



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



RELATÓRIO

PESQUISA AVALIATIVA/2013



Em respeito por sua cidadania



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

Ave. Ene Garcez, 2413 - Bairro Aeroporto - Cep 69.304-000- Boa Vista – Roraima – Email: ouvidoria@ufr.br
Bloco IV- sala 5



PESQUISA AVALIATIVA-2013

RELATÓRIO

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, realizou no período de 12 de agosto a 04 de setembro de 2013, PESQUISA AVALIATIVA, visando diagnosticar as necessidades de seu atendimentos, sobretudo, implementar à melhoria da qualidade dos seus serviços voltados às Reclamações, Denúncia, Solicitações, Críticas, Elogios, apresentadas na Ouvidoria, oriundas dos discentes, docentes, técnicos administrativos, servidores terceirizados e comunidade externa em geral, voltadas aos serviços públicos oferecidos pela UFRR.

A Pesquisa tem como características qualitativa e quantitativa, por sua natureza compõe perguntas lógicas e questões de opiniões e sugestões, formulário composto por dezesseis questões. Foram distribuídos 2.000 formulários à comunidade acadêmica em geral que utilizam os serviços da Instituição.

A Ouvidoria, por meio da pesquisa Avaliativa, objetivou atingir diagnósticos, para que após os resultados fossem avaliados e analisados, possibilitando metas de trabalho para inovar e ampliar a melhoria da qualidade de atendimento da Ouvidoria ao cidadão.

Cabe destacar, que o quadro atual de servidores e discentes da UFRR, somente parte desses, participaram da pesquisa. O quadro de servidores está composto por 470 docentes, 322 técnicos – administrativo. A UFRR, oferece 43 Cursos de Graduação, sendo 17 Cursos de Licenciatura, 25 Cursos de Bacharelado e 1 Curso Superior Tecnólogo em Agroecologia, dados constantes na Cartilha 2013/ UFRR

O quadro de discentes em 2013, encontram-se 7.350 matriculados no Ensino de Graduação; 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, 25 do Ensino Integrado ao Ensino Médio - PROEJA, portanto, um público de aproximadamente 9.585, entre servidores em

geral e discentes na UFRR.

A Pesquisa foi realizada somente no período diurno (manhã e tarde), sendo inviável para a Ouvidoria realizar no período noturno, uma vez que a equipe da Ouvidoria é composta apenas, por uma Ouvidora e dois bolsistas, um pela manhã e outro à tarde, embora considerando que a demanda maior de discentes frequentam os cursos noturnos.

Para alcançar melhor efetivação, a Ouvidoria tomou como foco principal, a pesquisa “corpo a corpo”, aplicando os formulários, com visitas em todos os seguimentos da Instituição, em contato direto com a comunidade acadêmica, nas salas de aulas e demais setores, e em ambiente abertos, como é o caso dos servidores terceirizados que trabalham com limpeza e a segurança dos Campus Paricarana, Cauamé e Murupú, e na ocasião, realizava a divulgação da importância do papel da Ouvidoria para os usuários e para Gestão, informações sobre os meios de acessos: telefone, e-mail, site, presencial, a localização das Urnas nos Blocos, e seus procedimentos de participação.

A Pesquisa mostrou à Ouvidoria, evidências comprovadas, por meio de 1.133 formulários mostrando à necessidade de maior divulgação deste setor, além da efetivação da presença contínua da Ouvidoria, nas salas de aula, assim como nos demais setores administrativos, ouvindo de perto as manifestações dos usuários, sentindo a necessidade e a livre manifestação de cada um, nas suas insatisfações, solicitações, sugestões, críticas, elogios e desabafos. Dessa forma para a Ouvidoria, é oportunizar sua contribuição no papel de um setor que dá espaço ao cidadão deixando-os livre, seguro, encorajados ao seu livre arbítrio para expressar suas necessidades, insatisfações e sugestões.

Foi observado a partir dessa ação, que certamente, a credibilidade, impulsionou o número de manifestações, tanto quanto na valorização maior por parte dos acadêmicos quanto dos servidores em geral, referente aos serviços da Ouvidoria.

A partir de então, maior segurança frente à Ouvidoria, por parte dos alunos nas salas de aula, a liberdade de expressão, ao se manifestarem verbalmente, reivindicando ações da Gestão, solicitando serviços, reivindicando direitos, solicitando esclarecimentos para determinados serviços ocorridos na Instituição.

Como exemplo, podemos mensurar algumas reivindicações e solicitações surgidas : ausência de alguns docentes em sala de aula, em início do Semestre; tratamento de docentes com alunos em sala de aula (por formas de avaliações, aplicação dos conteúdos em período curto em função da ausências de alguns docentes durante o período letivo; sinalização e iluminação em algumas vias do Campus Paricarana; excesso de velocidade dos veículos; carência de acervos na Biblioteca, de determinados Cursos (medicina, enfermagem, pós-Graduação e outros.); furtos no âmbito do Campus Paricarana (equipamentos: data shows, furtos de capacetes, e outros equipamentos deixados nas motocicletas; vias esburacadas do Campus Paricarana; falta de bebedouro (Curso Enfermagem e PROINFRA); ataque de cães, em pedestres e motociclistas; bolsas auxílios, Restaurante Universitário (higiene das louças, filas extensas e lentas, tratamento de

servidores do RU com os usuários).

Durante a realização da Pesquisa no Campus Paricarana, nos locais em que a Ouvidoria se fez presente, foram observados alguns fatos que não computam para os dados da pesquisa, porém chamaram à atenção e que necessitam ser registrados, exigindo atenção maior por parte dos setores responsáveis, pois envolvem investimentos de recursos públicos, e a Ouvidoria não poderia deixar de registrar, embora a finalidade das visitas, seria a realização da Pesquisa Avaliativa, e que assim seguem descritos:

* Equipamentos (cadeiras, mesinhas para computador, janelas de grades de ferro com vidros coloridos em perfeito estado), expostas do lado externo de alguns Blocos (Geografia e Bloco I), colocados próximo ao lixo, caracterizando equipamentos inservíveis, porém, foi verificado por esta Ouvidoria, que as mesas e cadeiras, constavam números de tombamento da UFRR e da Suframa;

* O prédio, localizado ao lado do NUPERG, que ainda não consta Placa de identificação, no momento da realização da pesquisa, esta Ouvidoria ao adentrar, observou que o prédio estava sem uso, pois encontrava-se sujo e excremento de aves e pombo morto do lado de dentro do prédio, em estado de putrefação. A porta de vidro principal, encontrava-se com parte do vidro quebrada, a fechadura violada, algumas portas do prédio encontravam-se abertas, a copa onde constava uma geladeira, um forno microondas, armário, totalmente aberta, ficando de forma exposta a furtos daqueles equipamentos.

Campus Cauamé - CCA- A Pesquisa foi realizada no dia 27.08.2013, porém alguns setores encontravam-se fechados, foram, visitados as salas de aula da graduação e pós-graduação; setores administrativos; coordenações; direções, biblioteca e casa de apoio dos servidores terceirizados.

As reivindicações da comunidade do CCA foi surpreendente para esta Ouvidoria no momento da realização da pesquisa, frente a inúmeros descontentamentos demonstrados, por parte de discentes e docentes, quanto à diferença de atendimento por parte da Gestão e sua equipe, ao CCA, diversos serviços de obras com instalações inacabadas, necessidade de reformas em prédios que estão se deteriorando, embora a condição de um desses locais, havia um professor executando suas atividades no prédio.

A inexistência de máquina reprográfica, foi uma das maiores reivindicações no CCA, por parte dos discentes, conforme relato, há mais de três anos o CCA não dispõe de uma Máquina de Xerox, tendo que os discentes se deslocarem até o Campus Paricarana para xerocopiarem seus materiais. Relataram que há muito reivindicam essa necessidade, contudo, até o momento ainda não foram atendidos.

A Coordenação administrativa relatou que há muito tempo vem encontrando dificuldades em atender diversas necessidades do Campus Cauamé, que, sendo necessário a efetivação e estruturação de uma Base Administrativa descentralizada com uma Diretoria Administrativa, almoxarifado, patrimônio, com seus respectivos suprimentos, que o DTI, funcionasse com Rede,

Sistemas, Suporte e Manutenção no âmbito do CCA.

Foram mencionadas tanto por docentes quanto por servidores e coordenadores, do daquele Centro, inúmeras reivindicações na questão de atenção maior por parte das Pró-Reitorias, (PRAE, PROAD, PROPLAN, PROINFRA), para que assim, seja realizado um acompanhamento igualitário ao Campus.

Dessa forma e com essa base, a prestação dos serviços seriam mais efetivados na comunidade, do contrário, sobrecarrega a Direção e Coordenação Administrativa, na impotência de atender tais necessidades, causando conflitos de atribuições da Direção do CCA às atribuições Administrativas da Gestão Superior, por meio da responsabilidade de cada Pró-Reitoria.

CAMPUS MURUPÚ – A pesquisa realizada no dia 26.08.2013, no Campus Murupú, foi de forma diferenciada em parte, uma vez que o espaço de concentração dos servidores, alunos, docentes e direção, é de forma muito próxima, o que facilitou o contato direto e a aplicação dos formulários. No oportuno a Ouvidoria trabalhou a questão da divulgação e a importância da Ouvidoria na UFRR, sobretudo a comunidade acadêmica do Campus Murupú.

Durante a pesquisa, foi observado que se faz necessário maior atenção da Administração Superior e sua equipe de Pró-Reitores, quanto à diversidade de atendimento naquele Campus, as carências são diversas, conforme relatado pela maioria dos discentes, e alguns docentes.

Nesse sentido, foram visitados por esta Ouvidoria diversos locais que encontram-se em estado emergenciais, comprovando a realidade de cada um conforme a seguir:

* Uma das dificuldades dos serviços de transportes que atende os alunos da Escola Estadual, existente no Campus Murupú, conforme relato dos discentes e demais servidores, ocorre um certo desconforto para os alunos da EAGRO, que dependem desse transporte, devido o horário de saída dos veículos antes do término das aulas da EAGRO, tendo que esses, saírem em meio da última aula para alcançarem o ônibus, ficando sujeitos a viajarem em pé, pois foi relatado, que os alunos da Escola Estadual, demonstram ter prioridade nos assentos dos veículos;

* O alojamento dos alunos internos, mostra extrema necessidade de atenção, pintura, nas paredes do ambiente interno, para dar maior sensação de higiene, ausência de lençóis nos colchões, ausência de um local como lavatório adequado, para que os discentes possam utilizar para lavagem de suas roupas, bem como ampliação de máquinas de lavar, pois a que se encontrava no local naquele momento, era somente uma máquina pequena, caracterizando ser insuficiente para atender os alunos;

* Alojamento inadequado para os motoristas dos ônibus, embora sejam servidores do estado, porém, atendem aos alunos da EAGRO, e passam o dia inteiro no Campus Murupú. No momento da aplicação dos formulários de Pesquisa junto a esses servidores, muitos relatos foram expostos a esta Ouvidoria, sobre a situação de total desconforto que esses se encontravam. Tendo como local

para suas refeições, embaixo de uma árvore (mangueira), por inexistência de um local de apoio para fazerem suas refeições em local adequado, quando chove, não tem para onde correr, e se sujeitam a se abrigarem debaixo de uma pequena cobertura no beiral de um telhado improvisada pelos motoristas.

Esse quadro mostra que o espaço em que esses servidores utilizam para lavarem seus pertences (louças) e fazerem suas necessidades, está visivelmente sem condições de uso, em estado de total falta de higiene, oferecendo risco a saúde desses motoristas.

* Foi mostrado uma sala onde existem diversos equipamentos de mobília (mesas, armários, cadeiras, e outros), sem uso há bastante tempo, correndo o risco deterioração. Segundo informação do administrador, os equipamentos estão aguardando a construção de um novo espaço.

* Os servidores terceirizados até a data da pesquisa encontravam-se desassistidos quanto ao local adequado para suas refeições, uma vez, que o Restaurante iniciou o atendimento aos alunos e servidores efetivos. Porém, recentemente esta Ouvidoria foi informada que a Direção da EAGRO, por meio do Professor Benício, contudo, foi solucionado o impasse, com a disponibilização de uma residência de apoio, para atender esses servidores;

* Esta Ouvidoria foi levada até as estufas e horta, foi observado até o dia da Pesquisa, que esses espaços encontravam-se em meio de matos, dificultando o acesso consideravelmente. Na horta encontravam-se apenas pés de quiabo, outros canteiros, com poucas plantações de cebolinhas e coentro. Próximo às estufas, existiam algumas caixas d'água, desativadas e destampadas no meio dos capins, dando aspectos de abandonadas há bastante tempo naquele local se deteriorando. Entretanto, ao adentrar em uma das estufas, foi observado que um servidor que preparava os borrifadores de veneno para serem colocados nas plantas, encontrava-se totalmente desprovido de equipamento adequado de proteção, ou seja, sem máscaras de proteção, correndo riscos de intoxicação;

* Os alunos do Curso de Agroecologia, relataram que o curso encontra-se extremamente precário, não existem animais e nem plantas para suas pesquisas, deixando esses desmotivados com seus estudos.

DADOS ESTATÍSTICOS DA PESQUISA AVALIATIVA - 2013

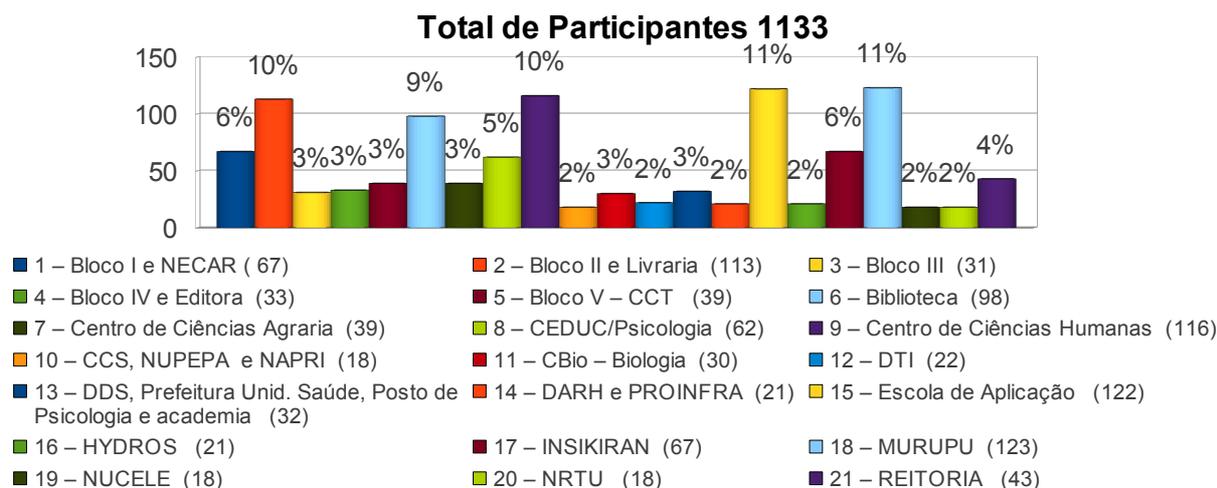
No Gráfico abaixo, mostra os setores que foram pesquisados e número de participantes que responderam o formulário da pesquisa, para 2.000 formulários distribuídos durante a realização da Pesquisa.

Foi observado que os setores de maior participação foram: Campus Murupú com 123 participantes entre discentes, docentes e demais servidores, a Escola de Aplicação com 122, Centro de Ciências Humana - CCH com 116 e Bloco II e Livraria, com 113 participantes, entre os demais setores, totalizou em 1.133 o número de participantes na Pesquisa, equivalendo a 56.7% dos 2.000 formulários distribuídos.

GRÁFICO N° 01

Setores de Pesquisa	Quantidade
1 – Bloco I e NECAR (67)	67
2 – Bloco II e Livraria (113)	113
3 – Bloco III (31)	31
4 – Bloco IV e Editora (33)	33
5 – Bloco V – CCT (39)	39
6 – Biblioteca (98)	98
7 – Centro de Ciências Agraria (39)	39
8 – CEDUC/Psicologia (62)	62
9 – Centro de Ciências Humanas (116)	116
10 – CCS, NUPEPA e NAPRI (18)	18
11 – CBio – Biologia (30)	30
12 – DTI (22)	22
13 – DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia e academia (32)	32
14 – DARH e PROINFRA (21)	21
15 – Escola de Aplicação (122)	122
16 – HYDROS (21)	21
17 – INSIKIRAN (67)	67
18 – MURUPU (123)	123
19 – NUCELE (18)	18
20 – NRTU (18)	18
21 – REITORIA (43)	43
TOTAL	1133

Campo de Pesquisa/ Ouvidoria 2013



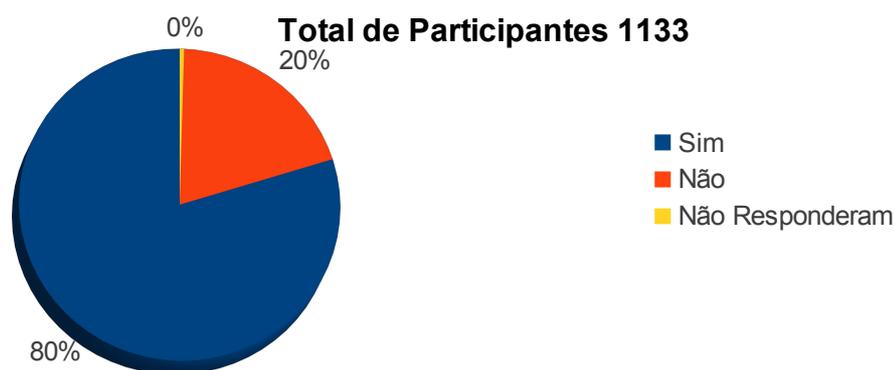
No Gráfico a seguir, mostra que dos 1.133 do público participante, 906, equivalendo a 80%, conhece a Ouvidoria, que 222 equivalendo 20% da demanda participante não conhecem, e apenas 5 não responderam. Esses dados configuram positivamente as expectativas deste setor, quanto a sua existência na Instituição.

GRÁFICO Nº 02

Pesquisa Avaliativa- Ouvidoria 2013

	Você sabe o que é Ouvidoria?			Total
	Sim	Não	Não Responderam	
Bloco I e NECAR	60	7	0	67
Bloco II e Livraria	92	21	0	113
Bloco III	27	4	0	31
Bloco IV e Editora	33	0	0	33
Bloco V – CCT	35	4	0	39
Biblioteca	79	17	2	98
Centro de Ciências Agraria	28	11	0	39
CEDUC/Psicologia	52	10	0	62
Centro de Ciências Humanas	75	41	0	116
CBio – Biologia	28	2	0	30
DTI	20	2	0	22
Biblioteca	31	1	0	32
DARH e PROINFRA	19	1	1	21
Escola de Aplicação	94	28	0	122
HYDROS	17	4	0	21
INSIKIRAN	32	35	0	67
MURUPU	102	20	1	123
NUCELE	15	3	0	18
NRTU	14	4	0	18
REITORIA	39	3	1	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	14	4	0	18
TOTAL GERAL	906	222	5	1133
Sim	906			
Não	222			
Não Responderam	5			
Total	1133			

1. Você sabe o que é Ouvidoria?

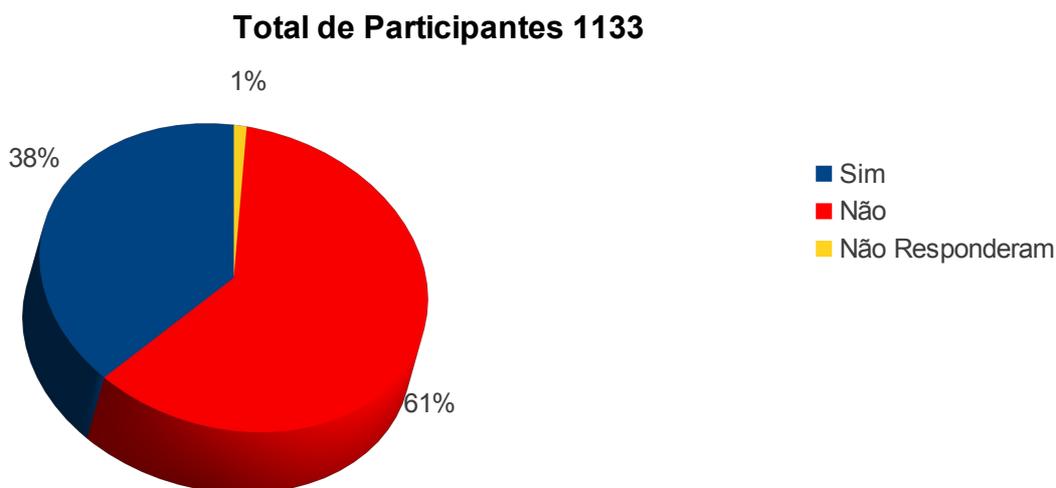


No gráfico abaixo mostra que 683, equivalendo 61% dos participantes que não conhecem os serviços da Ouvidoria, comparado ao número de 438 a 38%, que conhecem. O resultado da questão leva a Ouvidoria ter duas percepções, uma é o desconhecimento por falta de maior divulgação, e por outro entendimento, o público ainda não necessitou utilizar esses serviços.

GRÁFICO Nº 03

Pesquisa Avaliativa - Ouvidoria 2013				
	Você conhece os serviços da Ouvidoria na UFRR?			
	Sim	Não	Não Responderam	Total
Bloco I e NECAR	14	51	2	67
Bloco II e Livraria	39	74	0	113
Bloco III	7	24	0	31
Bloco IV e Editora	20	13	0	33
Bloco V – CCT	24	15	0	39
Biblioteca	24	71	3	98
Centro de Ciências Agraria	12	27	0	39
CEDUC/Psicologia	16	41	5	62
Centro de Ciências Humanas	32	84	0	116
CBio – Biologia	16	14	0	30
DTI	8	14	0	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicolog	15	17	0	32
DARH e PROINFRA	11	10	0	21
Escola de Aplicação	87	35	0	122
HYDROS	14	7	0	21
INSIKIRAN	16	49	2	67
MURUPU	41	82	0	123
NUCELE	5	13	0	18
NRTU	10	8	0	18
REITORIA	26	17	0	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	1	17	0	18
TOTAL GERAL	438	683	12	1133
Sim	433			
Não		683		
Não Responderam			12	
Total	1133			

2.Você conhece os serviços da Ouvidoria na UFRR?

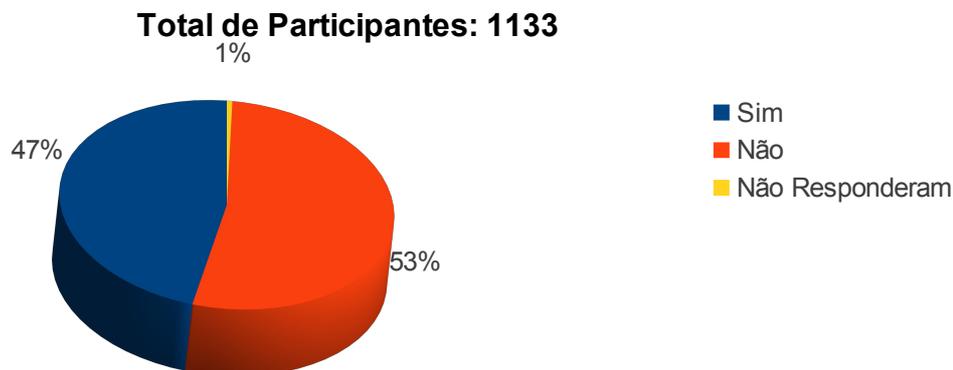


Os dados do gráfico nº 04, mostram que de 1.133 do público participante, 53%, não tem conhecimento da localização da Ouvidoria no Campus Paricarana, reconfirmando a necessidade de maior divulgação e melhor disponibilização do espaço da Ouvidoria, com melhor acessibilidade, facilitando assim a visibilidade do espaço desse setor, enquanto que somente 47% do público que participaram da Pesquisa, confirmaram conhecer a localização da Ouvidoria.

GRÁFICO Nº 04

Pesquisa Avaliativa– Ouvidoria 2013				
	Você sabe onde é a Ouvidoria ?			Total
	Sim	Não	Não Responderam	
Bloco I e NECAR	24	43	0	67
Bloco II e Livraria	39	73	1	113
Bloco III	20	11	0	31
Bloco IV e Editora	26	7	0	33
Bloco V – CCT	21	18	0	39
Biblioteca	32	63	3	98
Centro de Ciências Agrária	17	22	0	39
CEDUC/Psicologia	29	32	1	62
Centro de Ciências Humanas	47	69	0	116
CBio – Biologia	18	12	0	30
DTI	13	9	0	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de	20	12	0	32
DARH e PROINFRA	14	7	0	21
Escola de Aplicação	79	43	0	122
HYDROS	11	10	0	21
INSIKIRAN	15	51	1	67
MURUPU	49	74	0	123
NUCELE	5	13	0	18
NRTU	11	7	0	18
REITORIA	32	10	0	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	7	11	0	18
TOTAL GERAL:	529	598	6	1133
Sim	529			
Não		598		
Não Responderam			6	
Total:	1133			

3. Você sabe onde é a Ouvidoria?

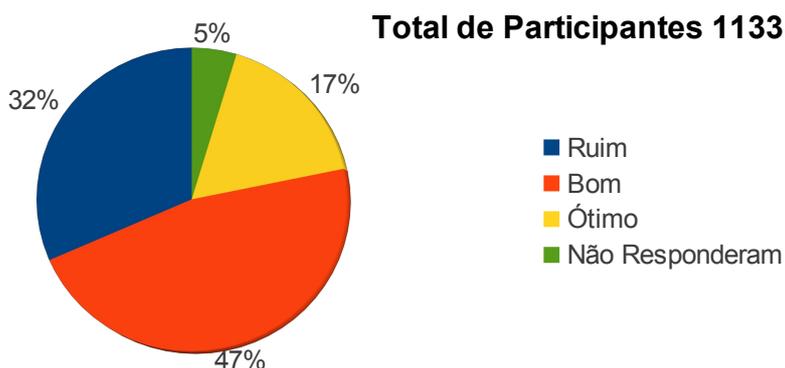


O gráfico nº 05 indica que, 529 dos participantes avaliaram que os serviços de divulgação da Ouvidoria tem nível Bom, equivalendo a 47% dessa demanda, por outro lado, 357 concordam que a divulgação é ruim, equivalendo a 32% dos participantes e 17% consideram a divulgação ótima. Com essas informações, leva a Ouvidoria a ampliar a sua divulgação consideravelmente, buscar meios, estratégias, para que assim se faça conhecida diante da comunidade acadêmica.

GRÁFICO Nº 05

Pesquisa Avaliativa – Ouvidoria 2013					
	O que você acha da divulgação da Ouvidoria?				
	Ruim	Bom	Ótimo	Não Responderam	Total
Bloco I e NECAR	33	19	13	2	67
Bloco II e Livraria	43	50	14	6	113
Bloco III	12	13	6	0	31
Bloco IV e Editora	7	19	6	1	33
Bloco V – CCT	15	11	13	0	39
Biblioteca	32	38	21	7	98
Centro de Ciências Agrária	16	16	4	3	39
CEDUC/Psicologia	20	31	7	4	62
Centro de Ciências Humanas	50	54	12	0	116
CBio – Biologia	5	17	6	2	30
DTI	11	10	0	1	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia e aca	4	23	5	0	32
DARH e PROINFRA	4	14	1	2	21
Escola de Aplicação	43	57	18	4	122
HYDROS	6	13	2	0	21
INSIKIRAN	10	33	14	10	67
MURUPU	18	60	39	6	123
NUCELE	8	5	2	3	18
NRTU	4	12	1	1	18
REITORIA	11	25	6	1	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	5	9	4	0	18
TOTAL GERAL	357	529	194	53	1133
Ruim	357				
Bom		529			
Ótimo			194		
Não Responderam				53	
Total	1133				

4. O que você acha da divulgação da Ouvidoria?

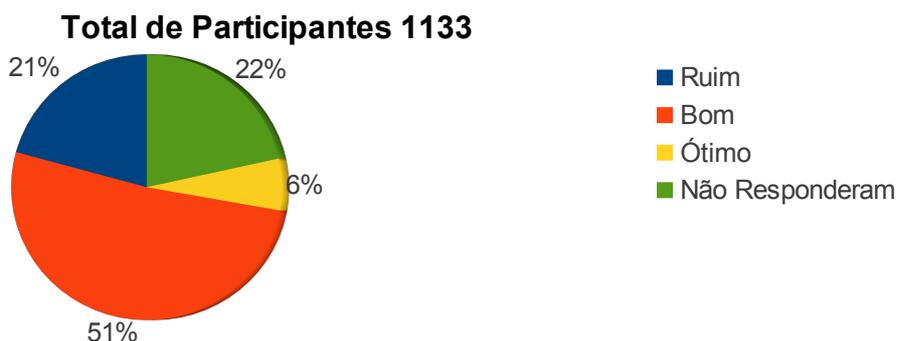


No Gráfico nº 06, mostrou 583 dos participantes, com 51%, avaliaram como nível Bom, o atendimento da Ouvidoria/UFRR, que 235 desses, concordam que o atendimento da Ouvidoria é Ruim, equivalendo a 21%. Com esse percentual, ainda é necessário que o trabalho de divulgação da Ouvidoria, seja mais eficaz e abrangente a toda a comunidade, deve utilizar mais recursos da mídia, cartazes, folder, cartilhas, jornais internos e demais canais de comunicação da Instituição para melhor divulgação desse setor.

GRÁFICO Nº 06

Pesquisa Avaliativa– Ouvidoria 2013					
	O atendimento da Ouvidoria está em que nível?				Total
	Ruim	Bom	Ótimo	Não Responderam	
Bloco I e NECAR	18	25	3	21	67
Bloco II e Livraria	19	68	4	22	113
Bloco III	8	15	2	6	31
Bloco IV e Editora	2	19	6	6	33
Bloco V – CCT	12	15	4	8	39
Biblioteca	27	47	2	22	98
Centro de Ciências Agraria	12	16	2	9	39
CEDUC/Psicologia	13	30	1	18	62
Centro de Ciências Humanas	33	40	9	34	116
CBio – Biologia	4	18	5	3	30
DTI	4	14	0	4	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia e academia	1	25	2	4	32
DARH e PROINFRA	1	13	3	4	21
Escola de Aplicação	26	69	4	23	122
HYDROS	4	13	1	3	21
INSIKIRAN	18	29	8	12	67
MURUPU	16	81	4	22	123
NUCELE	6	7	1	4	18
NRTU	2	10	2	4	18
REITORIA	6	21	7	9	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	3	8	1	6	18
TOTAL GERAL	235	583	71	244	1133
Ruim	235				
Bom	583				
Ótimo	71				
Não Responderam	244				
Total	1133				

5. O atendimento da Ouvidoria está em que nível?



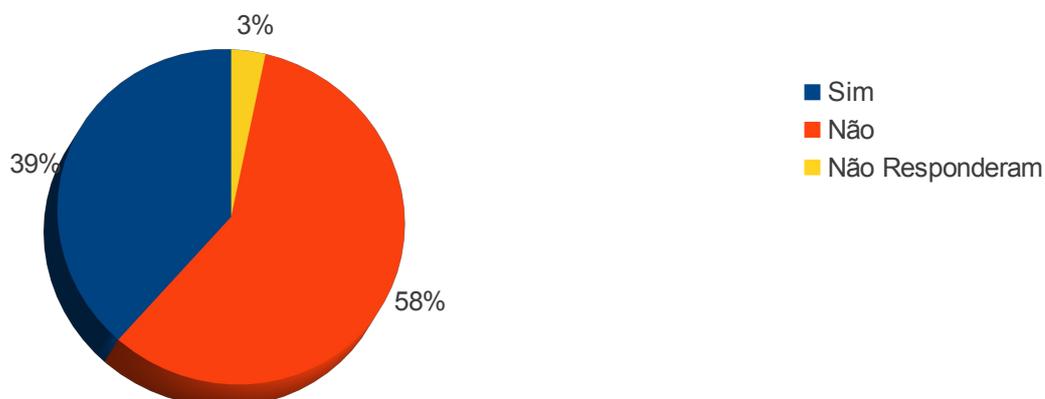
Nos dados do Gráfico abaixo, a pesquisa mostrou que 658 participantes, de um total de 1.133, desconhecem os acessos disponibilizados pela Ouvidoria, o que equivale a 58% da demanda participativa. Diante do resultado apresentado nessa questão, foi visivelmente observado incoerência, referente aos resultados do Gráfico nº 06, acima exposto, uma vez que 583 (47%), dos participantes concordam que o atendimento da Ouvidoria, é Bom, enquanto que 658, equivalente a 58%, não conhecem os meios de acesso, portanto. A Ouvidoria utiliza os meios de comunicação disponibilizados pela UFRR, ou seja, o site da Instituição, site da Ouvidoria; cartazes; folders; telefone; apresentações em recepções dos calouros que ocorrem duas vezes por ano; urnas disponibilizadas nos Blocos do Campus Paricarana, Campus Cauamé e Murupú. Porém, diante desses resultados apresentados, é notória a necessidade de efetivação maior na divulgação da Ouvidoria.

GRÁFICO Nº 07

Pesquisa Avaliativa – Ouvidoria 2013				
	Você conhece os meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria?			
	Sim	Não	Não Responderam	Total
Bloco I e NECAR	10	54	3	67
Bloco II e Livraria	42	64	7	113
Bloco III	11	20	0	31
Bloco IV e Editora	20	13	0	33
Bloco V – CCT	19	20	0	39
Biblioteca	25	70	3	98
Centro de Ciências Agraria	14	24	1	39
CEDUC/Psicologia	10	47	5	62
Centro de Ciências Humanas	41	75	0	116
CBio – Biologia	10	18	2	30
DTI	11	11	0	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia e academia	16	15	1	32
DARH e PROINFRA	10	10	1	21
Escola de Aplicação	116	6	0	122
HYDROS	10	11	0	21
INSIKIRAN	7	55	5	67
MURUPU	28	88	7	123
NUCELE	4	14	0	18
NRTU	4	13	1	18
REITORIA	28	15	0	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	3	15	0	18
TOTAL GERAL	439	658	36	1133
Sim	439			
Não		658		
Não Responderam			36	
Total	1133			

6. Você conhece os meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria?

Total de Participantes 1133



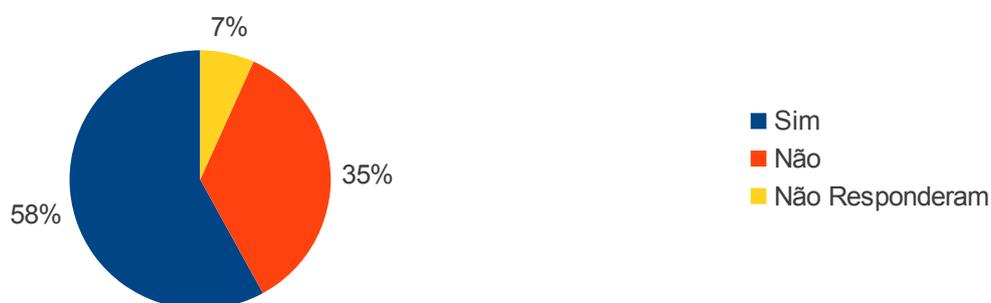
Nos dados abaixo informado, mostra que 657 dos pesquisados, equivalendo a 58%, apontam a existência da disponibilização de urnas em seus Blocos, e 35% apontam não existir. Esse resultado leva a Ouvidoria a buscar melhores formas de ampliar o número de urnas nos demais blocos, por ser um dos meios de acesso mais utilizado pelos usuários.

GRÁFICO Nº 08

Pesquisa Avaliativa– Ouvidoria 2013				
	Tem Urna da Ouvidoria no seu Bloco?			Total
	Sim	Não	Não Responderam	
Bloco I e NECAR	14	48	5	67
Bloco II e Livraria	86	20	7	113
Bloco III	14	13	4	31
Bloco IV e Editora	25	8	0	33
Bloco V – CCT	34	5	0	39
Biblioteca	51	36	11	98
Centro de Ciências Agraria	16	23	0	39
CEDUC/Psicologia	1	47	14	62
Centro de Ciências Humanas	77	23	16	116
CBio – Biologia	29	0	1	30
DTI	3	17	2	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia e academia	7	25	0	32
DARH e PROINFRA	5	16	0	21
Escola de Aplicação	114	8	0	122
HYDROS	20	1	0	21
INSIKIRAN	42	20	5	67
MURUPU	87	29	7	123
NUCELE	13	5	0	18
NRTU	0	17	1	18
REITORIA	15	25	3	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	4	14	0	18
TOTAL GERAL	657	400	76	1133
Sim	657			
Não		400		
Não Responderam			76	
Total				1133

7. Tem Urna da Ouvidoria no seu Bloco?

Total de Participantes 1133



A questão de nº 08, refere-se ao papel da Ouvidoria e a sua importância, a pesquisa mostrou que do total de 1.133 participantes, 1010, apontaram que é importante o papel da Ouvidoria, na Universidade Federal de Roraima, número expressivo na participação, equivalendo a 89% da comunidade pesquisada. Os resultados ressaltam o quanto é importante o comprometimento da Ouvidoria no exercício de sua função e da sua credibilidade diante de seus usuários.

GRÁFICO Nº 09

Pesquisa Avaliativa– Ouvidoria 2013				
	Acha importante o papel da Ouvidoria na UFRR?			
	Sim	Não	Não Responderam	Total
Bloco I e NECAR	55	6	6	67
Bloco II e Livraria	107	2	4	113
Bloco III	29	0	2	31
Bloco IV e Editora	31	2	0	33
Bloco V – CCT	38	1	0	39
Biblioteca	85	3	10	98
Centro de Ciências Agraria	13	20	6	39
CEDUC/Psicologia	55	2	5	62
Centro de Ciências Humanas	104	4	8	116
CBio – Biologia	29	0	1	30
DTI	21	0	1	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia e academia	32	0	0	32
DARH e PROINFRA	21	0	0	21
Escola de Aplicação	105	7	10	122
HYDROS	20	0	1	21
INSIKIRAN	60	3	4	67
MURUPU	115	3	5	123
NUCELE	15	2	1	18
NRTU	17	0	1	18
REITORIA	40	1	2	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	18	0	0	18
TOTAL GERAL	1010	56	67	1133
Sim	1010			
Não	56			
Não Responderam	67			
Total	1133			

8. Acha importante o papel da Ouvidoria na UFRR?

Total de Participantes 1133



No Gráfico nº 10, a pesquisa mostrou que 89% da demanda pesquisada, ainda não utilizou os serviços da Ouvidoria, considerando os resultados apresentados, foi observado que grande parte da comunidade participativa da pesquisa, tem conhecimento da existência da Ouvidoria na UFRR, porém, 58% desconhecem os meios de acesso, comparando aos resultados do Gráfico nº 06. Portanto, confirma a necessidade de maior divulgação nesse sentido.

GRÁFICO Nº 10

Pesquisa Avaliativa– Ouvidoria 2013				
	Você já utilizou os serviços da Ouvidoria?			Total
	Sim	Não	Não Responderam	
Bloco I e NECAR	5	61	1	67
Bloco II e Livraria	8	105	0	113
Bloco III	1	29	1	31
Bloco IV e Editora	7	26	0	33
Bloco V – CCT	3	36	0	39
Biblioteca	6	92	0	98
Centro de Ciências Agrária	6	33	0	39
CEDUC/Psicologia	0	60	2	62
Centro de Ciências Humanas	13	101	2	116
CBio – Biologia	6	24	0	30
DTI	1	21	0	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia e academia	3	29	0	32
DARH e PROINFRA	4	17	0	21
Escola de Aplicação	8	104	10	122
HYDROS	3	18	0	21
INSIKIRAN	9	56	2	67
MURUPU	14	108	1	123
NUCELE	3	15	0	18
NRTU	3	15	0	18
REITORIA	7	36	0	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	0	18	0	18
TOTAL GERAL	110	1004	19	1133
Sim	110			
Não		1004		
Não Responderam			19	
Total	1133			

9. Você já utilizou os serviços da Ouvidoria?



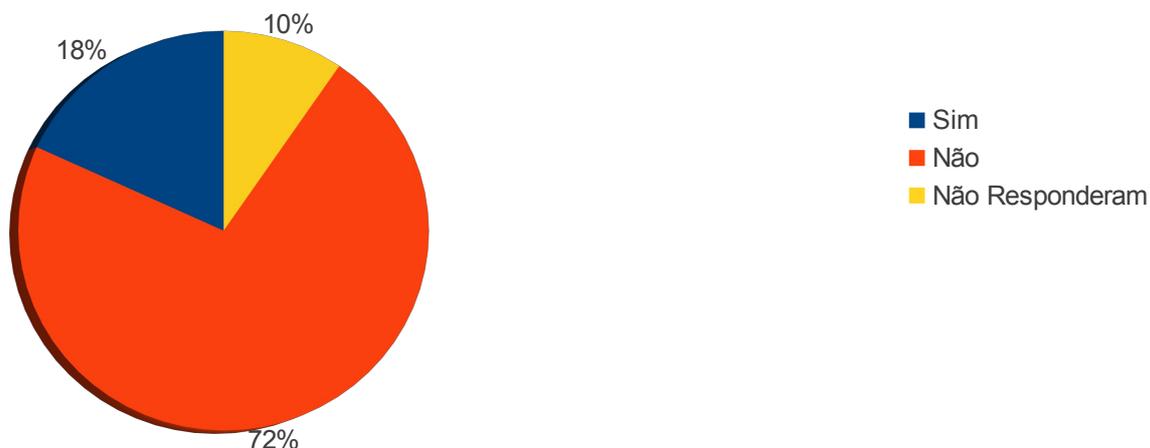
No Gráfico nº 11, mostrou que 72% dos participantes da pesquisa, apontam que a Ouvidoria não foi útil, ou não solucionou suas solicitações. Todavia, o percentual apresentado leva a Ouvidoria a considerar, que o entendimento dos participantes é referente à apresentação de solicitação dos serviços, ou seja, não acionaram os serviços da Ouvidoria, portanto, não foi considerado útil para esses, conforme divergências dos resultados do gráfico de nº 06, em que 583 (51%) dos participantes da pesquisa, indicam que o atendimento da Ouvidoria é **Bom**, enquanto que no gráfico nº 09, 1004 (89%), apontam que a Ouvidoria não foi útil, divergindo os dados abaixo informado.

Considerando notória divergência na resposta, a questão do gráfico abaixo, **nula**, “A Ouvidoria não foi útil para a maioria (1004) dos participantes da pesquisa que ainda não utilizaram os serviços, se 819 participantes não procuraram os serviços?”

*GRÁFICO Nº 11 – questão nula

Pesquisa Avaliativa– Ouvidoria 2013				
	De alguma forma a Ouvidoria foi útil para você?			
	Sim	Não	Não Responderam	Total
Bloco I e NECAR	7	55	5	67
Bloco II e Livraria	19	94	0	113
Bloco III	2	26	3	31
Bloco IV e Editora	12	21	0	33
Bloco V – CCT	7	25	7	39
Biblioteca	17	70	11	98
Centro de Ciências Agrária	10	25	4	39
CEDUC/Psicologia	3	49	10	62
Centro de Ciências Humanas	15	84	17	116
CBio – Biologia	5	20	5	30
DTI	3	19	0	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia e academia	4	22	6	32
DARH e PROINFRA	6	13	2	21
Escola de Aplicação	16	102	4	122
HYDROS	3	18	0	21
INSIKIRAN	22	37	8	67
MURUPU	33	77	13	123
NUCELE	3	11	4	18
NRTU	6	10	2	18
REITORIA	11	27	5	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	2	14	2	18
TOTAL GERAL	206	819	108	1133
Sim	206			
Não		819		
Não Responderam			108	
Total				1133

10. De alguma forma a Ouvidoria foi útil para você?
Total de Participantes 1133



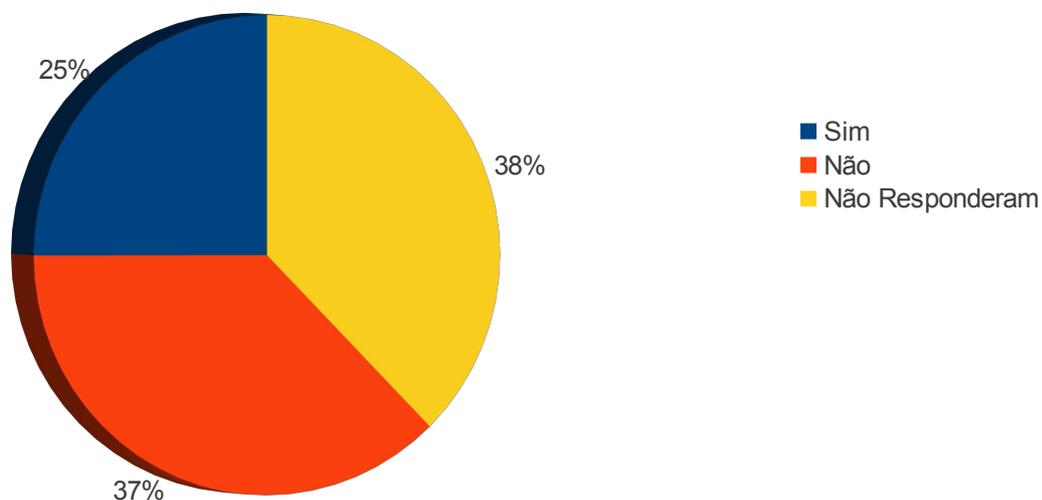
Na Questão abaixo, foi observado que grande parte dos participantes não responderam, e que 423 desses, concordam que a Ouvidoria não os satisfaz em suas solicitações, todavia, 283 afirmam que foram atendidos nas suas manifestações. Portanto, 50% da demanda consideramos ter sido atendida com satisfação.

GRÁFICO Nº 12

Pesquisa Avaliativa– Ouvidoria 2013				
	Questao 12			
	Sim	Não	Não Responderam	Total
Bloco I e NECAR	11	30	26	67
Bloco II e Livraria	23	47	43	113
Bloco III	7	12	12	31
Bloco IV e Editora	9	13	11	33
Bloco V – CCT	6	11	22	39
Biblioteca	20	46	32	98
Centro de Ciências Agraria	7	20	12	39
CEDUC/Psicologia	7	15	40	62
Quantitativa da Pesquisa – Ouvidoria 2013	29	39	48	116
CBio – Biologia	10	9	11	30
DTI	5	8	9	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia e academia	10	9	13	32
DARH e PROINFRA	7	10	4	21
Escola de Aplicação	38	48	36	122
HYDROS	5	10	6	21
INSIKIRAN	24	32	11	67
MURUPU	48	20	55	123
NUCELE	3	7	8	18
NRTU	5	9	4	18
REITORIA	8	22	13	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	1	6	11	18
TOTAL GERAL	283	423	427	1133
Sim	283			
Não		423		
Não Responderam			427	
Total				1133

12. Se já acionou a Ouvidoria, ou alguém que seja do seu conhecimento, você concorda que foi promovida a justiça e a defesa dos interesses legítimos na manifestação imposta?

Total de Participantes 1133



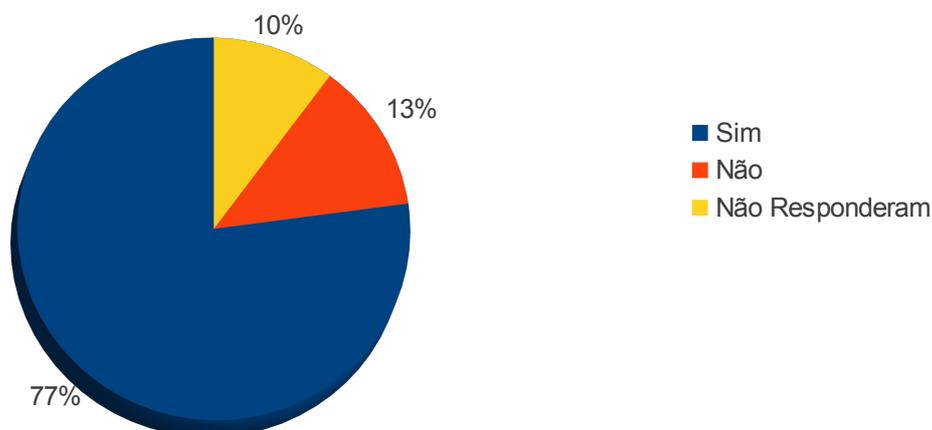
Nos resultados abaixo, 77% dos participantes concordam que a Ouvidoria, deve ter o poder de investigação, nos casos de denúncias, assim, conforme apontam os dados, a credibilidade e a imparcialidade deste setor, garante maior eficácia nos resultados dos processos dessa natureza.

GRÁFICO Nº 13

Pesquisa Avaliativa– Ouvidoria 2013				
	13. Você concorda que a Ouvidoria deve ter o poder de investigação nos casos de denúncias?			
	Sim	Não	Não Responderam	Total
Bloco I e NECAR	52	10	5	67
Bloco II e Livraria	98	4	11	113
Bloco III	24	3	4	31
Bloco IV e Editora	23	8	2	33
Bloco V – CCT	34	3	2	39
Biblioteca	90	1	7	98
Centro de Ciências Agraria	32	3	4	39
CEDUC/Psicologia	49	6	7	62
Centro de Ciências Humanas	95	9	12	116
CBio – Biologia	27	1	2	30
DTI	13	6	3	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia e aca	26	6	0	32
DARH e PROINFRA	13	6	2	21
Escola de Aplicação	38	48	36	122
HYDROS	15	5	1	21
INSIKIRAN	60	6	1	67
MURUPU	108	8	7	123
NUCELE	13	3	2	18
NRTU	17	0	1	18
REITORIA	31	7	5	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	18	0	0	18
TOTAL GERAL	876	143	114	1133
Sim	876			
Não	143			
Não Responderam	114			
Total	1133			

13. Você concorda que a Ouvidoria deve ter o poder de investigação nos casos de denúncias?

Total de Participantes 1133

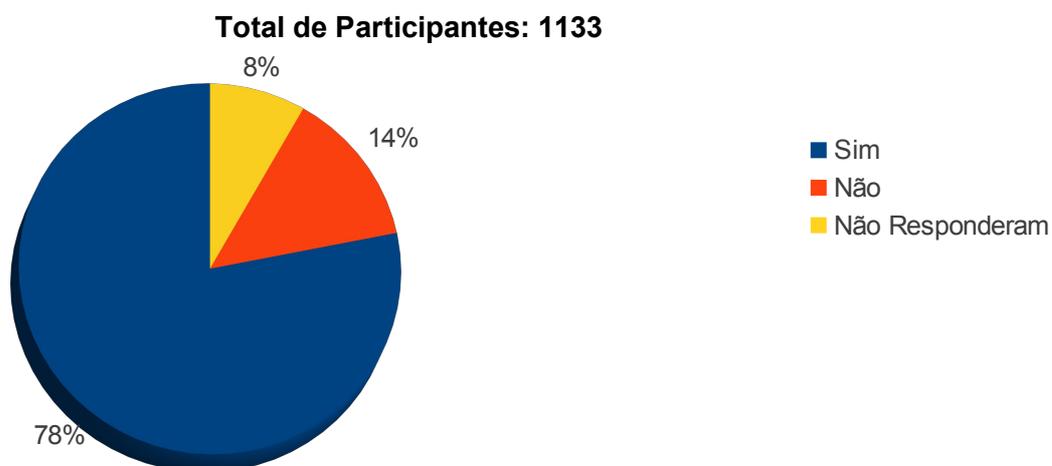


Os meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria, conforme resultado da pesquisa, indicam que 888, dos participantes, concordam que esse mecanismo deverá cada vez mais, ser implementado, facilitando a acessibilidade, em locais visivelmente expostos, para que assim, todos tenham a livre forma democrática de expressão, referente às suas manifestações inerentes aos serviços públicos, oferecidos pela UFRR.

GRÁFICO Nº 14

Pesquisa Avaliativa– Ouvidoria 2013				
	Você concorda que os meios de acesso da Ouvidoria facilita sua manifestação ?			
	Sim	Não	Não Responderam	Total
Bloco I e NECAR	49	12	6	67
Bloco II e Livraria	91	20	2	113
Bloco III	20	6	5	31
Bloco IV e Editora	23	4	6	33
Bloco V – CCT	34	3	2	39
Biblioteca	76	14	8	98
Centro de Ciências Agrária	30	8	1	39
CEDUC/Psicologia	37	7	18	62
Centro de Ciências Humanas	81	23	12	116
CBio – Biologia	23	4	3	30
DTI	14	4	4	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia e academia	27	3	2	32
DARH e PROINFRA	19	1	1	21
Escola de Aplicação	92	24	6	122
HYDROS	20	0	1	21
INSIKIRAN	63	3	1	67
MURUPU	112	5	6	123
NUCELE	11	5	2	18
NRTU	16	1	1	18
REITORIA	35	5	3	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	15	1	2	18
TOTAL GERAL	888	153	92	1133
Sim	888			
Não		153		
Não Responderam			92	
Total	1133			

14. Você concorda que os meios de acesso da Ouvidoria facilita sua manifestação ?



Na pesquisa apontam, que de 1.133 participantes, 596 não responderam, e 443, afirmam que a Ouvidoria não atendeu suas expectativas, e somente 93, afirmam que foram atendidos satisfatoriamente. Nesse entendimento, a Ouvidoria considera que a maioria do total dos participantes das pesquisa, não acionaram os serviços, ou desconhecem os serviços, carecendo maior divulgação do papel da Ouvidoria, e da importância deste canal de comunicação na UFRR. Foi observado durante as visitas nas salas de aulas que a maioria dos discentes, desconheciam, a existência da Ouvidoria, e outros conheciam, mais nunca utilizaram.

GRÁFICO Nº 16

Pesquisa Avaliativa– Ouvidoria 2013				
	Se já acionou a Ouvidoria, a resposta da sua manifestação, atendeu sua expectativa?			
	Sim	Não	Não Responderam	Total
ccS, NUPEPA e NAPRI	8	24	35	67
Bloco II e Livraria	6	53	54	113
Bloco III	3	11	17	31
Bloco IV e Editora	5	10	18	33
Bloco V – CCT	4	11	24	39
Biblioteca	6	51	41	98
Centro de Ciências Agraria	5	19	15	39
CEDUC/Psicologia	2	16	44	62
Centro de Ciências Humanas	7	43	66	116
CBio – Biologia	0	16	14	30
DTI	0	16	6	22
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia e academia	2	15	15	32
DARH e PROINFRA	2	11	8	21
Escola de Aplicação	11	64	47	122
HYDROS	4	15	2	21
INSIKIRAN	15	35	17	67
MURUPU	1	0	122	123
NUCELE	3	7	8	18
NRTU	4	10	4	18
REITORIA	6	12	25	43
CCS, NUPEPA e NAPRI	0	4	14	18
TOTAL GERAL	94	443	596	1133
Sim	94			
Não		443		
Não Responderam			596	
Total	1133			

15. Se já acionou a Ouvidoria, a resposta da sua manifestação, atendeu sua expectativa?

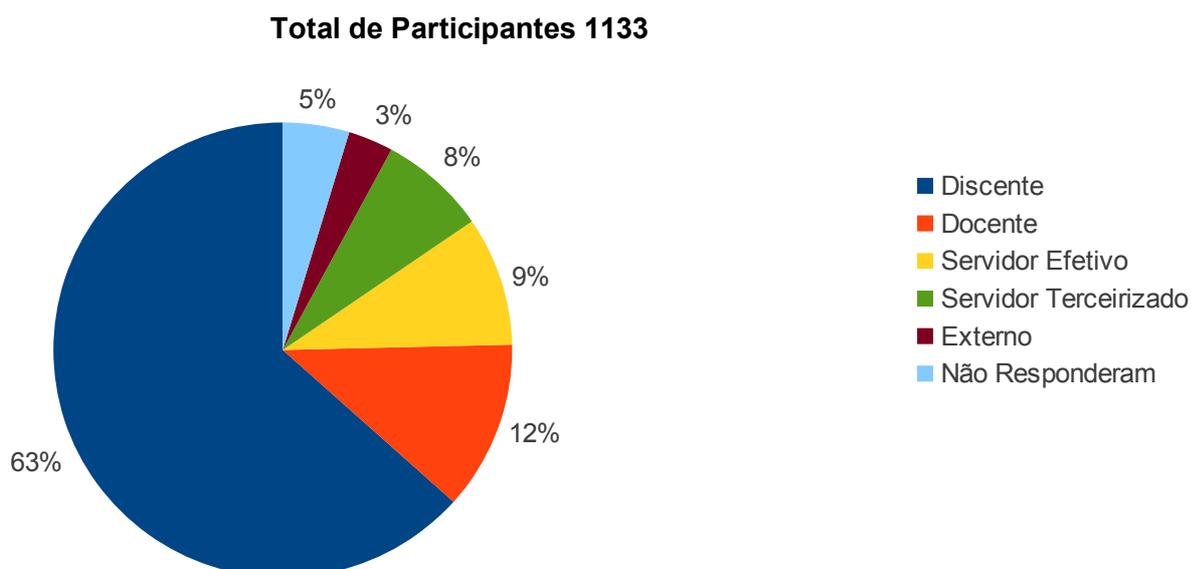


No gráfico abaixo, mostra o vínculos dos participantes com a UFRR, no qual a maioria foram discentes com o percentual de 63% (718 alunos), 104, servidores efetivos, 136 docentes , 86 servidores terceirizados e 36 da comunidade externa. Considerado um resultado de forma satisfatória por atingir, representantes de todas as áreas que fazem parte do universo da UFRR.

GRÁFICO Nº 17

Pesquisa Avaliativa– Ouvidoria 2013						
	Discente	Docente	Servidor Efetivo	Servidor Terceirizado	Externo	Não Responderam
Bloco I e NECAR	59	0	6	2	0	0
Bloco II e Livraria	80	14	5	10	4	0
Bloco III	2	15	7	7	0	0
Bloco IV e Editora	10	4	8	8	3	0
Bloco V – CCT	19	13	2	0	0	5
Biblioteca	68	13	2	1	11	3
Centro de Ciências Agraria	27	9	1	2	0	0
CEDUC/Psicologia	43	10	1	3	0	5
Centro de Ciências Humanas	76	13	7	8	5	7
CBio – Biologia	16	7	1	5	1	0
DTI	6	1	12	3	0	0
DDS, Prefeitura Unid. Saúde, Posto de Psicologia	9	0	14	7	2	0
DARH e PROINFRA	5	0	13	3	0	0
Escola de Aplicação	101	11	4	1	0	5
HYDROS	17	0	0	1	3	0
INSIKIRAN	47	14	0	2	2	2
MURUPU	103	5	3	10	2	0
NUCELE	13	1	2	1	1	0
NRTU	4	1	6	7	0	0
REITORIA	0	2	10	4	0	27
CCS, NUPEPA e NAPRI	13	2	0	1	2	0
TOTAL GERAL	718	136	104	86	36	53
Discente	718					
Docente		136				
Servidor Efetivo			104			
Servidor Terceirizado				86		
Externo					36	
Não Responderam						53
Total	1133					

16. Qual é o seu vínculo com a Universidade Federal de Roraima?



CONCLUSÃO

Conclui-se que diante dos dados apresentados, da primeira Pesquisa Avaliativa realizada pela Ouvidoria/UFRR, mostrou em análise final do percentual maior dos participantes, indica que há necessidade de melhor divulgação dos serviços da Ouvidoria, junto à comunidade acadêmica, além da presença constante deste setor, nas salas de aulas e demais setores da UFRR, para que dessa forma, ocorra de certa maneira, aproximação da Ouvidoria com a comunidade, e assim, possibilitará e facilitará o diálogo, a escuta de opiniões e sugestões dos alunos e servidores, promovendo assim, uma gestão participativa e mais efetiva no âmbito da UFRR por parte da Ouvidoria.

Com base nos dados das manifestações dos participantes na pesquisa, referente o não conhecimento da localização da Ouvidoria, considera-se imprescindível e emergencial, a construção de espaço físico adequado e específico para o funcionamento da Ouvidoria na UFRR, com localização centralizada e de fácil acessibilidade aos portadores de necessidades especiais.

Foi observado na questão de nº 15, que 443, ou seja 39% dos participantes afirmaram não ter acionado a Ouvidoria, que conseqüentemente não foram atendidos, portanto, não atendeu suas expectativas. Que dos 596 que não responderam, observou-se que a pergunta gerou certa incompreensão por parte dos participantes, por não estar bem elaborada.

Boa Vista 11 de março de 2013.

Maria Rosiney Santana Marques

Ouvidora-Geral/UFRR

Portaria 226/GR