



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



# **RELATÓRIO ANUAL/2013**

**OUVIDORIA**  
**UFRR**



*Sem respeito por sua cidadania*



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



# **RELATÓRIO ANUAL 2013**

**BOA VISTA-RR/2013**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



Reitora da Universidade Federal de Roraima - UFRR

**Profª. Drª. Gioconda Sousa e Sousa Martinez**

Vice-Reitor da Universidade Federal de Roraima - UFRR

**Prof. Dr. Reginaldo Gomes**

Pró-Reitor de Administração e Desenvolvimento Social - PRADS

**Sr. Manoel Bezerra Junior**

Pró-Reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional - PRPDI

**Prof. Joel Carlos Moizinho**

Pró-Reitora Pesquisa e Pós-Graduação - PRPPG

**Profª. Dra. Rosângela Duarte**

Pró-Reitor de Extensão

**Profª. Drª. Maria das Graças Dias**

Pró-Reitor de Ensino e Graduação - PROEG

**Prof. Dr. Fábio Luiz Wankler**

**Equipe da Ouvidoria:**

Ouvidora - Geral: **Maria Rosiney Santana Marques**

Bolsistas: Herik Kalveen Bezerra de Assunção (Curso de Ciências Contábeis)

Luciane Pereira dos Santos Guilherme (Curso de Relações Internacionais)



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA  
OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



**SUMÁRIO**

<b>1. Apresentação .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Da Legislação .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Resolução nº 020/2012-CUNI</b>	
<b><i>I - Da Competência</i></b>	
<b>3. Das Atribuições.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Da Demanda Geral.....</b>	<b>7</b>
<b>Dos Registros das Demandas</b>	
<b>5. Infraestrutura .....</b>	<b>8</b>
<b>Do atendimento</b>	
<b>6. Divulgação .....</b>	<b>9</b>
<b>Das Atividades realizadas</b>	
<b>7. Estatística.....</b>	<b>11</b>
<b>8. Considerações Finais.....</b>	<b>19</b>
<b>Proposições</b>	



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima, apresenta o Relatório Anual 2013, referente às atividades realizadas, mostrando suas ações empreendidas voltadas para às intermediações das manifestações junto aos setores responsáveis, a partir de seus registros e análises realizadas pela Ouvidoria.

O Relatório Anual, apresenta os quantitativos das manifestações registradas, e seus respectivos procedimentos e tramitações, tendo por fim, seus resultados como, solucionados, não solucionadas e em tramitação. Os quantitativos, são apresentados mensalmente por setor acionado, demanda, público, tipos de manifestação, apresentadas nos gráficos deste relatório.

Além das atribuições de receber, registrar analisar, encaminhar e responder as manifestações, oriundas da comunidade acadêmica interna e externa, a Ouvidoria, tem a tarefa de sintetizá-las e transformá-las em informações devidamente formalizadas aos setores demandados, fazendo o veículo de informação como mediador, intermediador e conciliador, acompanhando até a solução final, para que assim viabilize os resultados e por fim, dar o retorno ao manifestante.

No ano de 2013, a Ouvidoria teve como seu principal foco de atuação, a celeridade do retorno das manifestações ao cidadão, com o objetivo de reduzir o acúmulo de demandas internas, aguardando por retorno dos setores acionados. Neste mesmo ano, foi criado o site da Ouvidoria, onde fortaleceu consideravelmente à acessibilidade desses meios de comunicação e da informação com a comunidade acadêmica de forma mais eficaz.

Dentre as ações desenvolvidas, foi realizada pela primeira vez, a pesquisa de satisfação, por meio de preenchimento de formulários, visitas em todos os setores da Instituição, divulgando e esclarecendo a forma de participação na pesquisa, o qual os resultados foram positivos que serão mostrados nos gráficos apresentados no Relatório da Pesquisa Avaliativa 2013, divulgada no site da Ouvidoria.

Da participação em eventos, a Ouvidoria no ano de 2013, participou do Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários - FNOU, realizado em Recife-PE, em que esta Ouvidoria/UFRR, representa a Região Norte, conforme eleita no Fórum em 2012 realizado em Vitória-ES. No decorrer do evento, em mesa redonda, foi apresentado as atividades desenvolvidas, assim como os resultados das demandas recebidas no ano de 2013, no âmbito Institucional.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



## **2. DA LEGISLAÇÃO**

A Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima, no uso de suas atribuições Legais, de conformidade com a Resolução nº 020/2012-CUNI, e Portaria nº 004/2011-CUNI, com base na Lei 10.683/2003, Decreto nº 5.683 de 24 de janeiro de 2005, executou suas atividades, voltadas aos serviços de atendimento, diante das manifestações apresentadas, realizando o papel de intermediadora e conciliadora na busca da solução dos conflitos, de forma democrática e transparente, sobrepondo a imparcialidade, frente às reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, críticas e elogios, oriundas da comunidade acadêmica interna e externa.

### **2.1 – RESOLUÇÃO 020/2012-CUNI**

#### ***I – DA COMPETÊNCIA***

*Art. 3º Compete à Ouvidoria:*

*I – receber e analisar, respondendo dentro de sua competência ou encaminhando ao setor competente, em formulário específico as reclamações, denúncias sugestões e demais manifestações que lhes forem dirigidas, por membros da comunidade universitária e da comunidade em geral referente aos serviços oferecidos pela UFRR;*

*II – solicitar e acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, a serem cumpridas dentro do prazo disposto no art. 11, inciso I e II, garantindo o direito e promovendo a resolução e mantendo o requerente informado do processo;*

*III – propor aos órgãos da Administração a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico e administrativo da instituição, nos termos da legislação vigente;*

*IV – promover a divulgação de suas ações, visando a melhor consecução de objetivos;*

*V – encaminhar relatório anual de suas atividades ao Conselho Universitário – CUNI;*

*VI – prestar informações e esclarecimento ao CUNI, quando convocado para tal fim;*



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



*VII – promover, realizar e divulgar, após prévia autorização do CUNI, pesquisas de opinião junto à comunidade universitária e aos segmentos da UFRR, com o fim precípua de subsidiar as ações referidas nos itens IV e V deste artigo, excetuando-se as sondagens que envolvam explicitamente nome de qualquer membro da comunidade, bem como aquelas concernentes a matéria sobre a qual já tenha ocorrido deliberação dos órgãos colegiados superiores.*

*§ 1º O relatório anual citado no inciso V deverá ser divulgado nos meios de comunicação da UFRR a toda comunidade em geral.*

*§ 2º Os encaminhamentos aos quais se refere o inciso I do artigo 2º deverão ser efetuados através de caixa de coleta, e-mail, telefone e contato pessoal.*

## **II - DAS ATRIBUIÇÕES**

*Art. 4º No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria de Serviços Públicos da UFRR deverá:*

*I - receber as manifestações encaminhadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação.*

*II - recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;*

*III - rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão ao Reitor no prazo de 10 (dez) dias após ciência;*

*IV - promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada à participação de algum de seus membros como defensor dativo em processo administrativo interno;*

*V - atender sempre o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré - julgamento, dando-lhe uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;*

*VI - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;*

*VII - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;*

*VIII - resguardar o sigilo das informações, exceto a pedido do manifestante.*



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



### **3 - DEMANDA GERAL**

A UFRR, em seu quadro de servidores em 2013, contou com, 470 docente e 322 técnicos - administrativo. Ofereceu 43 Cursos de Graduação, sendo 17 Cursos de Licenciatura, 25 Cursos de Bacharelado e 01 Curso Superior Tecnólogo em Agroecologia.

No Ensino de Graduação, 7.350 alunos matriculados, no Curso de Mestrado 352; Doutorado 08; Especialização 82; 481 discentes na Escola de Aplicação, sendo, 332 do Ensino Fundamental e 149 discentes do Ensino Médio; 55 discentes do Curso de Superior Tecnológico- Agroecologia; 200 discentes do Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC); 195 discentes da Escola Agrotécnica - Técnico em Agropecuária, sendo 120 do Ensino Médio Integrado, 50 do Ensino Subsequente e 25 do Ensino Integrado ao Ensino Médio-PROEJA, portanto, uma demanda de aproximadamente 9.515, entre servidores em geral e discentes na UFRR no ano de 2013, conforme dados constantes na publicação da Cartilha 2013 da UFRR.

### **4 - DOS REGISTROS DAS DEMANDAS**

4.1 - Em 2013, foram registradas **620** manifestações entre os meses de janeiro a dezembro de 2013, assim apresentadas: 27 denúncias, apenas 01 (uma) inabilitada, de conteúdo não pertinente de denúncia, e sim, Reclamação. Por conseguinte, foram registradas 434 Reclamações, 51 solicitações de serviços, 37 solicitações de informações, 57 sugestões e 14 elogios, conforme gráficos abaixo devidamente formalizadas, dentre outros, relatos presenciais da comunidade acadêmica em geral.

4.2 - Dados da Pesquisa Avaliativa e Quantitativa da Ouvidoria em 2013, foram registradas 1.133, participações dentre alunos, técnicos administrativos, docentes e servidores terceirizados, apresentadas por meio de Formulários, onde oportunizou a Ouvidoria, obter contatos direto com toda comunidade, em visitas em todos os setores e salas de aula da UFRR, no período de 12 de agosto a 04 de setembro de 2013, que foi utilizado como base, a análise dos fatos, e a visão desta Ouvidoria, ao considerar o grau de satisfação da comunidade acadêmica, sobre os serviços oferecidos pela UFRR. Conforme apresentado no Relatório final da Pesquisa, disponibilizado no site da Ouvidoria no próximo mês.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



## **5 - INFRAESTRUTURA**

A Ouvidoria da UFRR encontra-se instalada no Bloco IV - Sala 05, funciona no horário das 08: 00 às 12: 00 e das 14: 00 às 18: 00 horas. A equipe está composta por uma Ouvidora e dois bolsistas.

Cabe destacar, que para melhor estruturação e organização dos trabalhos da Ouvidoria, é necessário efetivar a constituição do número de servidores neste setor, considerando o aumento da demanda ocorrer a cada semestre, sobretudo, para exercer a função de Secretário, e de Assistente, cumprindo assim, os dispositivos da Resolução 020/2012-CUNI, Art. 6º *“A Ouvidoria será constituída por: I - Ouvidor Geral, como seu Coordenador, escolhido dentre os servidores do quadro ativos ou inativos da UFRR; II - Secretário; III – Assistente”*.

Composta a estrutura de recursos humanos neste setor, assegura de certa forma, o atendimento e à acessibilidade da demanda à Ouvidoria, assim como, na ausência do Titular, em período de férias, de viagens a serviço, participação em cursos, seminários, simpósios, fóruns, reuniões e outros.

É importante ressaltar, a estrutura física da Ouvidoria, que considerando o avanço da demanda, e as atividades desenvolvidas, encontros, pesquisas, em que envolvem a comunidade interna e externa, é necessário uma preocupação maior por parte da Gestão, quanto a elaboração de projeto para a construção de um espaço permanente na UFRR, com estrutura adequada para o funcionamento exclusivo para a Ouvidoria, com sala de reunião, sala para atendimento privativo e sala para a secretaria. Que seja construída em local com boa visibilidade, sobretudo, à acessibilidade aos portadores de necessidades físicas, cadeirantes, e outros.

## **6 - DO ATENDIMENTO**

Os atendimentos das manifestações, por meio dos acessos disponibilizados pela Ouvidoria: urnas, site, e-mail, telefone e presencial. Em destaque o meio de acesso mais procurado foram as 19 URNAS, localizadas nos Blocos da UFRR, com 464 manifestações registradas, sendo a maioria oriundas dos discentes, conseqüentemente, apresenta-se, por meio do site e e-mail.

No atendimento presencial, após apresentado perante a Ouvidora esclarecido os fatos, são registrados por meio de formulário preenchidos pelos próprios manifestantes, sendo parte dessa



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



demanda, servidores em busca de orientações, outros somente como desabafos, os quais não são registradas, a pedido do manifestante.

Nesse sentido, ocorre ainda, atendimento de alunos, em períodos de matrículas e de realização do vestibular, considerando que a Diretoria de Registros Acadêmicos -DERCA e a Comissão Permanente de Vestibular - CPV, são setores localizados próximo a Ouvidoria, o que facilita o acesso.

## **7 - DIVULGAÇÃO**

No que concerne à divulgação, a Ouvidoria executou sua divulgação da seguinte forma: participação nos eventos de recepção dos calouros da Instituição, esclarecendo e informando a importância do atendimento da Ouvidoria, das suas funções, e a necessidade de sua existência na UFRR, bem como, informando os meios de acesso, e a formalização das manifestações.

A divulgação é realizada ainda, por meio dos serviços disponibilizados pela Coordenação de Comunicação – COORDCOM, e o Centro de Computação – CECOMP, com a existência do site na página da UFRR, onde todas as informações são alimentadas pela Ouvidoria.

Os eventos realizados pela Ouvidoria no âmbito institucional é também uma forma especial de informar sobre o papel, assim como levar o conhecimento de legislações pertinentes às Ouvidorias no Brasil e a conscientização da importância dos serviços da Ouvidoria no exercício da cidadania.

## **8 - DAS ATIVIDADES REALIZADAS**

**8.1** - No início do ano de 2013, a Ouvidoria realizou o I Encontro de Ouvidores do Estado de Roraima, com a participação de 22 Ouvidores e representantes de Instituições, federal, estadual, municipal e empresas privadas, dentre elas: Caixa Econômica Federal, Auditoria da UFRR, CERR, CGU/RR, Eletrobrás, EMHUR, Faculdades Cathedral, IFRR, INCRA, OAB, Ouvidoria do Estado, Polícia Militar, Prefeitura de Boa Vista, Secretaria do Estado da Educação e Desporto, SEINF, SESAU, Secretaria de Educação Municipal, TCU, TRE, TJ, UNIVIRR, TCE e SUS/RR.

A realização do Encontro foi iniciativa da Ouvidoria junto a Gestão da UFRR, com o objetivo de integrar as demais Ouvidorias existentes no Estado de Roraima, e seus representantes,



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



oportunizando dessa forma, discussões, e apresentações de experiências no decorrer das atividades, assim como, traçar metas a serem desenvolvidas conjuntamente com as Ouvidorias em Roraima, no sentido de efetivar a conscientização da sociedade em geral, em relação a existências das Ouvidorias, mostrando a importância dos seus serviços, ao cidadão, sendo um veículo de comunicação entre o cidadão e a instituição, visando a buscar os seus direitos, no exercício da cidadania, utilizando dos princípios da imparcialidade, transparência e justiça.

A satisfação dos Ouvidores e representantes das Instituições presentes no Encontro, foi unânime, referente à iniciativa da realização do evento, e o reconhecimento do apoio da Gestão durante o evento, oportunizando a interação de todos os presentes. Ocorrendo ainda a exposição dos participantes de suas realidades vivenciadas em suas instituições, no papel de Ouvidor e de profissionais que lidam com a complexidade desses serviços de atendimento ao cidadão. Com essa iniciativa consideramos uma das grandes conquistas alcançada no ano de 2013.

**8.2** - Dando sequência às suas atividades, a Ouvidoria realizou a primeira Pesquisa Avaliativa-2013, no período dos meses de agosto a setembro, objetivando diagnosticar a satisfação e a visão da comunidade acadêmica da UFRR, diante dos serviços da Ouvidoria, dos seus atendimentos à comunidade em geral, usuária dos serviços da Instituição.

Nesse sentido, os resultados mostraram a Ouvidoria, a necessidade de maior divulgação quanto a sua localização física; dos serviços desenvolvidos e seus resultados; da importância da Ouvidoria na Instituição; da constante presença da Ouvidoria nos setores e salas de aulas, para isso, é necessário urgentemente, buscar ações visando maior divulgação deste setor, a conscientização da comunidade acadêmica, em saber utilizar esse instrumento de comunicação dentro da UFRR.

A Pesquisa foi apresentada como qualitativa e quantitativa, e por sua natureza, compor questões lógicas, de opiniões e sugestões, em formulário composto por dezesseis questões. Foram distribuídos aos alunos, servidores em geral e comunidade externa, 2.000 formulários, desses 1.133, foram preenchidos.

Um dos objetivos da pesquisa, foi atingir uma estimativa dos resultados, sobre a visão da comunidade acadêmica, que após a conclusão dos dados, foi apresentados em relatório específico da Pesquisa. Por esses dados, possibilitará com maior eficácia, a elaboração de metas de trabalho, voltados ao atendimento aos cidadãos, contribuindo assim, para a inovação da melhoria da qualidade do atendimento da Ouvidoria na UFRR.

A demanda participativa da Pesquisa, 718 discentes, 136 docentes servidor efetivo 104, servidor terceirizado 86, comunidade externa 36 e 53 não identificaram o vínculo com a instituição, totalizando, 1.133 participantes.

**8.3 -** Da demanda apresentada na Ouvidoria entre os meses de janeiro a dezembro de 2013, foram registradas 620 manifestações, assim apresentadas: 27 denúncias, apenas 01 (uma) foi considerada inabilitada, por conteúdo não pertinente de denúncia, e sim, Reclamação, 434 reclamações, 51 solicitações de serviços, 37 solicitações de informações, 57 sugestões e 14 elogios, conforme apresentação dos gráficos abaixo:

## 9 – DA ESTATÍSTICA

Os dados Estatísticos, estão apresentados em forma de dados e suas respectivas descrições, facilitando a leitura e o entendimento do leitor.

### 9.1 - GRÁFICO Nº 01

Mostra a demanda recebida por mês, totalizando em 620 manifestações, dentre essas, reclamações, denúncias, solicitações de serviços e informações, sugestões e elogios. Mostra ainda, que o maior número de demandas recebidas, ocorreu no mês de janeiro, ao contrário de anos anteriores, justifica-se, pelo acontecimento da greve dos professores no ano de 2012, em que as aulas ficaram paralisadas por determinado período, ocasionando retardo no encerramento dos 1º e 2º semestre de 2013.



**9.2 - GRÁFICO Nº 02**

As Urnas, site, e-mail telefone, carta, presencial. Foram os meios disponibilizados, e acessados pelos usuários, conforme abaixo descrito.

Apresenta, os meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria e suas respectivas utilizações pelos usuários. Observou-se que o meio de acesso mais utilizado, foi por meio das Urnas, que encontram-se localizadas nos Blocos do Campus Paricarana, Campus Murupú e Cauamé, o segundo mais utilizado, foi por forma do e-mail da Ouvidoria.

Foi observado que, as manifestações presenciais, foram bem procuradas pelos usuários, comparado aos anos anteriores, fato este consideramos ser, por motivo da visita da Ouvidoria nas salas de aulas no período da Pesquisa Avaliativa. Nesse período, foi divulgado com bastante ênfase, o papel da Ouvidoria na UFRR, levando a conscientização da comunidade da importância da utilização dos serviços da Ouvidoria na Instituição, assim como, a sua intermediação junto aos setores competentes, na celeridade da solução das manifestações apresentadas.

**GRÁFICO Nº 02 - ACESSO À OUVIDORIA**

**Total 620**



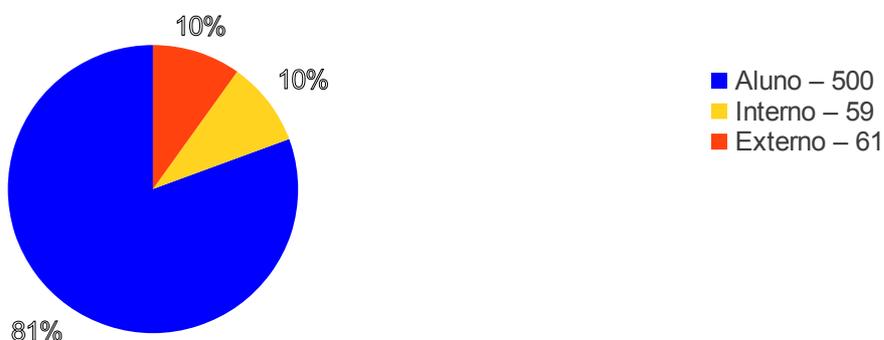
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Formulário/urna	169	49	16	13	25	34	19	19	45	44	26	5
Protocolo de manifest.internas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
formulário/presencial	1	19	3	4	1	0	3	2	2	3	2	2
Carta	0	0	1	5	0	0	1	0	0	0	0	0
E-mail	19	9	2	4	1	3	2	19	20	13	6	8
Telefone	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>77</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>67</b>	<b>60</b>	<b>34</b>	<b>15</b>

### 9.3 - GRÁFICO N° 03

Observamos que na demanda por público, em comparação aos dois últimos anos, permanece os discentes com maior procura, com **500 manifestações**, dentre essas. Denúncias, reclamações, solicitações de serviços e informações, sugestões e elogios. Em seguida, mostra a demanda da comunidade interna, onde envolve os servidores em geral, com **59 manifestações**, que na maioria foram apresentadas como reclamações referente à serviços de telefone, água, energia, segurança, sobretudo, referente as câmeras instaladas nos blocos, atendimento de servidor, elogios, denúncias e sugestões. Das **61 manifestações** da comunidade externa, na grande maioria, foram solicitações de informações, sugestões e reclamações.

### GRÁFICO N° 03 - DEMANDAS POR PÚBLICO

Total 620



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Aluno	167	71	21	20	25	33	20	28	31	44	29	11
Interno	7	1	1	3	2	1	4	4	24	8	1	3
Externo	15	5	0	3	0	4	1	8	12	8	4	1
Total	189	77	22	26	27	38	25	40	67	60	34	15



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



#### 9.4 - GRÁFICO N° 04

No gráfico abaixo, mostra que a maior demanda referiu-se às **Reclamações**, com **434** manifestações, voltadas à reivindicações de serviços. Desses, os mais reivindicados foram: a qualidade de alimentos servidos no Restaurante Universitário; qualidade dos alimentos oferecidos nas cantinas da UFRR, além dos valores que não condiz com a qualidade oferecida; atendimento na Unidade de Saúde, foi também um dos pontos mais contestados pelos usuários daqueles serviços, carência de médicos, e o tempo que cada um permanece disponível naquela unidade; presença exagerada de mosquitos (carapanã), constantemente nos Blocos, perturbando a concentração dos alunos em sala de aula, além de oferecer riscos a saúde de toda a comunidade acadêmica; presença constante de cães, muitos desses doentes no âmbito do Campus Paricarana; ausência de máquina de Xerox no CCA; falta de material de limpeza nos banheiros (sabonete líquido e papel toalha); ausência de sinalização em alguns dos Blocos e salas da UFRR; tratamento de alguns professores em sala de aula (impaciência); ausência de bancos em laboratórios no CCA; iluminação do Campus Paricarana; quadro de vidro que impossibilita visibilidade dos alunos; diferença de atendimento de serviços e equipamentos ao Campus CCA e Murupú, comparando atendimentos imediatos ao Campus Paricarana.

##### 9.4.1 - Das Denúncias

Na sua maioria foram direcionadas manifestações a supostas irregularidades em bancas de alguns concursos realizados pela UFRR, porém todos foram apurados e solucionados junto a PRO-GESP. Outras, foram direcionadas à conduta de docente em sala de aula; conduta de chefe de setor com servidor administrativo; de discente com servidor administrativo, todas foram apuradas e sanadas dentro de seus próprios setores.

Das demais, foram referente à ausência de extintor de incêndio; ausência de docente em sala de aula; não pagamento a funcionários de empresa terceirizada GETEC; constrangimentos (formas de abordagens) causado por seguranças na Guarita da UFRR. Todos foram apurados e solucionados junto aos setores competentes. Destacamos que apenas **uma** denúncia, encontra-se em tramitação no, no setor responsável para finalização do processo.

##### 9.4.2 - Das solicitações de informações e de serviços,



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



Parte dessas foram: dedetização no Campus Paricarana, necessidade de gerador na Biblioteca Central, solicitação de materiais esportivos para as aulas de Educação Física, na Escola de Aplicação, bebedouros e construção de um banheiro no Ginásio de Esportes; solicitação de bebedouro no Bloco do Curso de Enfermagem, contratação de profissional da saúde para acompanhamento nas aulas de campo; solicitação de ampliação do horário de funcionamento do Restaurante Universitário; solicitação de maior número de livros de medicina disponíveis na Biblioteca Central; que a Biblioteca Central funcione em período de férias; solicitação de políticas públicas que ampare os portadores de deficiência; solicitação de internet de wi-fi em alguns Blocos; solicitação de providências referente aos alimentos servidos nas lanchonetes do campus Paricarana, e outros.

#### **9.4.3 - Das Sugestões**

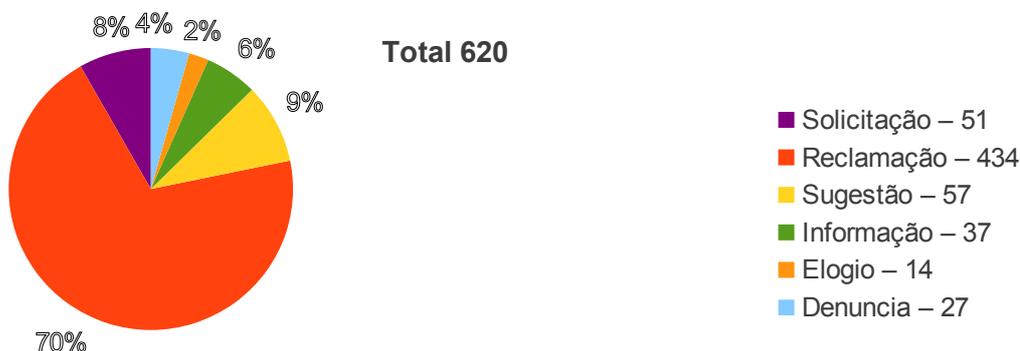
Providenciar torneiras a jato de água, nos bebedouros, uma vez que não há como atender a comunidade com copos descartáveis; espaço para postagem de leitores na página da UFRR; desligar as centrais de ar nos blocos; ampliar o número de livros nos empréstimos realizados na Biblioteca Central; disponibilizar Cardápio no Restaurante Universitário; sugestão sobre controle de gastos de materiais nos setores; qualidade dos alimentos e higiene no Restaurante Universitário; funcionamento da Biblioteca Central em período de férias; realizar projetos de arborização no Campus Paricarana; que os alunos da Escola de Aplicação possam levar lanche nos passeios de interclasse; Planejamento estratégico participativo com a comunidade acadêmica da UFRR; ampliar número de armários nas salas das 5ª e 8ª séries e do Ensino Médio da Escola de Aplicação; promover mais atividades extraclasse na Escola de Aplicação; ampliar número de vagas para os bolsistas do Curso de Engenharia Elétrica; pintura no Bloco do CCH idêntica a do Bloco II, representando a cultura do Estado; Abordagem dos Guardas nas guaritas da UFRR; realizar o I Congresso Universitário da UFRR; Instituir calendário mensal de atividades culturais e sociais para a comunidade acadêmica; que as empresas terceirizadas sejam acompanhadas com mais rigor para garantir aos funcionários dignidade e respeito (referente a atraso de pagamento).

#### **9.4.4 - Dos Elogios**

Oriundos de discentes e servidores, direcionados aos serviços desenvolvidos pela PROINFRA, referente às construções e ampliações no âmbito da UFRR; elogio direcionado a docente do Curso de Secretariado Executivo; elogios direcionados a Ouvidoria pelo retorno aos manifestantes; elogios aos serviços da Biblioteca Central, Murupú e CCA; elogios a iniciativa de realizar festa de

confraternização no final do ano e envio de Cartão de Natal; elogio referente a comida servida no Restaurante Universitário do Campus Paricarana; elogio de funcionário a Gestão da EAGRO; elogio ao atendimento no DERCA; elogio pela Festa de Confraternização de final do ano e pela criação da PROGESP, todos encaminhados aos respectivos chefes dos setores para divulgarem e passar ao elogiado.

**GRÁFICO Nº 04 - TIPO DE DEMANDA/2013**



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Solicitação	11	0	2	2	3	3	3	6	8	9	2	2
Reclamação	143	65	14	19	22	29	14	22	35	36	26	9
Sugestão	15	4	3	2	1	2	3	3	14	8	2	0
Informação	14	5	1	0	0	2	0	4	5	3	2	1
Elogio	3	2	0	0	1	1	1	0	1	3	0	2
Denúncia	3	1	2	3	0	1	4	5	4	1	2	1
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>77</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>67</b>	<b>60</b>	<b>34</b>	<b>15</b>

## 9.5 GRÁFICO Nº 05

No gráfico abaixo, refere-se aos setores superiores demandados, ou seja, as Pró- Reitorias e a Reitoria, que por suas vez, possuem seus setores vinculados, conforme Organograma da Instituição.

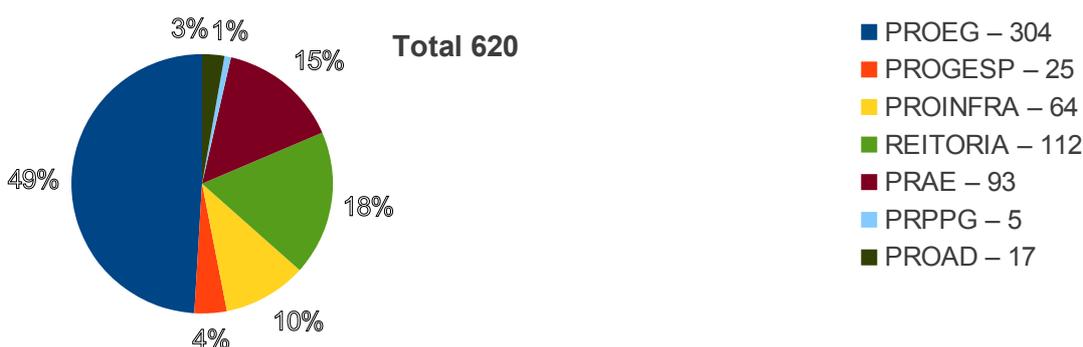
### 9.5.1 - Dos setores superiores demandados

O setor de maior demanda, com 304 manifestações, direcionados aos setores vinculados à PROEG, onde atendem os discentes e docentes, de forma geral, referente às demandas dos Departamentos Didáticos, Diretoria de Registros Acadêmicos -DERCA e a Comissão Permanente de Vestibular - CPV, na Escola de Aplicação as manifestações foram reclamações referentes a qualidade da merenda, solicitações de materiais de limpeza para os banheiros; sugestões: que a Escola ofereça

aulas de educação sexual ; manifestações direcionadas a Pró-Reitoria de Ensino Pesquisa e Extensão - PRAE, a maioria das demandas foram solicitações referentes aos Auxílios e Bolsas dos Programas do Ministério da Educação - MEC/FNDE, executados por esse setor (alimentação, moradia, transporte, xerox, pró-ciências, pró-eventos, pró-acadêmico, pró-qualifica, vale moradia, pró-cultura e auxílio esportes) .

As demandas direcionadas aos setores vinculados a Reitoria: BIBLIOTECA recebeu 112 manifestações, este setor atende toda comunidade acadêmica interna e externa, das manifestações e solicitações, na maioria foram referentes a empréstimos de livros, horário de funcionamento, ampliação de acervos, atendimento de servidor referente a tratamento profissional no ambiente da Biblioteca, atendimento de servidor da Biblioteca com aluno, limpeza nos banheiros, empréstimos de livros aos alunos da Escola de Aplicação, devolução de livros com defeito, falta de iluminação das salas individuais, falta de conserto em central de ar, solicitação de máquina de Xerox na Biblioteca; empréstimos de livros a comunidade externa, cobranças de multas, postura de servidor da Biblioteca Central; as manifestações direcionadas ao CECOMP/DTI, foram reclamações referentes a ausência de internet no Campus Cauamé; manifestações direcionadas à Coordenação de Comunicação - COORDCOM, Núcleo de Rádio e TV Universitária - NRTU, Coordenação de Relações Internacionais – CRINT, foram referentes a solicitações de informações e sugestões.

**GRÁFICO Nº 05 SETORES SUPERIORES - DEMANDADOS/2013**



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
PROEG	140	7	3	11	22	22	13	15	14	29	22	6
PROGESP	9	1	0	1	1	0	1	1	5	4	1	1
PROINFRA	4	17	4	7	0	6	0	3	12	9	1	1
REITORIA	15	23	4	5	3	9	8	16	11	8	4	6
PRAE	17	22	9	1	1	1	0	5	21	9	6	1
PRPPG	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0
PROAD	4	6	2	0	0	0	2	0	3	0	0	0
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>77</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>67</b>	<b>60</b>	<b>34</b>	<b>15</b>

## 9.6. GRÁFICO Nº 06

Os resultados apresentados neste gráfico, foram das demandas registradas na Ouvidoria, de acordo com a especificidade de cada uma, mostrando ainda, as que encontram-se em tramitação, as não solucionadas e suas razões.

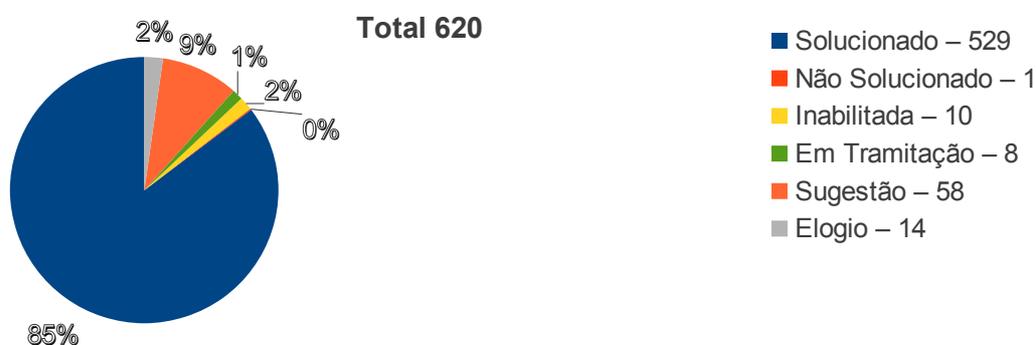
### 9.6.1 – Dos Resultados das demandas

Os dados informados no gráfico, referem-se aos resultados do total de 620 manifestações recebidas na ano de 2013, mostra que 529, foram solucionadas por meio da mediação da Ouvidoria junto aos setores responsáveis, assim como também as solucionadas pela própria Ouvidoria, das que foram expostas pessoalmente, por e-mail, telefone, ou visitas da Ouvidoria diretamente ao setor responsável. Apenas 1 (uma) manifestação, não foi solucionada.

Das 58 Sugestões e dos 14 Elogios, estão acima descritos, no Gráfico nº 04.

As 8 manifestações que encontram-se em tramitação aguardando serem solucionadas, os responsáveis estão cientes das questões, porém a Ouvidoria continua cobrando os resultados.

GRÁFICO Nº 06 - RESULTADO DAS DEMANDAS EM 2013



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Solucionado	167	70	17	24	25	34	19	33	48	48	31	13
Não Solucionado	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Inabilitadas	1	0	2	0	0	1	3	3	0	0	0	0
Em Tramitação	2	0	0	0	0	0	0	1	3	1	1	0
Sugestão	16	5	3	2	1	2	2	3	14	8	2	0
Elogio	3	2	0	0	1	1	1	0	1	3	0	2
Total	189	77	22	26	27	38	25	40	67	60	34	15



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA  
OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



## **10. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante do Relatório acima apresentado, esta Ouvidoria em análise das 620 manifestações recebidas no ano de 2013, considerando dessas 515 manifestações, solucionadas, mostrou a importância da intermediação efetiva da Ouvidoria, junto aos setores, assim, como o compromisso dos responsáveis junto a Ouvidoria, em tentar da melhor forma dar a solução as questões apresentadas .

Dessa forma, fortalece a credibilidade da UFRR e da Ouvidoria diante da comunidade acadêmica, dando assim, mais segurança e confiança ao serviços deste setor, quando acionado pelos seus usuários, considerando que o usuário necessita de um retorno às suas questões apresentadas, para isso, é necessários o retorno das manifestações em tempo hábil, ou seja no período de 05 a 10 dias, conforme estabelecido no Regimento da Ouvidoria.

É importante destacar, que a muitos dos setores acionados pela Ouvidoria, ainda não cumprem com esse compromisso, o que prejudica de certa forma os resultados das manifestações, sobretudo, o retorno ao manifestante, que ao procurar, acredita neste setor, como instrumento de intermediador, que é a Ouvidoria da UFRR, não ocorrendo tal retorno, com toda certeza a comunidade fica desacreditada levando a considerar que a existência da Ouvidoria no âmbito da Instituição, não produz ações efetivas e eficazes à comunidade.

## **11. PROPOSIÇÕES**

Diante dos resultados apresentados neste Relatório, das atribuições da Ouvidoria, de acordo com o Regimento Interno-Resolução nº020/2012-CUNI, é pertinente apresentar as proposições a seguir:

### **11.1 - Descrição das Proposições**

a) Dos recursos federais destinados a UFRR, que um percentual seja específico para atender as necessidades da Ouvidoria, nos de Realização de Seminário ou Fóruns, Encontros locais com a participação das demais Ouvidorias existentes nas Instituições públicas e privadas do Estado de Roraima, com a presença de palestrantes convidados de outros Estados;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



- d)** Apoio para Realização de pesquisas, e demais atividades no âmbito da UFRR (campanhas informativas e educativas, pesquisas e visitas a comunidade levando a conscientização da importância do exercício da cidadania no papel de cada cidadão na Instituição);
- e)** Solicitar aos Centros, Coordenações e Chefias de Departamentos e demais seguimentos, da necessidade da participação frequente da Ouvidoria, nos eventos acadêmicos para fins de divulgação da importância dos serviços e da participação pelos meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria na UFRR;
- f)** Que seja confeccionada uma Placa Luminosa em frente ao Bloco IV, com o nome da Ouvidoria, para melhor visualização da localização deste setor no âmbito Institucional;
- g)** Que seja realizado pela Prefeitura da UFRR, o controle dos cães, no Campus Paricarana;
- h)** Que o controle de gastos de água, seja melhor realizado pela Prefeitura e PROINFRA, considerando que diversos mangueiros ficam ligados nos jardins, desperdiçando águas de forma constante, assim, onerando gastos financeiros para UFRR. Sugerimos, que seja realizado parcerias com a Prefeitura Municipal de Boa Vistas ou Governo do Estado, para atender essa necessidade no Campus Paricarana.
- i)** Que os Centros, Departamentos e Coordenação de Cursos, com apoio da Gestão Superior, incentivos para projetos na área ambiental, voltados para campanha de arborização ao redor de seus Blocos, estacionamentos do Campus Paricarana, Cauamé e Murupu, considerando a inexistência de árvores nesses espaços, e o clima de Roraima ser extremamente quente, considerando ainda, os espaços entre os Bloco, serem distantes, que a maioria dos discentes trafegaram a pé, entre esses para assistirem suas aulas.
- j)** Que o Regimento da Biblioteca Central, seja reformulado adequando às necessidades apresentadas frequentemente pelos usuários (empréstimos de livros aos alunos da Escola de Aplicação, assim como, à alunos da comunidade externa, que estejam cursando pós-graduação);



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA  
OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**



l) Que seja contratado técnicos da área da saúde, para dar suporte as aulas de campo juntamente com seus coordenadores, em caso de eventuais acidentes durante a realização da pesquisa em campo;

m) Que seja ampliado número de animais e plantas, para proporcionar a pesquisa de campos dos alunos da EAGRO, considerando inúmeras solicitações desses, quando da presença da Ouvidoria nas salas de aulas no Campus Murupú, por estarem se sentido desmotivados com o curso com a falta desses recursos;

n) Que propostas ou projetos, sejam apresentados à Gestão, juntamente com o Curso de Veterinária desta Instituição, para encontrar uma forma de coibir ou pelo menos reduzir, o número de cães no Campus Paricarana, uma vez que reclamações de servidores, porém, não querem formalizar, assim como alunos, que uma vez ou outra são atacados por esse animais. É importante destacar, que por dois anos a Ouvidoria vem alertando a Administração Superior e aos demais responsáveis, por esse fato que é visível nesta UFRR, servidores que contribuem para a procriação dos animais, alimentando diariamente, com rações colocadas sobre jornais ao redor dos Blocos, principalmente ao redor do Bloco do CBio. Sem considerar que esses animais ficam rondando os Blocos, muitos com doenças e pragas, colocando a saúde da comunidade acadêmica em risco.

Sem mais à acrescentar, esse é o nosso Relatório, referente o grau de atendimento e satisfação aos usuários, das manifestações e relatos apresentados no ano de 2013, nesta Ouvidoria.

Boa Vista, 22 de maio de 2014.

***Maria Rosiney Santana Marques***

*Ouvidora Geral/UFRR  
Portaria nº 226 - GR*