresenta o quantitativo de manifestações por mês. Todas as manifestações foram atendidas com o máximo de brevidade possível e sempre cumprindo o prazo previsto em Lei, para resposta. Quando um setor atrasava o encaminhamento da resposta, a Ouvidoria informava ao demandante o atraso, mas que a resposta estava sendo organizada.

Das manifestações que chegaram à Ouvidoria, todas foram respondidas aos demandantes. Algumas acabaram gerando processos administrativos ou administrativos disciplinares, conforme será exposto adiante, gerando um prazo maior para conclusão da resposta ao usuário.

Gráfico 1 - Quantitativo mensal de manifestações



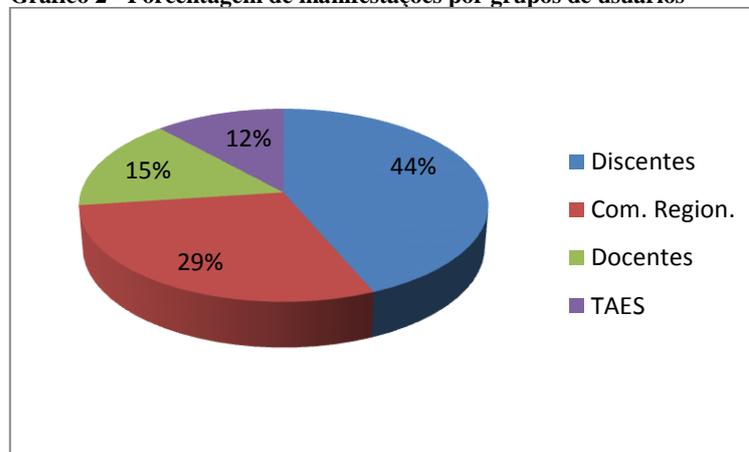
4.1 Grupos de usuários

As diferentes manifestações recebidas pela Ouvidoria tiveram origem a partir de diversos grupos de usuários. Cada grupo tem papel fundamental, sendo suas manifestações importantes para a identificação e o entendimento das diferentes situações e melhor percepção da qualidade dos serviços ofertados pela UFFS.

A identificação da origem das manifestações permite avaliar a eficiência e a eficácia da prestação dos serviços públicos, além de identificar quais os públicos que mais acessam a Ouvidoria. Também permite a identificação de assuntos e temas que são recorrentes em determinadas unidades administrativas, facilitando o encaminhamento e a solução dos fatos.

O Gráfico 2 mostra que os discentes foram aqueles que mais acessam a Ouvidoria. Este é o maior público da Universidade.

Gráfico 2 - Porcentagem de manifestações por grupos de usuários

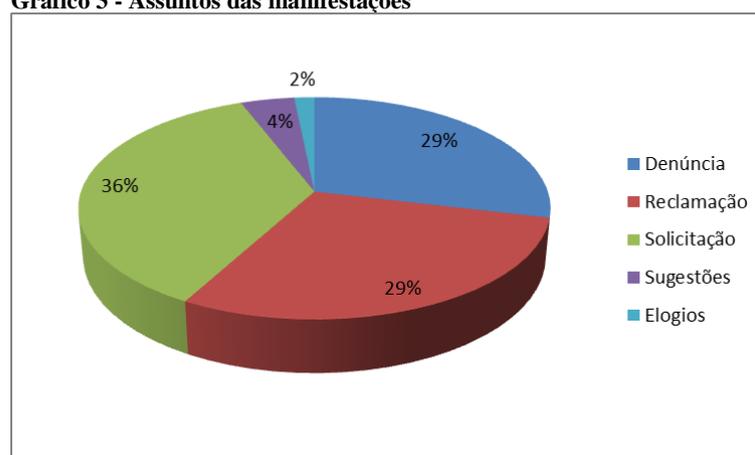


4.2 Demandas por grupos de usuários

As manifestações recebidas são classificadas em até cinco assuntos: sugestões; elogio; solicitação; reclamação; e denúncia. O maior quantitativo de manifestações refere-se a solicitações, seguido por reclamações e denúncias. Cabe destacar que, várias manifestações realizadas, são referentes a reclamações ou solicitações, mas os usuários as cadastraram como denúncias.

As solicitações referem-se a vários assuntos. O mais recorrente é o acesso a informações advindos principalmente dos discentes e da comunidade regional, sobre questões de matrícula, rematrícula, publicação de editais sobre vários assuntos acadêmicos, e cursos da UFFS.

Gráfico 3 - Assuntos das manifestações



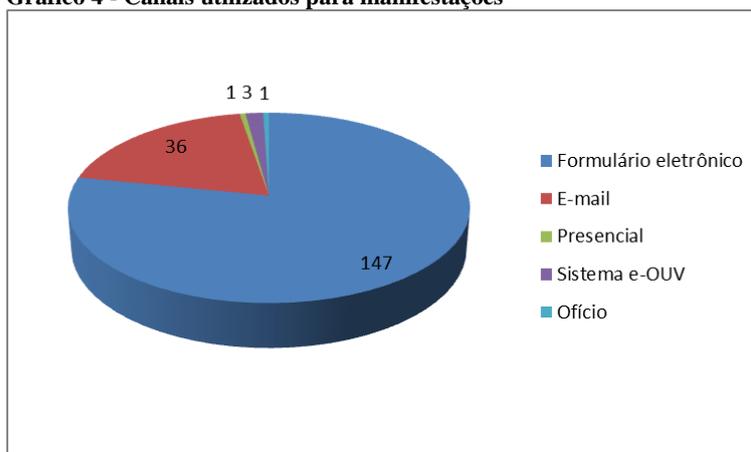
4.3 Canais utilizados pelos usuários e categorização das manifestações

Para registrar sua manifestação, o cidadão pode fazer uso do formulário eletrônico, disponível na página da Ouvidoria, no site da UFFS, pode enviar e-mail para ouvidoria@uffs.edu.br, pode agendar atendimento presencial, ou pode telefonar para a Ouvidoria.

Sempre haverá ao menos um canal de comunicação ao alcance dos interessados. O Gráfico 4 mostra o quantitativo de vezes que cada canal foi utilizado pelos usuários.¹

¹ Os atendimentos realizados por telefone não estão apresentados, pois não foram registrados, visto que o telefone é um celular, e a maioria das ligações ocorreu no período noturno, quando o ouvidor está fora da UFFS.

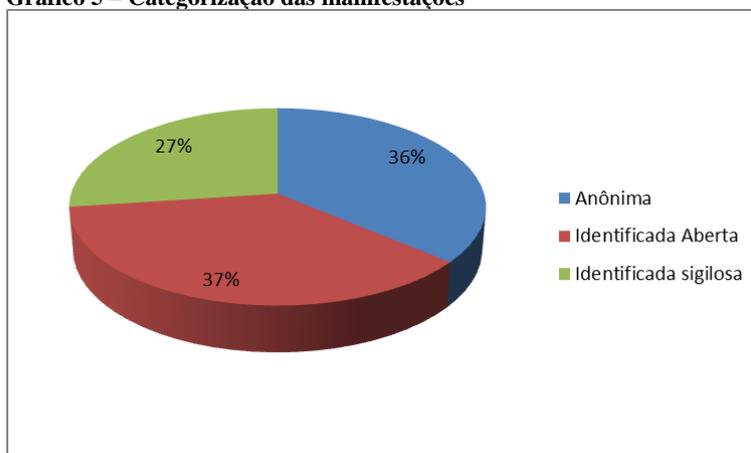
Gráfico 4 - Canais utilizados para manifestações



É possível perceber que o Formulário eletrônico é o mais utilizado pelos usuários. Uma possível explicação é que este canal possibilita a realização da manifestação de forma anônima.

A seguir, o Gráfico 5 mostra como estão divididas as manifestações, tendo por base três categorias.

Gráfico 5 – Categorização das manifestações



A maior parte das manifestações (37%) foi do tipo ‘identificada aberta’. Nesse tipo de manifestação o usuário está identificado e não solicita sigilo dos seus dados. Normalmente são solicitações de informações. Outra parte das manifestações foi categorizada como anônimas (36%). Normalmente essas manifestações tratam de denúncias ou de reclamações. Em 27 % das manifestações, o cidadão que a fez, solicitou sigilo de seus dados. Neste caso a Ouvidoria não encaminha o nome da pessoa, junto à manifestação.

5 Demandas que se tornaram procedimentos administrativos e/ou disciplinares

Do total de demandas recebidas pela Ouvidoria, conforme o Gráfico 3, 29% referem-se a denúncias, correspondendo ao quantitativo de 54. Dessas, algumas não eram efetivamente denúncias, outras, ainda, não tinham fundamento para apurações, e acabaram sendo arquivadas.

Todavia, alguns casos tratavam-se realmente de irregularidades que estavam sendo cometidas. Desta forma, a partir das denúncias encaminhadas à Ouvidoria, uma originou sindicância investigativa, duas originaram sindicância investigativa, e posteriormente Processo Administrativo Disciplinar, três originaram investigação preliminar, e duas originaram processo disciplinar discente.

6 Considerações finais

A Ouvidoria da UFFS busca maneiras de mediar às situações de conflitos e dificuldades, de forma a evitar ao máximo, abertura de sindicâncias e/ou processos administrativos disciplinares. Todavia, em alguns casos não há outro caminho a não ser a abertura de processos. A Ouvidoria também busca resolver problemas de relacionamento interpessoal e outros relacionados a informações públicas e administrativas.

Apontamentos de possíveis melhorias, a Ouvidoria vem conversando com as diversas unidades administrativas e acadêmicas e entende que os setores vem atuando de forma a implementar tais melhorias.

A única questão apontada como fragilidade é a que alguns setores demoram mais que o tempo estipulado para encaminhar resposta às demandas encaminhadas pela Ouvidoria. Esse fato gera dificuldades, pois a Ouvidoria tem obrigação legal de proporcionar uma resposta ao cidadão nos prazos estipulados na Legislação. Contudo aponta-se que a maioria dos setores vem contribuindo com o encaminhamento ágil da resposta.

A Ouvidoria continuará a realizar seu trabalho de acolhimento das manifestações, com zelo, dedicação e respeito oportunizando resposta ao cidadão. Também continuará a indicar possíveis melhorias administrativas no âmbito da UFFS.

Sérgio Begnini
Ouvidor