



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**REITORIA - OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**  
*Av. Ene Garcez, 2413 - Bairro Aeroporto - CEP 69.304-000- Boa Vista – Roraima*  
*Fone: (95) 3621-3109 – E-mail: ouvidoria@ufrr.br*

**REITOR DA UFRR: PROF. DR. ROBERTO RAMOS SANTOS**  
**VICE-REITORA: PROF.<sup>a</sup> DRa. GIOCONDA S. S. MARTINEZ**

# **RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA**

## **UFRR/2010**

**EQUIPE DA OUVIDORIA/UFRR**

**OUVIDORA GERAL: MARIA ROSINEY SANTANA MARQUES**

**BOLSISTAS: CAMILA DOS SANTOS RIBEIRO/DERLI ANTONIO MARTINAZZO/LUCILENE VIEIRA CONCEIÇÃO SILVA**

## SUMÁRIO

<b>1. Apresentação.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Funcionamento, Infra-estrutura e Acesso.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Acesso à Ouvidoria.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Das Demandas por Público.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Demandas por Mês.....</b>	<b>6</b>
<b>6. Detalhamento dos Tipos de Demandas.....</b>	<b>7</b>
<b>7. Setores Demandados.....</b>	<b>09</b>
<b>7.1 Do Retorno dos Setores.....</b>	<b>10</b>
<b>8. Tipos de Demandas.....</b>	<b>10</b>
<b>9.0 Balanço:.....</b>	<b>11</b>
<b>10. Proposta da Ouvidoria.....</b>	<b>11/12</b>

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria de serviços Públicos da Universidade Federal de Roraima, integra a estrutura organizacional da Administração Superior, suas atribuições como de receber, registrar, analisar, encaminhar, responder as manifestações oriundas da comunidade acadêmica, interna e externa, tem ainda a tarefa de sintetizá-las e transformá-las em informações que farão parte do relatório anual da Ouvidoria, para serem divulgados a nível institucional.

Nos dois últimos anos, a Ouvidoria teve um grande avanço no desenvolvimento de suas atividades, tendo como foco a ampliação de seus meios de informação e divulgação, com a criação de um banner na página da UFRR, onde o público pode acessar e obter conhecimentos sobre a Ouvidoria, do seu papel na instituição, dos relatórios anuais, dos resultados das participações em cursos e seminários e publicação de artigos e ainda para registrar as suas manifestações. Essas ações proporcionaram efeitos positivos no desenvolvimento das atividades da Ouvidoria diante da comunidade acadêmica, passando a valorizar mais o papel da Ouvidoria, bem como a adquirida à credibilidade desse setor na Instituição.

O Relatório Anual de 2010 mostra os resultados da demanda institucional direcionada à UFRR, representada pela Administração Superior, por meio do elo de comunicação da Ouvidoria de Serviços Públicos e a comunidade acadêmica desta Academia de Ensino Superior.

A Ouvidoria da UFRR foi criada a partir da Resolução 029/2004-CUNI, e instituída pela Resolução 030/2004-CUNI, instalada oficialmente em 02 de junho de 2006, com objetivo de atender à comunidade interna e externa da UFRR, servindo de elo de interligação com a comunidade em geral.

A implementação e o desenvolvimento deste setor é justificado pela demanda da comunidade acadêmica, constituída por 6.341 discentes, além dos demais servidores que constituem a Universidade Federal de Roraima e a comunidade externa que resulta em diversos tipos de manifestações: reclamações, denúncias, críticas, solicitações de informações e elogios.

Ao dar entrada na Ouvidoria, as manifestações passam por uma pré-análise de seus conteúdos, sendo que muitas dessas dependendo da solicitação, são solucionadas na própria Ouvidoria dentro da sua competência, com orientações e informações sobre determinados assuntos institucionais. Quando trata de assuntos de competência dos setores, conseqüentemente são encaminhadas aos responsáveis destes, composto por Pró-Reitores, Diretores, Chefes de Departamentos Acadêmicos e de Núcleos, Coordenadores de Cursos, para que se manifestem à Ouvidoria.

Os acessos disponíveis ao público são constituídos de uma urna, localizada no balcão da Biblioteca Central; via online, por meio do site da UFRR onde consta o banner da Ouvidoria, via formulário impresso; por telefone e presencial. Destaca-se, que além de todos os meios de acesso disponíveis, a Ouvidoria serve ainda como instrumento de orientações jurídicas quando procurada pela comunidade.

As informações contidas neste relatório possibilitarão maior visualização nas reivindicações nas demandas de atendimento, a análise das principais questões levantadas e a formulação de estratégias que resultem no cumprimento efetivo da missão dessa Instituição de Ensino Superior.

Assim, o presente Relatório, tece considerações que pretendem subsidiar os setores e a UFRR como um todo na prestação dos serviços públicos de qualidade, no aperfeiçoamento desses serviços, e no atendimento de solicitações que podem contribuir nas orientações e na melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e extensão.

## **2. Funcionamento, Infra-estrutura e Acesso**

A Ouvidoria da UFRR, atualmente está instalada no Prédio da Reitoria de forma provisória - Térreo no Campus Paricarana, e funciona no horário das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 horas. Dispõe de uma Ouvidora e dois Bolsistas, que atendem ao público. Para melhor estruturação do corpo de trabalho, é necessário à disponibilidade de um Secretário Administrativo, dentre servidores desta IFES, aposentados ou não, conforme Art. 4º, início II, do Regimento Interno da Ouvidoria, para melhor Constituir a equipe de assessoramento deste setor, vindo assegurar mais ainda a acessibilidade da demanda à Ouvidoria, na ausência da Ouvidora, em período de férias, de viagens a serviço, participação em cursos, seminários, simpósios, reuniões e outros serviços.

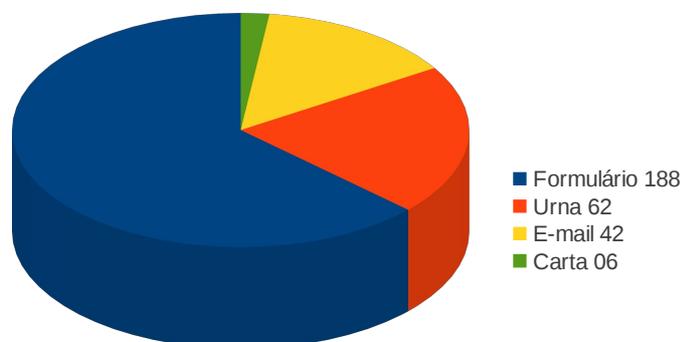
Quanto ao funcionamento desta Ouvidoria, no que diz respeito ao acesso via urnas, por ser o meio mais utilizado pelos alunos, o qual necessita de ampliação destas, no Campus Paricarana, Campi Murupú e CCA, o qual já foi solicitado à aquisição dessas. No que diz respeito à divulgação, é importante destacar que a Ouvidoria já executa sua própria divulgação com a utilização dos serviços disponibilizados pela Assessoria de Comunicação - ASCOM, com criação de um banner, na página da UFRR, onde as informações estão sendo alimentadas com publicações de artigos, Relatórios da Ouvidoria, apresentação de conteúdos dos cursos participados pela Ouvidora e demais informações.

É importante destacar que parte da divulgação foi realizada por meio de folders, que contribuirão na divulgação e melhor conhecimento da Ouvidoria no âmbito da UFRR.

### 3. Acesso à Ouvidoria

Conforme gráfico apresentado abaixo, e diante do número de 6.341 discentes matriculados nesta UFRR no ano de 2010, dos servidores e da participação da comunidade externa que utilizarão os serviços da ouvidoria, destaca-se uma demanda de **188** manifestações presenciais, sendo essas formalizadas por preenchimento de formulário com a descrição da manifestação. Em seguida, vem à demanda com acesso à urna, localizada na Biblioteca Central, que totalizou em **62** manifestações, via email com **42**, e por meio de cartas e telefone, com **06** demandas .

**GRÁFICO POR MEIO DE ACESSO**



### 4. Das Demandas por Público

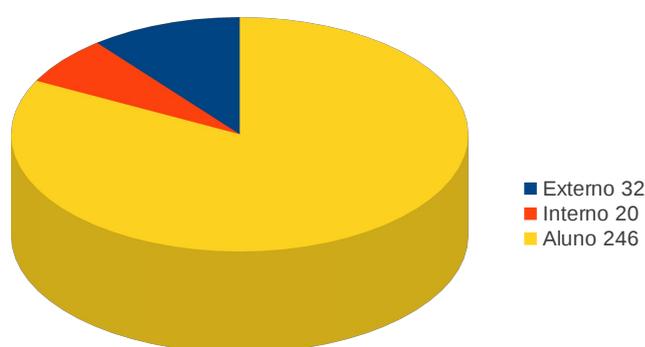
As manifestações recebidas no decorrer do ano de 2010 originaram-se de três tipos distintos de públicos: **discentes**, **servidores** (técnicos, docentes e terceirizados) e **externos**. Cada categoria tem seu importante papel, e cada manifestação tem sua relevância para melhor percepção da qualidade dos serviços oferecidos por esta Academia, para a busca de soluções das questões levantadas, com maior celeridade.

A identificação da origem das demandas permite-nos, além de ter o conhecimento do público que mais acessa a Ouvidoria, avaliar a eficiência da prestação dos serviços públicos e a eficácia ou não, dos meios de acesso disponíveis para determinar a relação, o meio a ser utilizados, a ação dos setores da UFRR, e o público mais atingido por determinadas questões. Com o número de discentes, conforme acima mencionado, de servidores e comunidade externa, verifica-se no gráfico abaixo, que do total de **298** manifestações recebidas no ano de 2010, **246** foram provenientes dos discentes, que mostra ser o público de maior demanda.

Diante dessa realidade demandada esta Ouvidoria sugere maior atenção com os serviços oferecidos pelas Direções de Centros Acadêmicos, Chefias de Departamentos e Coordenações de Cursos, quanto ao atendimento aos alunos, que na maioria dos casos conforme, observado nas manifestações, solicitam informações referentes aos cursos, disciplinas, reclamações de professores em salas de aula.

A demanda do público externo que usufrui dos serviços desta IFES resultou em **32** manifestações e da comunidade interna **20** manifestações, conforme gráfico a seguir.

**GRÁFICO DE DEMANDA POR PÚBLICO**



## 5. Demandas por mês

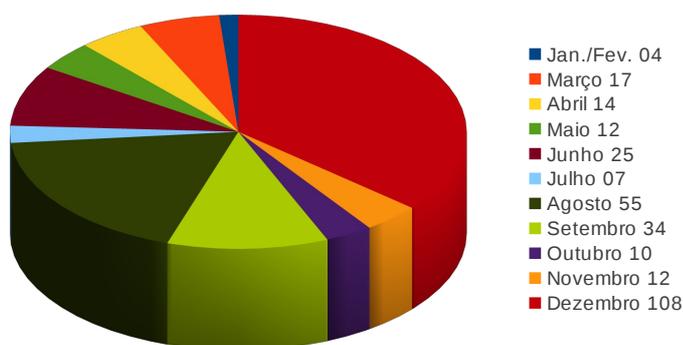
Na leitura do gráfico abaixo, observa-se que os períodos em que ocorrem o maior número de demandas são inícios e finais de semestres letivos e períodos das realizações do vestibular da UFRR, que vem coincidir com inúmeras adversidades nos Departamentos Acadêmicos e Coordenações de Cursos, como por exemplo: divergências de ofertas e horários das disciplinas; ofertas de disciplinas conforme a grade curricular do curso; ausência de professores em sala e nos horários aula; professores que faltaram as aulas durante o semestre e que não conseguiram desenvolver todos os conteúdos das disciplinas, passando somente trabalhos, tanto durante as aulas quanto nos finais de semestre, como forma de avaliação, mostrando ainda, o número de reclamações nesta Ouvidoria.

Conforme descrições de diversas manifestações, que muitos desses trabalhos citados anteriormente não são bem aplicados, apenas são lançados por email, por avisos deixados nos departamentos, ou, por alunos, o qual é cobrado posteriormente pelo professor da disciplina. Relatam a ausência freqüente de alguns docentes, por estarem envolvidos com outras atribuições, projetos em outros setores; ou por ministrarem aulas em outras Faculdades existentes no Estado.

Foi demonstrado, que a necessidade de maior cuidado por parte dos Chefes de Departamentos e Coordenadores de Cursos, referente a esclarecimentos aos calouros, que ao iniciarem suas vidas acadêmicas nesta UFRR, carecem de todas as orientações preliminares referente aos setores desta IFES, do qual conseqüentemente irão utilizar, como por exemplo: Qual a competência da Pró-Reitoria de Graduação? Qual a competência do DERCA? Como é realizado o funcionamento da Biblioteca Central? Quais as competências das Coordenações de Cursos? Quais as competências dos Conselhos Superiores (CUNI e CEPE)?

A procura pela Ouvidoria reduz-se no final do mês de dezembro, mês de janeiro, e fevereiro, que coincide com o período de férias dos acadêmicos e dos docentes. Conforme demonstrado no gráfico abaixo.

**GRÁFICO DE DEMANDA POR MES**



## 6. Detalhamento dos tipos de demandas

Visando subsidiar os serviços oferecidos por esta UFRR, e facilitando uma melhor compreensão, fazemos uma breve leitura das análises, levantado nos temas a seguir:

**a) Das Solicitações** – do total de 298 das manifestações em 2010, maior demanda foram direcionadas aos serviços de atendimento da Biblioteca Central, setor este vinculado a Reitoria, às solicitações foram referente à necessidade de ampliação do número dos acervos bibliográficos de todos os cursos; melhor atendimento por parte dos servidores no balcão daquele setor; ampliação do quadro de recursos humanos, por ser considerado insuficiente diante da demanda; ampliação nos pontos de internet e de computadores. É importante evidenciar manifestações referentes aos banheiros da Biblioteca, iluminação e fechaduras das portas, falta de água nos bebedouros.

Em seguida, vem a demanda direcionada à PROEG, por ser o setor que vincula todos os

Departamentos acadêmicos e coordenações de cursos, considerando a autonomia de cada um desses para solucionar dentro das suas competências os problemas surgidos. Todavia, em parte das manifestações destacam-se: carência do número de docentes, organização dos cursos, especificamente nas ofertas das disciplinas e acompanhamento da assiduidade dos professores, uma vez que, ocorreram muitas reclamações por conta da ausência destes em sala de aula.

Outro ponto relevante diante das solicitações é o funcionamento de alguns Departamentos Didáticos durante o horário de atendimento ao público, que em horário de expediente encontram-se fechados, por falta de servidores administrativos nesses setores. Destacamos ainda, a demanda direcionada à GEOP, referente aos serviços de atendimento nas guaritas da UFRR diante de reclamações que alegam com atendimentos grosseiros e uso de palavras inadequadas de alguns profissionais, conforme registros nesta Ouvidoria. Quanto a este caso em particular de imediato a GEOP, logo que informada, tomou as medidas cabíveis, solucionado a questão.

**b) Gestão Administrativa** - Às reclamações recebidas nesta Ouvidoria, por ser um setor que abrange a maior parte das atividades administrativas, do quadro de servidores, de serviços terceirizados, e toda parte financeira da UFRR, em que estão vinculados: Diretoria de Recursos Humanos - DRH; Diretoria de Compra - DC; Diretoria de Orçamento Financeiro - DCFC; Gerência Operacional - GEOP; Unidade de Saúde; Diretoria Administrativa - DA.

Dessas manifestações, atribui-se maior parte oriundas da comunidade interna, voltadas aos serviços de Xerox que estão instalados no Malocão e no prédio da Reitoria, por conta da empresa responsável não estar atendendo às necessidades da classe acadêmica, apresentando deficiência na falta de toner, papel, e que muitas vezes o serviço de atendimento encontrava-se indisponível.

Esta Ouvidoria logo informou a Pró Reitoria de Administração, que justificou que a empresa realmente está com problemas nesse atendimento, e que está sendo providenciado via Procedimentos Licitatórios para contratação de outra empresa, para que atender serviços com qualidade e eficiência.

Tratando ainda da gestão administrativa, outros serviços também demandados foram da Gerência Operacional - GEOP, que trata do abastecimento de água no Campus Paricarana, pois muitos prédios em determinados períodos ficaram com interrupção no abastecimento durante o ano de 2010, principalmente no prédio da Biblioteca e da Reitoria, ocasionando transtornos aos usuários.

**c) Relacionamentos/Atendimentos** - Registraram-se reclamações por parte da classe acadêmica, voltados

aos relacionamentos, em especial entre docentes e discentes, entre discentes, chefes de departamentos e discentes. Há casos registrados de alunos que chegam a retirar suas denúncias nesta Ouvidoria, por temerem represália do professor em sala de aula.

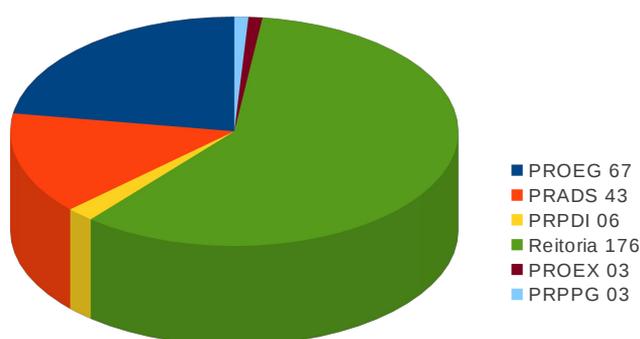
Cabe registrar que as análises apresentadas foram realizadas com base nas manifestações recebidas nesta Ouvidoria no ano de 2010, onde constam nos arquivos deste setor, que as sugestões e avaliações decorrem da forma de como a comunidade acadêmica expõe tais fatos, que muitos desses infringem o Estatuto da UFRR e o senso de cidadania que deve reger as relações de prestação de um serviço público com qualidade. Com base nesses fatos esta Ouvidoria sugere aos Chefes de Departamentos e coordenadores de cursos, visando maior integração, a proporcionarem palestras, reuniões, encontros, atividades extraclases e demais atividades voltadas a esses fins.

## 7. Setores Demandados

A melhor visualização dos setores demandados pela sistematização realizada diante do número da classe discentes matriculada nesta IFES e do quadro de servidores conforme já mencionado, mostra que o setor com a maior demanda no ano de 2010, foi a Reitoria com **176** manifestações, do total de **298**. Esse total refere-se a diversos setores vinculados à Reitoria, sendo à Biblioteca Central, um dos setores mais solicitados nas reclamações por parte da classe acadêmica, conforme acima exposto no item 6, letra “a”, embora a mesma disponha de certa autonomia conforme Regimento Interno aprovado pelo CUNI.

Por conseguinte, destaca-se a PROEG, por vincular diversos setores acadêmicos, com o correspondente em número de **67** manifestações. Em seguida apresenta-se a PRADS, com **43** manifestações, por tratar-se de um setor responsável por toda parte administrativa desta UFRR (DRH, DC, GEOP, DOF, UND. SAÚDE, PROTOCOLO). Podemos destacar à PRPDI, com **06** manifestações, por conseguinte a PROEX e PRPPG, ambas com **03** manifestações cada.

**GRAFICO DE SETORES DEMANDADOS**



### 7.1. Do Retorno dos setores

Para o pleno exercício das funções da Ouvidoria e a melhoria efetiva da qualidade dos serviços da UFRR é fundamental o retorno das questões enviadas aos setores competentes, dentro do prazo estabelecido pela Resolução 030/2004-CUNI.

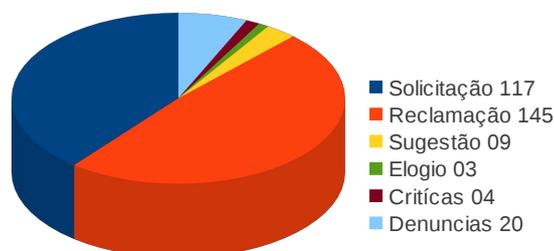
Avaliou-se o percentual de respostas por setor demandado de forma a apontar para a necessidade de melhor compreensão quanto ao cumprimento das respostas das manifestações, que imediato são encaminhadas, aos setores competentes, após análise preliminar feita pela Ouvidoria, mas muitos desses, deixam de dar retorno em tempo hábil, dificultado a conclusão dos trabalhos atribuídos a este setor.

É importante expor que o retardo das respostas aos manifestantes causa descontentamento e descaracteriza o papel da Ouvidoria, ocorrendo assim à cobrança desses retornos, mesmo sendo mencionado no momento de cada solicitação quando encaminhada ao setor mas exigências do Regimento Interno Resolução nº 030/2004/CUNI. Sendo que este também se encontra disponível no banner da Ouvidoria, na página da UFRR, portanto é importante maior compreensão, colaboração e valorização por parte dos setores, no sentido da importância do cumprimento do papel da Ouvidoria nesta UFRR.

## 8. Tipo de demandas

Entre outros tipos de demandas, as reclamações foram as mais utilizadas para expressar o descontentamento do público, apontando e sugerindo diversas necessidades de mudanças em relação aos serviços oferecidos pelos setores desta UFRR, por exemplo, o funcionamento dos departamentos acadêmicos, por alguns desses ficarem parte do horário de expediente fechados, deixando os discentes muitas vezes sem atendimento.

**GRAFICO DE TIPOS DE DEMANDAS**



## 09. Balanço: A Ouvidoria reduziu numero de manifestações não atendidas em 2010

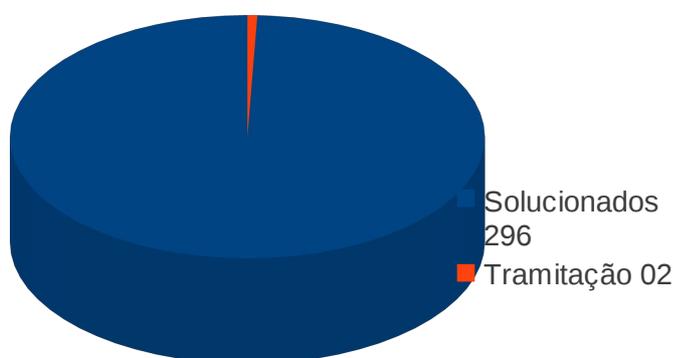
A Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima – UFRR, fechou o ano de 2010, com um balanço positivo no número das manifestações recebidas de 298, no qual 296 foram solucionadas, em relação ao ano de 2009, com 242 manifestações recebidas e 150 solucionadas.

Isso demonstra o grande potencial e a importância da sua existência, e o quanto é necessário manter esse instrumento de acessibilidade à comunidade acadêmica que disponibiliza esse meio facilitando assim à apresentação de manifestações quanto à reivindicação da qualidade da prestação do serviço público oferecido por esta Instituição.

Outro ponto significativo nos dados é o resultado das manifestações que se encontram em tramitação, frente ao número recebido, mostra o reflexo de um serviço de atendimento eficiente realizado por esta Ouvidoria na intermediação junto aos setores competentes.

Da participação do público à Ouvidoria, também teve avanços conforme mostram os dados acima já mencionados, com os canais de acesso oferecidos o mais solicitado foram os formulários ....

### **RESULTADO FINAL DAS MANIFESTAÇÕES/2010**



### **10. Propostas da Ouvidoria**

Diante dos resultados apresentados e com o objetivo de subsidiar as ações efetivas atribuídas a esta Ouvidoria, conforme Regimento Interno, é importante apresentar as proposições a seguir:

**a)** Reformulação do Regimento Interno da Ouvidoria;

**b)** Aquisição de 07 Urnas, para fins de facilitar o acesso à comunidade acadêmica nos Blocos I, II, III, IV, V, Campi Murupú e Cauamé;

c) Realização de Seminário no Campus Paricarana, com a participação das demais Ouvidorias existentes nas Instituições públicas e privadas do Estado de Roraima.

Boa Vista, 21 de março de 2011.

***Maria Rosiney Santana Marques***

*Ouvidora Geral/UFRR  
Decisão -CUNI nº 004/2011*