



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

RELATÓRIO ANUAL 2014

RORAIMA/2014

Reitora da Universidade Federal de Roraima – UFRR.

Profª. Drª. Gioconda Santos e Souza Martinez

Vice-Reitor da Universidade Federal de Roraima - UFRR

Prof. Dr. Reginaldo Gomes de Oliveira

Pró-Reitor de Planejamento - PROPLAN

Sr. Manoel Alves Bezerra Junior

Pró-Reitor de Administração-PROAD

Raimundo Aparecido Pereira da Silva

Pró-Reitora de Gestão e Pessoas – PROGESP

Profª. Drª. Edhite Romano Siems Marcondes

Pró-Reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional - PROINFRA

Prof. Joel Carlos Moizinho

Pró-Reitora Pesquisa e Pós-Graduação - PRPPG

Profª. Dra. Rosângela Duarte

Pró-Reitor de Extensão

Prof. Dra. Maria das Graças Santos Dias - PRAE

Pró-Reitor de Ensino e Graduação - PROEG

Prof. Dr. Antonio Cesar Silva Lima.

Equipe da Ouvidoria

Ouvidora - Geral

Maria Rosiney Santana Marques

Bolsista: **Jairo Pereira da Silva**

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Legislação.....	4
3. Resolução nº 020/2012.....	5
4. Das atribuições da Ouvidoria.....	6
5. Participação e ações da Ouvidoria.....	6
6. Demandas por Público.....	7
7. Dos Canais de Acesso.....	8
8. Das Manifestações Recebidas.....	9
9. Dos Resultados das Demandaa.....	10
10. Público Interno.....	10
11. Dos Cursos Oferecidos na UFRR.....	11
12. Estrutura Física da Ouvidoria.....	12
13. Dos Recursos Humanos da Ouvidoria	12
14. Da Localização e Acessibilidade.....	13
15. Considerações Finais.....	13
16. Considerações Finais.....	14

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório mostra os quantitativos dos registros das demandas do ano de 2014, e por sua vez, relata observações da Ouvidoria diante da realidade dos resultados das demandas e das atividades no âmbito institucional, tomando como base as manifestações formais e informais intermediadas por esse setor, das quais poder contribuir como subsídios para a Administração da UFRR, e seus seguimentos, como pontos positivos e negativos a serem relevados para a melhoria da qualidade da prestação dos serviços públicos, sobretudo, para a melhoria da qualidade do atendimento do ensino, da pesquisa e extensão no âmbito institucional.

A Ouvidoria de Serviços Públicos da UFRR, de acordo com seu Regimento Interno, está vinculada organizacionalmente à Reitoria em consonância com o disposto no art. 37, parágrafo 3º, inciso I, da Constituição Federal, e art. 2º do Regimento, é um órgão independente da administração superior, tem como objetivo estabelecer a manutenção do serviço de atendimento ao usuário da administração direta e indireta, no acompanhamento da prestação de serviços públicos.

Criada pela Resolução nº 029/2004-CUNI, efetivada de fato em 2006, regida pela Resolução nº 020/2012-CUNI, que determina suas atribuições e competências no âmbito institucional, com amparo legal na Lei 8.112/90, Decreto nº 1.171/94 Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União, da Controladoria Geral da União, e demais legislações em vigor.

A Ouvidoria é um órgão que realiza suas atividades de atendimento ao público acadêmico em geral, objetivando uma política que visa a transparência pública, sendo por sua vez, um poderoso instrumento para o controle social, sobretudo, por ser um espaço institucional de exercício da cidadania, que busca prevalecer o direito do cidadão interno e externo, quando esses contrariam o interesse do cidadão, diante do cumprimento das legislações vigentes.

Atua na defesa daqueles que utilizam dos serviços da UFRR por meio de seus seguimentos, adotando os procedimentos necessários em cada caso; mantém-se como canal de comunicação permanente, imparcial e democrático.

2. 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;

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 precípuo 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.

3 - Participação e ações da Ouvidoria.

Ouvidoria em 2014 participou do Fórum Nacional de Ouvidores- FNOU, realizado no mês de agosto em Florianópolis - SC, onde foi eleita ao segundo mandato, como Vice-Presidente dos Ouvidores da Região Norte. Com essa responsabilidade, é importante que sejam realizadas, ações de ouvidoria a nível regional, junto às demais ouvidorias da Região Norte. Porém, isso ainda não foi possível, uma vez que a equipe da Ouvidoria não disponibiliza ainda, de recursos humanos suficientes ou auxiliares, para realizar eventos de maior proporção. Dispõe somente de dois bolsistas, que esses não tem permanência efetiva na Ouvidoria, onde podemos contar com esse apoio, por serem de permanência inconstante no setor, suas cargas horárias são apenas por um turno, prejudicando realizações de eventos e outras atividades. Considerando ainda, se tratar de setor que requer sigilo de suas manifestações, o que é necessário pelo menos um ou dois servidores efetivos na Ouvidoria.

Neste mesmo ano, a Ouvidoria realizou em parceria com Ouvidoria do Estado-OGE, Instituto Federal de Roraima-IFRR, Ouvidoria do SUS e Ouvidoria da Secretaria de Educação do Estado-SEED, o II Encontro de Ouvidores do Estado de Roraima, com a participação de 75 Ouvidores e representantes das

Instituições, federal, estadual, municipal e empresas privadas, dentre elas: Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Auditoria da UFRR, CERR, CGU/RR, Eletrobrás, EMHUR, Faculdades Cathedral; IFRR; OAB; Ouvidoria do Estado; Polícia Militar; Prefeitura de Boa Vista; Secretaria do Estado da Educação; Secretaria de Finanças do Estado-SEINF; Secretaria de Saúde - SESAU, Secretaria de Educação Municipal; UNIVIRR; CAER; TCU; TER; TJ; TCE; SUS; SEED; NERF; HCM; Policlínica Cosme e Silva; SMSA; OGE; GEPES-BB; SUFRAMA; DETRAN; SEFAZ; SMEC; FARES; FEMARH; SEBRAE; Assembleia Legislativa/RR; Receita Federal; EMURH; ELETROBRAS; Hospital Infantil de Boa Vista; SECOM; Escola Estad. Diva Alves; Escola Estadual Oswaldo Cruz; Escola Estadual 13 de Setembro; PROEG/UFRR; CAP/UFRR; CCA/UFRR; PRPPG/UFRR; CLN/UFRR; CPL/UFRR; PROAD/UFRR; PRAE/UFRR; TV Cidade, e outros.

O foco do Encontro foi consolidação da Ouvidoria da UFRR, com as ouvidorias dos demais órgãos do estado, assim como a interação levando informações sobre o sistema de Ouvidorias no Brasil e no Estado de Roraima, por meio dos palestrantes representantes da Ouvidoria da CGU/RR, com o tema “*A Lei de Acesso a Informação*”, e representante do Ministério da Saúde de Brasília, com o tema “*A importância das Ouvidorias para as Instituições Públicas*”, com isso veio oportunizar aos Ouvidores debates, esclarecimentos de dúvidas apresentadas, associando os temas às realidades de cada Ouvidoria para desenvolver e promover a cidadania com a sociedade.

Na instituição, a Ouvidoria participou da Comissão Organizadora da comemoração dos 25 anos da UFRR, onde ocorreram inúmeras atividades com realizações de eventos, sobretudo no aspecto cultural e esportivo, e demais atividades, a participação de alunos, servidores e a sociedade em geral, nesse sentido, o que trouxe boa interação da Ouvidoria na instituição.

3 – Demanda por Público

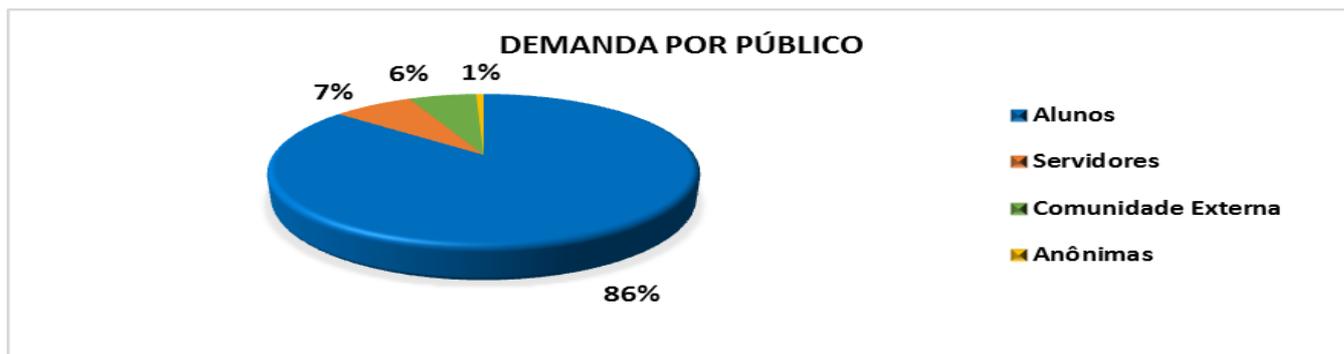
A UFRR, atualmente oferece 37 cursos de Graduação, dentre esses, 10 cursos de Pós- Graduação com Mestrado e 04 Doutorados, totalizando 08 mil alunos; além de 02 Cursos Técnicos (Técnico em Agropecuária e Agroecologia) funcionando na EAGRO, com 357 alunos matriculados, e Colégio de Aplicação-CAP, com 497 alunos de Ensino Fundamental e Médio, totalizando em **8.854 alunos, 970 servidores**, totalizando a demanda geral de **9.824**, entre servidores e alunos na UFRR no ano de 2014.

Em 2014, a Ouvidoria registrou **935** manifestações, apresentadas por meio de e-mails, cartas, telefone, urna, formulário presencial, link fale com a Ouvidoria, relatos presenciais, intermediações direta, orientações presenciais. Sendo: **33** denúncias, dessas 03 são anônimas; **399** reclamações (e-mail, formulário presencial, urnas, fale com a Ouvidoria); **103** solicitações de serviços e informações (e-mail, urna, formulário e fale com a Ouvidoria); **05** Elogios (formulário urna); **40** sugestões (formulário urna, e-mail); **120** solicitações de informações presenciais na Ouvidoria; **150** solicitações por telefone, e **85** intermediações com a presença da Ouvidoria diretamente aos setores da UFRR.

No gráfico abaixo, mostra o percentual do público que acionou a Ouvidoria, podemos inferir que a maior participação foi dos discentes, com **86%**. Os servidores internos, com **7%**. A Comunidade Externa com **6%**, e por fim, a demanda anônima com **1%**.

No gráfico abaixo, mostra os percentuais de públicos atendidos pela Ouvidoria, a maioria **discentes**, com percentual de 86%, **servidores** com 7%, e **comunidade externa** com 6%. Nesse contexto, são inseridas ainda, as manifestações **Anônimas** com 1%, relacionadas a denúncias.

Gráfico nº 01- Percentual do público que acionou a Ouvidoria.

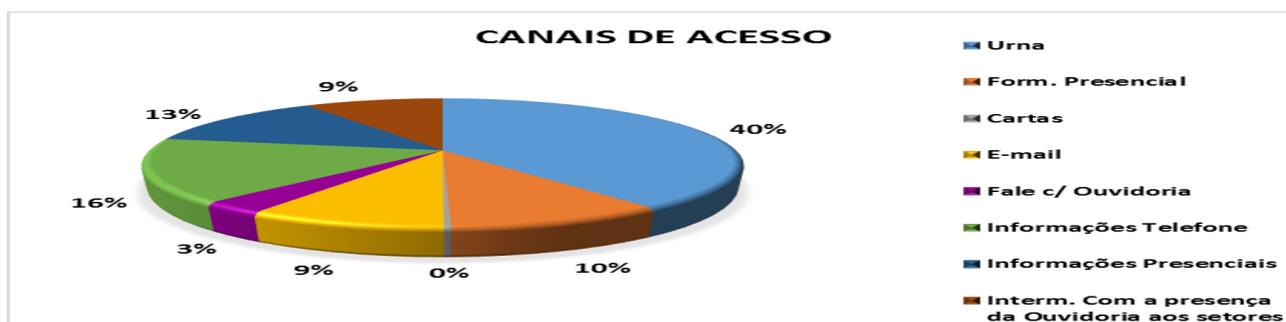


PÚBLICO			
Alunos	Servidores	Comunidade Externa	Anônimas
498	42	36	4

4 - Dos Canais de Acesso à Ouvidoria.

No gráfico de nº 02, mostra que as Urnas, foi um dos acessos mais procurado, com **64%** de participação, ficam localizadas nos prédios de maior fluxo de alunos, e de fácil visibilidade; **formulário presencial 16%**, aquele que o manifestante procura a Ouvidoria pessoalmente, relata os fatos e formaliza; por **e-mail**, atingiu o percentual de **15%**; **Fale com a Ouvidoria, 5%**; por **Carta com 3** manifestações. As manifestações via **telefone**, foram contabilizados por estimativa, considerando os atendimentos serem informações, esclarecimentos de dúvidas e orientações.

Gráfico nº 02 - Canais de acessos à Ouvidoria



Detalhamento por acesso

CANAIS DE ACESSO													
Meios de Acesso	Jan.	Fev	Mar.	Abr.	Mai.	Jun	Jul.	Ago	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Urna	23	08	04	32	24	09	12	57	101	42	30	28	370
Formulário Presencial	07	04	23	03	03	06	10	04	04	01	07	22	94
Cartas	01	00	00	00	00	02	00	00	00	00	00	00	03
E-mail	03	04	06	05	10	15	07	05	14	05	07	04	85
Fale c/ Ouvidoria	00	02	02	02	04	06	02	02	07	01	00	00	28
Informações /Telefone	10	09	14	18	09	12	16	10	14	10	16	12	150
Informações Presenciais	05	07	11	14	10	09	10	14	12	10	08	10	120
Intermediações/ presença da Ouvidoria aos setores	06	03	08	06	04	04	08	07	13	07	09	10	85
Total Geral: 935													

5 - Das manifestações recebidas na Ouvidoria

No gráfico de nº 03, apresenta o total das manifestações com 935, a maioria **Reclamações**, com 43%, relacionadas aos Restaurantes Universitários; Residência Universitária; auxílios estudantis; Prefeitura e PROINFRA; Unidade de Saúde; DTI; DERCA; cães no Campus Paricarana; Biblioteca Central; Colégio de Aplicação. As **Denúncias**, com percentual de 3%, voltadas a furtos ocorridos na Biblioteca Central; atitudes de alguns docentes; irregularidades relacionadas a servidores; permanência e ataques de cães aos alunos e servidores no Campus Paricarana. As **Solicitações**, com 11%, relacionadas aos serviços operacionais da Prefeitura, dos Restaurantes Universitários; Biblioteca Central; da Unidade de Saúde; serviços das lanchonetes; Colégio de Aplicação; serviços operacionais na EAGRO. Das **Sugestões** com 4%, relacionadas a serviços de diversos seguimentos da UFRR. Dos **Elogios** com 1%, direcionados aos serviços da Biblioteca Central, NUCELE, Academia, e Metodologia de Disciplina do Curso de Secretariado Executivo, esses, encaminhados aos setores elogiados, para serem divulgados. Manifestações por **Telefone** mostra o percentual de 16%, voltadas às informações, solicitações providências, e reclamações. Das manifestações **presenciais**, com 13%, voltadas às solicitações de informações. Das intermediações **com a presença da Ouvidoria** e manifestante, junto aos setores acionados, com 09%.

Gráfico nº 03



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	
Denúncias	33
Reclamações	399
Elogios	05
Solicitações	103
Sugestões	40
Informações Telefone	150
Informações Presenciais	120
Intermed. c/ a presença da Ouvidoria aos setores	85
Total: 935	

7 - Dos resultados das demandas.

De acordo com o gráfico abaixo de nº 05, mostra que do total das manifestações tendidas em 2014, **71% foram solucionadas**, considerado um resultado bastante representativo diante das demandas recebidas. Em **tramitação**, com **13%**. As **Sugestões** resultaram em **6%**, todas encaminhadas aos setores responsáveis, muitas dessas acatadas. As demandas **não solucionadas**, com percentual de **3%** do total, das quais a Ouvidoria estará acompanhando até o resultado final. As manifestações após analisadas, consideradas **Inabilitadas**, de teores vagos e inconsistentes, resultando em **6%**. Por fim, os **Elogios** com **1%**, relacionados a didáticas de disciplinas do curso de Secretariado Executivo, serviços da Biblioteca, e serviços do NUCELE.

Gráfico nº 04



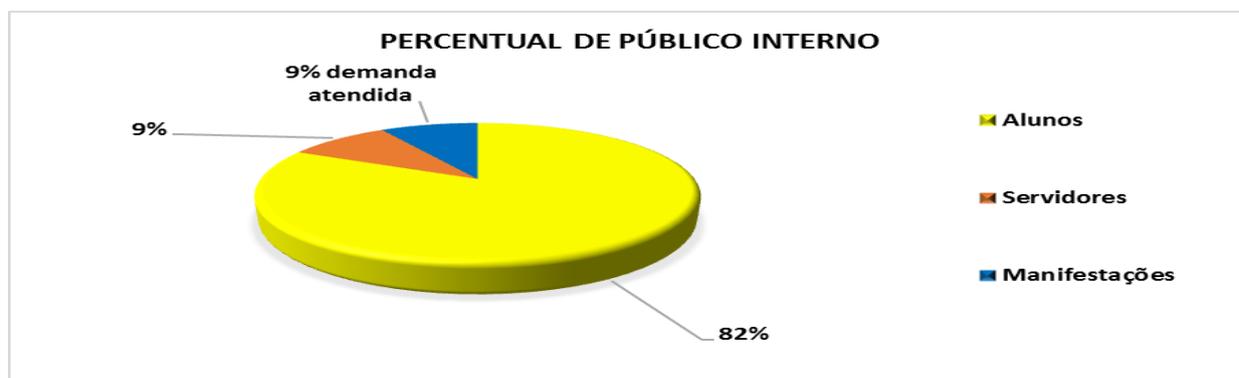
Descrição dos resultados das manifestações recebidas

RESULTADO DAS DEMANDAS	
Solucionadas	437
Não Solucionadas	17
Inabilitadas	35
Em Tramitação	82
Sugestões	40
Elogios	05

07 - Público interno que integra a UFRR

A UFRR atende no geral 8.854 discentes, matriculados em diversos cursos de graduação, pós-graduação, tecnólogo, ensino médio e fundamental. O quadro de servidores ativos está composto de 970 servidores ativos, entre docentes e técnicos - administrativos. Do total desse público, a Ouvidoria atendeu 935 manifestantes, equivalendo o percentual de 9% da demanda geral.

Gráfico nº 05



Descrição do público interno da UFRR em 2014

Discentes: 8.854	Servidores: 970	TOTAL: 9.824
TOTAL DE PÚBLICO ATENDIDO NA OUVIDORIA: 935 (9%)		

08- Dos Cursos oferecidos na UFRR.

A Universidade Federal de Roraima, atualmente oferece 50 cursos de graduação, 10 cursos de pós-graduação em Mestrado, 04 cursos de Doutorado, 01 Técnico em Agropecuária, e 01 em Superior Tecnólogo em Agroecologia, Ensino Médio e Fundamental no Colégio de Aplicação-CAP.

No gráfico abaixo de nº 07, mostra o percentual dos cursos oferecidos na instituição, o curso de graduação com maior percentual de 74%.

Gráfico nº06



CURSOS OFERECIDOS NA UFRR	QUANTIDADE
Graduação	50 (Relação de cursos, anexo)
Pós Graduação em mestrado	10
Doutorado	04
Téc. Em agropecuária	01
Agroecologia	01
Colégio de aplicação	0 2 (Fundamental/ Médio)

9 - Estrutura física da Ouvidoria.

A Ouvidoria encontra-se instalada no Bloco IV, Sala 05, dividida em dois pequenos espaços, equipada com dois computadores, duas impressoras, telefone fixo e celular, um armário, um arquivo, duas mesas (birô) e cadeiras, dispõe de internet, site na página da UFRR.

Com essa estrutura, é importante mencionar alguns pontos: foi observado a necessidade de maior espaço físico, como segue os padrões da maioria das Ouvidorias do Brasil, pelo menos com 03 salas, para possibilitar o atendimento em casos de grupos de pessoas oferecendo melhor acomodação, em realizações de reuniões, e outras tarefas com setores internos e externos de outras instituições que desenvolvem atividades de Ouvidoria no Estado.

10. Dos Recursos Humanos da Ouvidoria

Com a efetivação da Ouvidoria a partir de 2006, funciona especificamente com uma servidora, que exerce a função de Ouvidora, contando somente com o auxílio de 2 bolsistas, porém esses, possuem permanência passageira no setor, isso não assegura o preparo adequado para realizarem determinados atendimentos, possibilita tão somente, o atendimento básico e atividades laborais básicas do setor, além de entregar e receber documentos nos setores da instituição.

Dessa forma, prejudica consideravelmente para realizações de ações da Ouvidoria, o que deixa visível, a urgência de auxiliares suficiente para integrar equipe da Ouvidoria, assim contribuirá para o bom desenvolvimento das ações e atividades com maior qualidade e eficiência, bem como, na amplitude das ações no âmbito institucional, no Estado e na Região Norte, juntamente com as demais Ouvidorias em realizações de Fóruns, Seminários, Encontros, Debates, Campanhas Educativas na instituição, pesquisa de satisfação, no mínimo uma vez ao ano e demais atividades.

É importante destacar que a Ouvidoria, além de executar suas atividades de atendimento interno e externo na instituição, tem outras responsabilidades de ações, uma vez que foi eleita por dois mandatos, nos dois últimos Encontros de Ouvidores do Estado de Roraima, como Presidente da Comissão dos Ouvidores do Estado. Foi eleita ainda, Vice-Presidente dos Ouvidores da Região Norte, por dois mandatos até 2016, no Fórum Nacional de Ouvidores-FNOU, nos Encontros realizados em 2012 na cidade de Vitória- ES, e 2014, em Florianópolis-SC.

É necessário em caráter de urgência, estruturar a equipe da Ouvidoria de forma adequada como

dispõe seu Regimento Interno, “A Ouvidoria será Constituída por: Art. 6º, I - Ouvidor Geral, como seu Coordenador, escolhido dentre os servidores do quadro ativos ou inativos da UFRR; II - Secretário; III – Assistente”.

11. Da Localização e Acessibilidade

A Ouvidoria está localizada no Campus Paricarana, Bloco IV, Sala 05, porém, observa-se a necessidade se manter a divulgação e informação permanente dentro do espaço Institucional, garantindo a existência da Ouvidoria na UFRR, como um canal de comunicação importante para a comunidade.

Observa-se a necessidade de confecção de *Placa de Identificação*, o que já foi solicitado por diversas vezes a PROINFRA, para ser exposta na parte externa do prédio em que funciona este órgão, proporcionando plena visibilidade à comunidade. Há necessidade também, da confecção de *dois Outdoors*, para ser fixados nas duas entradas da UFRR, para melhor fortalecer a divulgação, tais questões também já foram solicitadas aos setores responsáveis, nos dois últimos anos, mas ainda não atendidas.

Com a mudança da Ouvidoria para o Bloco IV, em 2012, para o Bloco IV, consideramos a localização estar mais afastada da maioria dos Blocos acadêmicos, com isso, foi observado que o acesso presencial reduziu consideravelmente. Nesse sentido, é importante que a Ouvidoria esteja instalada em espaço centralizado e de boa visibilidade no Campus Paricarana, próximo à maioria dos Blocos acadêmicos e administrativos, como: Centros e Departamentos Didáticos, Pró-Reitorias, Núcleos, Restaurante Universitário, Biblioteca Central, Livraria, Centro de Convivência, Agencias Bancárias e outros, facilitando a visibilidade da maioria da comunidade acadêmica.

Da Acessibilidade, observa-se a insatisfação de parte dos usuários quando necessitam vir a Ouvidoria, sobretudo alunos, que reclamam da distância dos demais Departamentos, considerando que a maioria não disponibiliza de transporte próprio, e o clima é extremamente quente, sol escaldante nos horários de 10 às 12h, e de 14 às 16h, para os pedestres, considerando ainda, a dificuldade do acesso aos cadeirantes pelas calçadas e vias que ainda não oferecem acessibilidade apropriada para tais portadores.

Observa-se ainda, a necessidade de sinalização adequada em todas as vias da UFRR, assim como, adequação dessas vias e calçadas favorecendo o acesso aos cadeirantes, sobretudo em período e inverno uma vez, que muitas calçadas em determinados trechos, são instalados placas de sinalização, impedindo assim de tal forma, a acessibilidade dos cadeirantes obrigando a trafegarem na pista, arriscado a acidentes.

12. Considerações finais.

Das análises e observações da Ouvidoria, e dos resultados das demandas apresentadas e intermediadas por meio deste setor, das **935** manifestações em 2014, que dessas 75% foram solucionadas, mostrou a preocupação dos setores acionados, na solução célere, considerado um grau de satisfação da comunidade acadêmica, em relação aos serviços oferecidos pela UFRR, BOM.

É importante destacar, que no ano de 2014, com a comemoração alusiva aos 25 anos da UFRR, com realizações dos eventos, observou-se a boa aceitação pela comunidade, sobretudo no aspecto cultural e esportivo, envolvendo toda comunidade interna e externa, em inúmeras atividades que proporcionou a participação de alunos, servidores e a sociedade em geral. Nesse sentido o grau de satisfação da Administração Superior, com a comunidade acadêmica, considerado MUITO BOM.

Todavia, foi observado que com o novo **Sistema Eletrônico de Ponto**, que a Gestão passou a dotar a partir dos meados do ano de 2014, por meio da Pró-Reitoria de Gestão e Pessoas, que remete ao controle da pontualidade e assiduidade dos servidores técnicos-administrativos, os quais foram atribuídos a relatos e reclamações informais, gerou um certo descontentamento por grande parte da classe, quanto aos critérios e adequações do sistema, sobretudo, a obrigatoriedade somente para os Técnicos-administrativos. Nessa questão especificamente, consideramos o grau de satisfação dos técnicos com a Gestão foi REGULAR.

Pontua-se com veemência, carência de auxiliares suficientes, na equipe da Ouvidoria, o que vem impossibilitando realizar diversas ações. Como exemplo, não foi possível em 2014, realizar a Pesquisa de Satisfação no âmbito da UFRR, por falta de servidor suficiente na Ouvidoria, o que muito prejudicou esta ação, uma vez que já constava em seu planejamento de ações para 2014. Sendo que a Pesquisa de Satisfação é realizada presencial, corpo a corpo em cada setor da UFRR, onde proporciona o contato direto, com maior interação, possibilitando ainda a divulgação das ações deste setor junto aos alunos e servidores em geral, levando informações, esclarecimentos de dúvidas, e permitindo a Ouvidoria conhecer a comunidade de perto, e assim proporcionar o aprimoramento de seus serviços, corrigindo falhas, colhendo sugestões, dados para a pesquisa, trazendo resultados extremamente importantes para a Ouvidoria e conseqüentemente para a instituição como um todo.

Demais ações da Ouvidoria no ano de 2014, ficaram impossibilitadas de serem realizadas, como exemplo: encontros de Ouvidores de Roraima, seminário, pesquisa de satisfação, ações de campanhas no âmbito da UFRR, considerando falta de servidores auxiliares na Ouvidoria.

Propomos a efetivação da localização centralizada da Ouvidoria no Campus Paricarana; Placa de Identificação da Ouvidoria a ser fixada no prédio que está funcionando a Ouvidoria, em local visível à comunidade acadêmica.

Por fim, é importante registrar, a necessidade de recursos destinados especificamente à Ouvidoria, para possibilitar as realizações de suas ações.

Esse é o Relatório da Ouvidoria no ano de 2014.

Boa Vista, 04 de março de 2015.

M^a. Rosiney Santana Marques,
Ouvidora Geral da UFRR.
Portaria nº 562-GR/2014