

Relatório da Ouvidoria 2014



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO **TOCANTINS**

1- Apresentação

Este relatório se propõe a apresentar as demandas registradas na Ouvidoria no ano de 2014

A ouvidoria é um instrumento voltado para promover a participação popular, a transparência e a eficiência no Serviço Público. É o canal pelo qual o cidadão, membro ou não da comunidade UFT, pode solicitar informações sobre a Universidade que por ventura não estejam disponíveis, fazer perguntas e se manifestar sobre as ações da instituição.

A Ouvidoria Geral no ano de 2014 recebeu 663 manifestações, classificadas como solicitação de informação, reclamação, denúncias, sugestões, elogio.

Das demandas registradas na ouvidoria, algumas pela natureza do seu conteúdo, foram respondidas imediatamente aos interessados pela própria ouvidoria, sem ter que enviar a outros setores, como esclarecimentos, dúvidas, pedidos de informação e orientação.

Esse comprometimento da ouvidoria com a promoção do acesso à informação, como direito do cidadão e dever da Universidade, demonstra a presteza em bem orientar e atender com celeridade aos cidadãos, de forma direta sem encaminhar a qualquer setor.

Nesse sentido, a comunidade acadêmica e externa é convidada a perceber a Universidade Federal do Tocantins/Ouvidoria como espaço para a prática social transformadora, exercitando assim a responsabilidade, o compromisso e o respeito para com o cidadão que busca os seus serviços.

2- Informações Gerais

Criada pela resolução Consuni nº 20/2009, de 11 de dezembro de 2009, a Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Tocantins iniciou seus trabalhos em 22 de outubro de 2010.

Seu primeiro Ouvidor-Geral, foi o professor MSc. Zezuca Pereira e, em 2012, dando continuidade aos trabalhos da ouvidoria, assumiu a professora Dr^a Valéria Gomes Momenté.

Conforme disposto em seu Regimento Interno, a Ouvidoria Geral da UFT, vinculada à Reitoria, é um órgão de assessoramento administrativo no que concerne à comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais.

Compete à Ouvidoria receber, verificar procedência, trâmites, encaminhar as demandas e demais contribuições que lhe forem dirigidas por membros da comunidade interna ou externa, sobre os serviços oferecidos pela UFT.

As demandas recebidas pela Ouvidoria da UFT são agrupadas em cinco categorias: elogio, reclamação, denúncia informação e sugestão.

Atualmente os canais de acesso ao cidadão para atendimento são o e-mail, o formulário ou protocolo e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Os resultados do atendimento às manifestações registradas na unidade de Ouvidoria mais uma vez estão sendo disponibilizadas para que a comunidade possa acompanhar o desempenho da Ouvidoria e, para que provoquem contínua melhoria nos serviços prestados pela instituição.

3- Equipe Ouvidoria

A equipe da ouvidoria é composta pela Ouvidora Geral, uma assessora e um estagiário.

A função da ouvidora geral é facilitar as relações entre a Universidade Federal do Tocantins e os diversos públicos que procuram essa unidade. O papel da ouvidora é zelar pelo direito do

manifestante, sendo voz cidadã dentro da instituição. A ela é conferida a missão de ouvir, promover o diálogo e favorecer soluções, tentando assim impedir conflitos.

A ouvidora ainda tem a incumbência de interpretar as demandas, propor mudanças e conferir possíveis oportunidades de melhoria dos serviços oferecidos pela UFT.

A assessora substitui a ouvidora geral na ausência da mesma, atua no atendimento ao cidadão, garantindo respostas às indagações, demandas e atua no atendimento ao e-SIC.

O estagiário atua na recepção e atendimento aos cidadãos via formulário, pessoalmente, além de pré-atendimento via telefone, presta informações, produz e digitaliza documentos.

A Ouvidoria da UFT possui a seguinte estrutura administrativa, composta por:

- Valéria Gomes Momenté (Ouvidora Geral);
- Veronice Araújo (Assessora);
- Maycon Silva de Oliveira (Estagiário).

4- Participação da equipe Ouvidoria em cursos e eventos

Ouvidoria em cursos e eventos

A equipe da Ouvidoria Geral da UFT tem participado constantemente de cursos, fóruns e eventos com a finalidade de capacitar sua equipe. As demandas da comunidade que chegam à ouvidoria exigem não somente um trabalho de escuta qualificada, mas uma postura relevante, capaz de estabelecer um processo dialógico e mediador entre o cidadão, a instituição e seus diversos setores.

Neste sentido, a Ouvidoria participou dos seguintes eventos no ano de 2014:

• FÓRUM DE OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADA

Realizado no auditório do Banco Central, em Brasília, nos dias 18 a 20 de março de 2014. O evento promoveu um diálogo sobre temas relevantes e atuais relacionados à atividade de ouvidoria, tais como proteção ao denunciante, Lei de Acesso à Informação, mediação, dentre outros. Além disso, objetivava debater a criação de um marco legal para essa atividade. O Fórum foi uma iniciativa da CGU em parceria com a Associação Nacional de Ouvidores Públicos (Anop), a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) e a Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec).

• FNOU – FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES

O Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU, foi o XIV Encontro realizado no período de 20 a 22 de agosto de 2014, em Florianópolis –SC. O FNOU é constituído por ouvidores que atuam ou atuaram em Instituições de Educação Superior - IES e tem, como um de seus objetivos, a divulgação e o fortalecimento da Ouvidoria, oferecendo informações e propiciando debates e reflexões sobre este tema.

• CIRANDA NACIONAL DE OUVIDORIAS

Com o objetivo de estimular e difundir o debate e a formulação de políticas voltadas às ouvidorias públicas, a Ciranda de Ouvidorias aconteceu em Brasília - DF, nos dias 06 e 07 de novembro de 2014. O evento ainda visou debater as instruções e diretrizes para o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal; apresentar o Portal ouvidorias.gov; e mostrar o novo Sistema Eletrônico que será disponibilizado às ouvidorias para a gestão das manifestações.

5- Dados Estatísticos

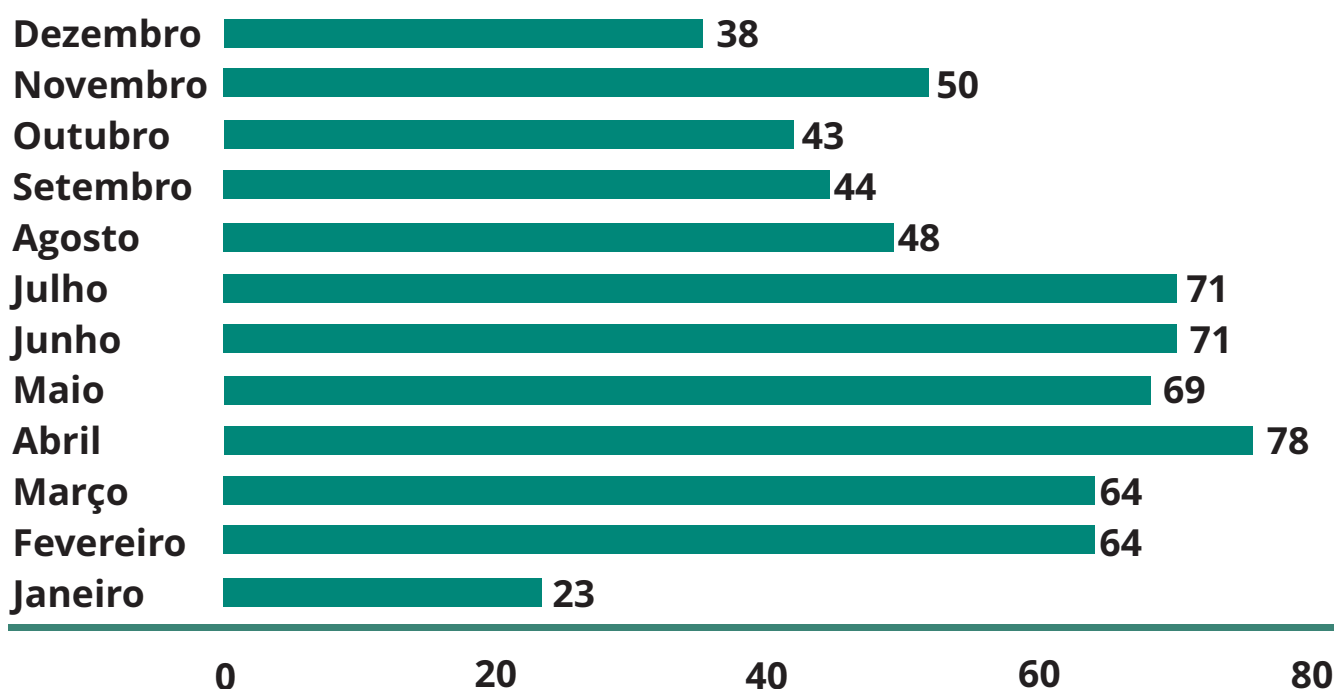
O ano de 2014 se encerra com um saldo bastante positivo para a Ouvidoria da UFT, pois, aos poucos o serviço tem se consolidado, ganhado mais visibilidade e credibilidade junto aos setores da UFT, ao público interno e externo, pela seriedade com que trabalha e especialmente pela troca de experiência com outras ouvidorias universitárias, como também pela participação de seus servidores em eventos.

A Ouvidoria tem se empenhado também na orientação dos usuários, sempre indicando os procedimentos normativos adequados que devem seguir, principalmente, quando se trata de estudantes, para que procurem em primeira instância o professor; segunda, a coordenação; e caso necessite, a terceira instância, que é a direção, antes de acionar a ouvidoria. Esse procedimento é feito antes de ser encaminhada qualquer manifestação aos setores da UFT.

No que tange às manifestações registradas em 2014, percebe-se que as demandas mais solicitadas se constituem nos pedidos de informação (ou solicitações) respondidos, na grande maioria, pela própria Ouvidoria.

5.1- Demandas Recepcionadas

Demandas registradas na Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014.



Demandas Registradas na Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014.

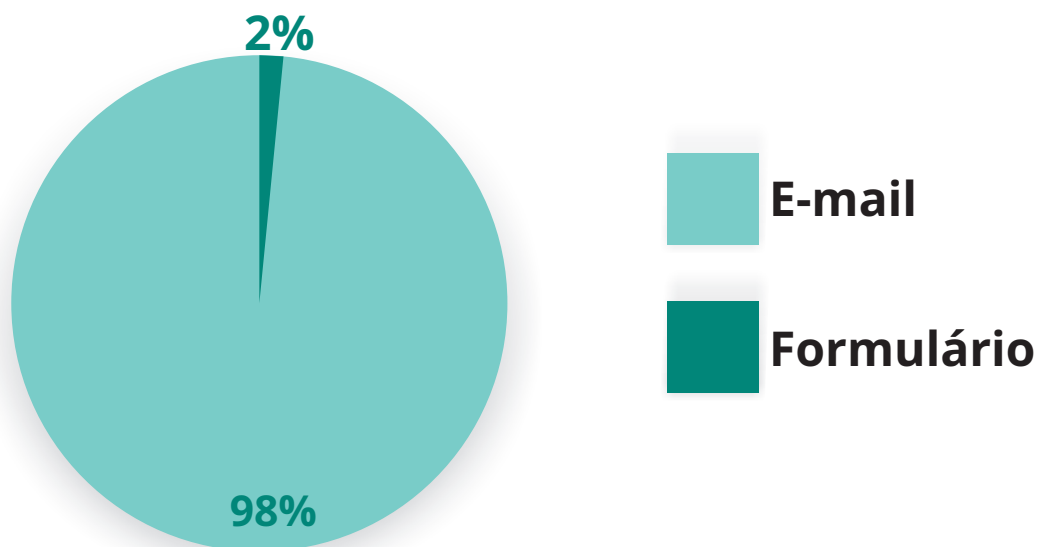
É importante ressaltar que a ouvidoria trabalha de forma sigilosa, tendo o nome do usuário identificado somente quando se trata de casos específicos como exemplo notas ou quando esse permite a sua identificação.

Nesse ano, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014, foram contabilizados 663 registros nominais e sigilosos. Esse resultado pode-se concluir que se deve ao fato de o interessado evitar represálias, perseguição ou algum tipo de assédio.

O objetivo da Ouvidoria da UFT é reduzir ainda mais esse número de registros sigilosos e mostrar ao usuário a seriedade que a Instituição tem em tratar seus processos. Dessa forma, pedimos a participação de todos os colaboradores da UFT para encontrarmos esse bom resultado.

5.2- Demandas por Tipo e/ou Canal de Acesso

Demandas por tipo e/ou canal de acesso



Como a ouvidoria Geral da UFT ainda não possui um sistema informatizado, o canal de acesso ou registro das demandas é através de formulário, protocolo ou e-mail (ouvidoria@uft.edu.br).

Conforme previsto no Regimento, a Ouvidoria recebe suas demandas e encaminha pedidos de informação (ou solicitação), reclamação, elogios, denúncias e sugestões apresentadas pela comunidade universitária e externa aos setores que têm competência para atender e após o retorno serão enviados ao interessado.

Em comparação ao relatório de 2013, o número de registros aumentou e, isso se deve ao resultado da divulgação dos nossos serviços e do interesse da comunidade em buscar um serviço de qualidade cada vez melhor.

5.3- Tipos de Manifestações Recepcionadas por Assunto

No âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria da UFT usa para receber, dar tratamento, responder e classificar suas demandas, a Instrução Normativa no. 1 da Ouvidoria Geral da União e da Controladoria Geral da União, de 05 de novembro de 2014; Art. 4º, as seguintes manifestações:

- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- Informação: solicitação de pedidos, esclarecimentos, dúvidas ou orientações a cerca das atividades ou trabalhos desenvolvidas na universidade;
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

A seguir, estão detalhados os tipos de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014.

TIPOS DE OCORRÊNCIA		%
ELOGIO	6	1%
SUGESTÃO	6	1%
INFORMAÇÃO/SOLICITAÇÃO	399	60%
RECLAMAÇÃO	212	32%
DÉNUNCIA	40	6%
TOTAL	663	100%

5.4- Manifestações por Setor

As manifestações por setor estão organizadas por número de demandas para cada setor.

Neste ano a Pró-Reitoria de Graduação – Prograd e a Comissão Permanente de Seleção - Copese foram os setores que mais receberam manifestações.

Os principais assuntos demandados nesses setores foram: solicitação de informação quanto a concursos, vestibular, matrícula de calouros, pedido/divulgação de informação, ingresso acadêmico na UFT, demora excessiva na resposta para alguns atendimentos.

Quanto às demandas registradas nos Câmpus da UFT a maior parte trata de questões relacionadas a professor, aluno e notas.

Para a melhoria dos serviços prestados pela instituição a ouvidoria sugere que haja mais agilidade no atendimento, cumprimento de prazos e resposta aos interessados.

O acesso à ouvidoria por enquanto continua sendo realizado por meio do e-mail, protocolo ou formulário. Trabalhamos na perspectiva de que em breve possamos usar como canal de acesso um sistema informatizado.

Demandas registradas nos setores da Reitoria/2014

Setor			%
PROGRAD	Coordenação De Expedição e Registro de Diplomas	112	21%
	Diretoria de Registro e Controle Acadêmico		
PROPESQ	Diretoria De Pós Graduação.	25	5%
PROAD	Diretoria Administrativa - Dirad	42	8%
	Coordenação Operacional –COOPE/Dirad		
	Diretoria de Desenvolvimento Humano-DDH		

PROAP	Diretoria De Planejamento	2	0,4%
PROEST	Diretoria De Assuntos Estudantis -Dae	20	4%
	Diretoria De Esportes		
PROEX	Diretoria de Projetos	4	1%
	Diretoria de Cultura		
COPESE	Concurso De professores e Vestibular	114	21%
DAI	Diretoria de Assuntos Internacionais	3	1%
DICOM	Diretoria de Comunicação	1	0,19%
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação	14	3%
DTE	Diretoria de Tecnologia Educacional	11	2%
OUVIDORIA		180	34%
CPAD/NAG		7	1%
Total		535	100%

Demandas registradas por Câmpus/2014

Câmpus		
Setor		%
Araguaína	23	18%
Arraias	11	9%
Gurupi	21	16%
Miracema	7	5%
Palmas	42	33%
Porto Nacional	23	18%
Tocantinópolis	1	0,8%
Total	128	100%

Demandas Gerais registradas em todos os setores da UFT

SETORES	QUANTIDADES	100%
Setores da Reitoria	535	81%
Câmpus	128	19%
Total	663	100%

6- Serviço de Informação ao Cidadão: SIC – UFT

A Lei no 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de obter informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

Conhecida como Lei de Acesso à Informação; a LAI foi criada com o objetivo de garantir o direito constitucional ao livre acesso dos cidadãos a qualquer informação pública de responsabilidade da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

O Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades.

Abaixo apresentamos os dados relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade Federal do Tocantins – UFT, de acordo com a determinação da Lei de Acesso a Informação – www.acessoainformacao.gov.br.

Relatório de janeiro a dezembro de 2014.

		2014	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendidos														
1	Resposta disponível no Sistema inserida no e-SIC	8	8	2	4	4	6	1	1		8	1		
2	Informações enviadas pelo correio eletrônico (e-mail)	8	10	3	4	7	7	1	4	8	8	10		
3	Disponível no site do órgão Universidade Federal do TO	8	11	3	4	8	7	1	4	8	8	10		
		Subtotal: 185												
Indeferidos														
4	Acesso negado – dados pessoais			1										
5	Órgão não tem competência para responder sobre o assunto		3			2	2			5	3	6		
		Subtotal: 22												

2014		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendidos													
6	Acesso Parcialmente Concedido					1							
7	Informação inexistente									1			
Subtotal: 185													
Total: 209													

1º INSTÂNCIA E 2º ESTÂNCIA

2014		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendidos													
1º Instância		2		1			1						
2º Instância				1									
Subtotal: 185													

7- Considerações Finais

Como instrumento de participação direta entre a instituição e a comunidade e, ao mesmo tempo ferramenta de gestão, a Ouvidoria Geral da UFT tem demonstrado ser um excelente recurso para a humanização dos serviços da UFT, diminuindo o déficit de civilidade, de cidadania, de comunicação e de conhecimento.

A ouvidoria atua também na mediação de conflitos e, nesse sentido, tem evitado a judicialização de muitas demandas, além de proporcionar a possibilidade de pacificação dos demandantes que nos procuram e apresentam problemas de relações interpessoais nesse ambiente universitário.

A partir das demandas apresentadas nesse relatório e, fazendo um diagnóstico do trabalho realizado pela ouvidoria propõem-se mudanças que se traduzem em recomendações aos gestores para a adoção, eficiência e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços da universidade.

Como parte da avaliação dos nossos serviços e com o objetivo de reafirmar o papel de importante instrumento de gestão da Universidade, a ouvidoria está trabalhando para a aos gestores para a adoção, eficiência e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços da universidade.

Como parte da avaliação dos nossos serviços e com o objetivo de reafirmar o papel de importante instrumento de gestão da Universidade, a ouvidoria está trabalhando para a implantação de um sistema informatizado que contribuirá para a elaboração e sistematização de dados, realização de diagnósticos e formulação de propostas aos gestores; reformulação e atualização do Regimento Interno da Ouvidoria e ainda, a proposta de um questionário de satisfação a ser respondido pelos usuários ao final do processo. Essa avaliação trará dados que servirão como indicadores para corrigir e/ou qualificar nossos procedimentos de gestão bem como da gestão dos setores para os quais as demandas dos usuários são encaminhadas.

Não restam dúvidas de que os números e os percentuais aqui apresentados representam a consolidação da Ouvidoria da UFT diante da comunidade interna e externa, demonstrando a importância inequívoca do papel da Ouvidoria ao possibilitar o exercício da cidadania a partir dos diferentes pontos de vista e de interesses.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO **TOCANTINS**

VALÉRIA GOMES MOMENTÉ
Ouvidora Geral

VERONICE ARAÚJO
Assessora