

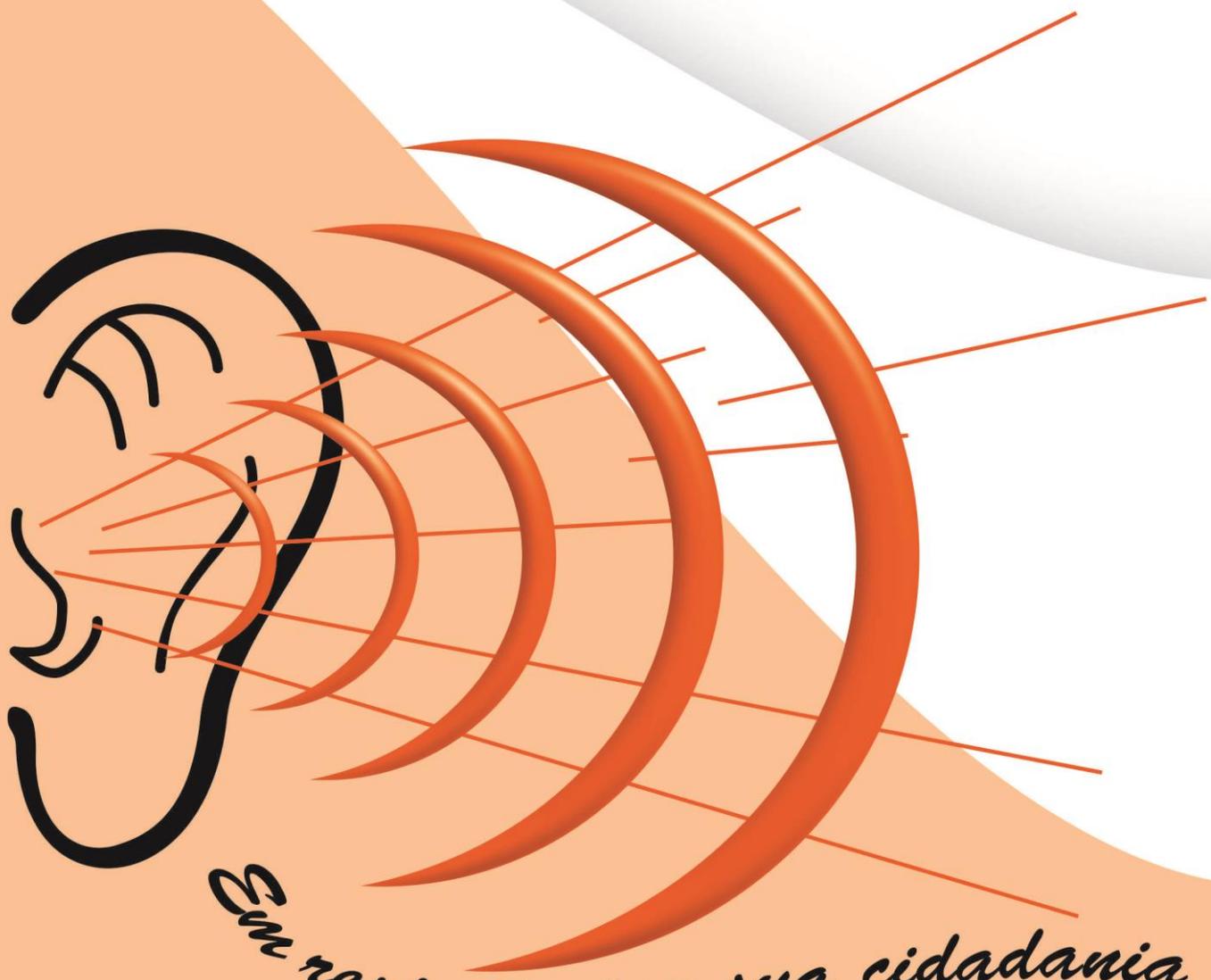


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**  
**OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**

Av. Ene Garcez, 2413 - Bairro Aeroporto - Cep 69.304-000- Boa Vista – Roraima – E-mail: [ouvidoria@ufr.br](mailto:ouvidoria@ufr.br)  
Bloco IV- Sala 05



# RELATÓRIO ANUAL 2015



*Em respeito por sua cidadania*



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

Av. Ene Garcez, 2413 - Bairro Aeroporto - Cep 69.304-000- Boa Vista – Roraima – E-mail: [ouvidoria@ufr.br](mailto:ouvidoria@ufr.br)  
Bloco IV- Sala 05

# **RELATÓRIO ANUAL 2015**

**BOA VISTA-RORAIMA**

## UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA

Reitora da Universidade Federal de Roraima - UFRR

**Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. 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. Raimundo Aparecido da Silva**

Pró-Reitor de Planejamento e Infraestrutura- PROINFRA

**Prof. Dr. Joel Carlos Moizinho**

Pró-Reitor de Planejamento-PROPLAN

**Sr. Manoel Bezerra Junior**

Pró-Reitora Pesquisa e Pós-Graduação - PRPPG

**Prof<sup>a</sup>. Dra. Rosângela Duarte**

Pró-Reitora de Assuntos Estudantis e Extensão-PRAE

**Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria das Graças Dias**

Pró-Reitor de Ensino e Graduação - PROEG

**Prof. Dr. Antonio Cesar Silva Lima**

Pró-Reitora de Gestão e Pessoas-PROGESP

**Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Edith Romano Siems-Marcondes**

Ouvidora-Geral

**Maria Rosiney Santana Marques**

Bolsistas: **Fernanda Gomes de Sousa**

**Erika Thaynara da Silva Uchôa**

## SUMÁRIO

<b>1. Apresentação.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Ensino.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Restaurante Universitário.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Auxílios Estudantis.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Serviços Gerais.....</b>	<b>7</b>
<b>6. Serviços de Atendimentos Administrativos.....</b>	<b>7</b>
<b>7. Serviços de Segurança.....</b>	<b>7</b>
<b>8. Servidor .....</b>	<b>8</b>
<b>9. Unidade de Saúde.....</b>	<b>8</b>
<b>10. Resultados – Gráficos e Tabelas.....</b>	<b>9</b>
<b>10.1. Tabela Geral.....</b>	<b>9</b>
<b>10.2. Tabela Geral Detalhada.....</b>	<b>10</b>
<b>10.3. Demanda por Público.....</b>	<b>11</b>
<b>10.4. Dos Canais de Acesso.....</b>	<b>12</b>
<b>10.5. Das Manifestações Recebidas.....</b>	<b>13</b>
<b>10.6. Resultado da Demandas.....</b>	<b>13</b>
<b>11. Conclusão.....</b>	<b>14</b>
<b>11.1. Proposições.....</b>	<b>15</b>

## 1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de Serviços Públicos da Universidade Federal de Roraima- UFRR, desenvolve suas atividades com embasamento legal nos dispositivos do Regimento Interno da Ouvidoria- Resolução nº 020/2012-CUNI; IN nº 1 de 05 de novembro de 2014 da Ouvidoria - Geral da União da Controladoria-Geral da União; Constituição Federal/1988 e demais legislações em vigor.

As Ouvidorias do Poder Executivo, são unidades administrativas dos ministérios e dos órgãos da Presidência da República e das suas entidades vinculadas, instituídas com a finalidade de assegurar aos cidadãos o direito a serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas com urbanidade, figurando como instrumento à conciliação, prevenindo, a instauração de processos administrativos, funcionando como mecanismo ético de pacificação social, tendo a obrigação de tratar o público, os colegas e funcionários com respeito, discrição e independência, exigindo igual tratamento.

Tratando-se de um dever de conduta que impõe ao exercício da Ouvidoria, a sinceridade, no tratamento das manifestações, exigindo a condição de empenhar-se para que o manifestante se sinta amparado no regular tratamento da demanda.

São essencialmente, estruturas de mediação nas relações que os cidadãos, isoladamente ou coletivamente, estabelecem com a Ouvidoria das entidades públicas, em busca de informações ou de apresentação de reclamações, denúncias, sugestões, críticas, elogios e solicitações.

Com o advento da Instrução Normativa nº 1 de 05 de novembro de 2014, prevê a obrigatoriedade da adesão do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (**e-Ouv**), desenvolvido pela Controladoria Geral da União-CGU, para receber, tratar e encaminhar manifestações dos cidadãos relativas aos serviços públicos.

Dessa forma, o novo Sistema passou a ser utilizado pela Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima, somente a partir do mês de maio de 2015, uma vez, necessitou de treinamento da equipe da Ouvidoria, para absorver com efetividade o novo Sistema, que ainda estaria em período de adequação nas Ouvidorias do governo federal.

No início do ano de 2015, a Ouvidoria realizou o III Encontro de Ouvidores do Estado de Roraima, que vem ocorrendo desde 2013. Neste, participaram **64** Ouvidores e representantes de Instituição, federal, estadual, municipal e empresas privadas.

A realização do Encontro foi iniciativa da Ouvidoria da UFRR, junto a Comissão dos Ouvidores de Roraima com apoio da Gestão Superior da UFRR, com o objetivo de integrar as demais Ouvidorias existentes no Estado de Roraima, e seus representantes, oportunizando, dessa forma, discussões, apresentações de experiências no decorrer das atividades executadas nas Ouvidorias, bem 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 à sociedade, por ser um veículo de comunicação nas instituições, que visa buscar o direito do cidadão no exercício da cidadania, diante da apresentação de suas insatisfações referente aos serviços públicos dos quais não foram atendidos.

Observamos que, a satisfação dos Ouvidores e representantes das Instituições presentes no Encontro, foi positiva em relação à iniciativa da realização do evento, desde o ano de 2013 e o reconhecimento do apoio logístico da Gestão Superior da UFRR, oportunizando a integração das Ouvidoria, seus Ouvidores e representantes, além de exporem suas realidades vivenciadas em suas instituições, no papel de Ouvidor e de profissionais que lidam com a complexidade desses serviços de atendimento ao cidadão.

Por esse viés, podemos considerar o ano de 2015, positivo para à Ouvidoria da UFRR e seus resultados, nesse sentido, desenvolvido juntamente com as Ouvidorias dos demais órgãos públicos em Roraima, pela participação e integração das Ouvidorias e seus representantes, no III Encontro de Ouvidores de Roraima, realizado no dia 31 de março de 2015, no salão nobre da Reitoria da UFRR

A Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima, especificamente voltada ao atendimento à comunidade acadêmica em geral, no período de janeiro a dezembro de 2015, recebeu manifestações oriundas dos discentes, docentes, servidores e comunidade externa, voltadas aos serviços oferecidos pela UFRR, temos à apresentar os resultados e as observações a seguir:

## **2. Do Ensino**

**\*Greve:** Em 2015, nos meados do Semestre 2015.1, a UFRR passou por 4 (quatro) meses em greve, sobretudo pela adesão por parte dos docentes, resultando certa maneira, a paralização das aulas no período de 1 de julho a 4 de novembro/2015, prejudicando em parte, a conclusão do Semestre, uma vez, que alguns docentes ainda não haviam encerrado totalmente suas atividades,

sobretudo, o lançamento de “notas das avaliações” no Sistema do DERCA, normalizando tão somente, a partir de 4 de novembro/2015, com o retorno dos alunos e docentes às atividades normais, com início do Semestre 2015.2.

Nesse sentido, embora a paralização das aulas em decorrência à adesão da greve, pela maioria dos docentes, porém, muitos que respondiam como Coordenadores de Cursos, Diretores de Centros e Núcleos, continuaram em suas atividades administrativas normais.

Foi observado durante o período da greve que, desgastes, sobretudo, anseios por parte dos alunos, na espera do retorno dos professores às salas de aula, levando muitos exporem faixas no âmbito da UFRR, solicitando o retorno dos docentes, tal fato, gerou certa maneira, insatisfação pela maioria dos discentes.

Observou-se, que no ano de 2015, foram registradas diversas denúncias e reclamações de alunos em desfavor de alguns docentes, referente a postura e conduta em sala de aula; falta de didática; constrangimentos; assédio sexual e assédio moral; arrogância, intolerância, ausência nas salas de aulas, por motivo de viagens no decorrer do semestre; atraso no lançamento de notas no Sistema do DERCA.

### **3. Restaurantes Universitários**

Campus Paricarana, Murupú e Cauamé - a demanda total de **9.528** alunos da UFRR, matriculados nos Cursos de Graduação e Pós-Graduação, Colégio de Aplicação e Escola Agrotécnica, e comunidades externa. Dessa demanda, 52% aproximadamente, são atendidos nos Restaurantes Universitários e manifestações dentre reclamações, denúncias, solicitações e sugestões, parte desses usuários, se manifestaram nesta Ouvidoria, reivindicando a qualidade das carne, peixes, frangos e arroz mal cozidos, suco muito fraco (mais água que fruta); pouca variedade de saladas, atendimento inadequado por parte de alguns funcionários da Empresa, gerando assim, descontentamento aos usuários, conforme mostra nas descrições das manifestações registradas e arquivadas na Ouvidoria.

Nesse sentido, foram ainda registradas, reclamações de alguns docentes, referente a rejeição da identificação na entrada do Restaurante, uma vez que não foi aceito por algumas vezes a Carteira de Identificação Institucional/Profissional, comprovando ser servidor da UFRR, sendo exigido na portaria do RU, somente o Crachá do servidor, do contrário, deveria pagar o valor de usuário

externo.

#### **4. Auxílios Estudantis e Bolsas Estudantis**

Os Programas das bolsas e auxílios estudantis, são direcionados aos alunos com vulnerabilidade econômica. As manifestações apresentadas, foram quase que constante durante o ano de 2015, sobretudo, nos últimos meses do ano, que reivindicaram sobre os atrasos nos pagamentos das Bolsas e Auxílios, gerenciados pela Pró-Reitoria de Administração-PROAD e Pró-Reitoria de Extensão e Assistência Estudantil-PRAE, que nas respostas às manifestações, sempre foram justificadas a falta de repasse e liberação dos recursos, por parte do Governo Federal, chegando a atrasar por até dois meses consecutivos, o que gerou um grande índice de insatisfação dos bolsistas.

#### **5. Serviços Gerais no âmbito institucional.**

No atendimento aos serviços gerais na UFRR, referente à limpeza, segurança, atendimento de água, energia e transporte, é observado que diante de demandas apresentadas e relatos de usuários na Ouvidoria, embora o empenho e dedicação da Prefeitura, que não mediu esforços nos atendimentos às solicitações, mesmo assim, tais esforços, não foram suficientes, para solucionar todas as questões impostas, como exemplo: reparos de pequenos serviços nos Blocos, trocas de lâmpadas, limpeza e consertos em banheiros, torneiras, sobretudo a falta de material de limpeza, papel higiênico nos últimos 5 meses do ano 2015; serviços de limpeza em geral (capina, coleta de lixo, entulhos, limpeza dos forros da Biblioteca, Restaurante e União Operária, retirada de pombos, consertos de goteiras e outros); horários de ônibus para o Campus CCA e Murupú, também gerou aos discentes diversos transtornos e descontentamentos.

#### **6. Serviços de atendimentos administrativos**

A maioria das solicitações apresentadas, foram voltadas às solicitações de serviços e informações por parte dos serviços do DERCA, CPV e DARH, todas foram atendidas com satisfação.

#### **7. Serviços de Segurança**

Diante das manifestações apresentadas e reclamações verbais, questões sobre a segurança no campus Paricarana, por falta de iluminação adequada, supostos usuários de entorpecentes, furtos de

bicicleta, notebook de aluno, conduta de Segurança para com aluno na Guarita da UFRR.

Nesse sentido, foi observada a necessidade de serviços de ronda constante, por parte dos Seguranças, ao redor dos Blocos, preferencialmente no horário noturno, finais de semana e feriados. Observado tal fato, como falha na ineficiência por parte da UFRR nesses serviços, uma vez que, a maioria dos Seguranças permaneceram maior parte do tempo, estabilizados em um só local, na frente ou atrás dos prédios, sem fazer ronda frequente nos arredores.

## **8. Servidor**

Adesão do PONTO ELETRÔNICO na UFRR, uma exigência da Gestão Superior, com base nas recomendações do TCU, que foi gerenciado pela Pró-Reitoria de Gestão e Pessoas-PROGESP, voltada exclusivamente aos Técnicos Administrativos da Instituição, originou diversas reclamações, gerando **insatisfação**, na maioria dos servidores Técnicos Administrativos, a partir do mês de novembro/2015, quando a PROGESP/DARH, exigiu aos servidores, justificativas pelas horas faltosas, referente ao mês de março a novembro, mesmo sendo de conhecimento desses setores sobre as falhas apresentadas pelos equipamentos, desde a instalação nos Blocos da UFRR, o que foi comprovado por servidores, a PROPLAN/PROGESP e Reitoria.

Tais falhas como exemplo: equipamentos que emitiram comprovantes, porém, não registrado na folha de ponto; em dias de falta de energia, a DARH e PROGESP, não houve controle, computando como horas faltosas; em dias de dedetizações nos prédios, não ocorrendo a preocupação da DARH e PROGESP, em observar tais registros na folha de ponto, computando como horas faltosas.

Falta de materiais higiênicos nos banheiros dos prédios administrativos, (papel higiênico, detergente, sabonete líquido, álcool, gel, toalha descartável), bem como, falta de materiais de limpeza em geral, causando descontentamento aos servidores em geral.

## **9. Unidade de Saúde**

O espaço físico inadequado da Unidade de Saúde da UFRR, causou insatisfação da comunidade acadêmica e comunidade externa, referente ao espaço físico para espera de atendimento ou agendamento de consultas, causando desconforto e constrangimento aos usuários, uma vez, ser necessário chegarem no primeiro horário da manhã na Unidade, para conseguir agendamento, ou

seja, antes das 08:00 horas e no horário da tarde, entre 12:00 as 14:00, onde reclamaram que ficam ao relento sem proteção de sol e chuva, enquanto isso, se protegem debaixo de uma árvore que fica atrás do prédio, que encontram-se instalado alguns bancos de cimento. Nesse sentido, observa-se que carecem de novas contratações de profissionais da área da saúde, para ampliar a equipe de profissionais da Unidade de Saúde.

## 10. Resultados - Gráficos e Tabelas:

### 10.1. Tabela Geral

A Tabela a seguir, mostra detalhadamente os resultados das 214 manifestações registradas, dessas, 09 manifestações encontram-se em tramitação nos setores responsáveis, que a Ouvidoria acompanhará os resultados finais. As manifestações consideradas Inabilitadas pela Ouvidoria, são manifestações apresentadas por meio de pequenos bilhetes ou frases de conteúdos irrelevantes, apresentadas geralmente por meio das urnas disponibilizadas no Restaurante Universitário e Biblioteca Central, que após analisadas foram arquivadas.

<b>TABELA GERAL</b>					
<b>Meses</b>	<b>Solucionadas</b>	<b>Não solucionadas</b>	<b>Inabilitadas</b>	<b>Em tramitação</b>	<b>Total Geral</b>
<b>Janeiro</b>	07	0	0	0	<b>214</b>
<b>Fevereiro</b>	10	0	0	0	
<b>Março</b>	11	0	01	01	
<b>Abril</b>	43	01	03	0	
<b>Maió</b>	15	0	0	0	
<b>Junho</b>	09	01	04	0	
<b>Julho</b>	13	0	02	02	
<b>Agosto</b>	32	0	0	0	
<b>Setembro</b>	13	01	01	0	
<b>Outubro</b>	09	0	01	0	
<b>Novembro</b>	13	0	01	01	
<b>Dezembro</b>	09	05	0	05	
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>08</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	

## 10.2. Tabela Geral – Detalhada

A Tabela a seguir, mostra o quadro geral da quantidade de manifestações recebidas ao mês, os meios de acesso utilizados, o público, os tipos e sua totalidade do ano de 2015.

Meses	Quantidade	Meios de acesso					Público				Tipos				
		Form Pres.	Urna	E-mail	E-OUV	Correios	Aluno	Anônimo	Externo	Servidor	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Elogios	Sugestão
Janeiro	07	01	-	06	-	-	02	-	05	-	03	-	04	-	-
Fevereiro	10	01	-	09	-	-	02	-	07	01	02	-	07	-	01
Março	12	03	03	05	01	-	08	01	01	02	06	02	03	-	01
Abril	44	01	36	02	05	-	34	07	02	01	28	02	05	01	08
Maiο	15	02	05	01	06	01	06	06	01	02	07	04	04	-	-
Junho	10	04	01	03	02	-	06	-	01	03	04	03	03	-	-
Julho	15	01	-	02	11	01	11	02	01	01	03	11	01	-	-
Agosto	32	-	03	22	07	-	22	03	01	06	07	03	20	01	01
Setembro	14	03	-	07	03	01	04	04	01	05	07	05	02	-	-
Outubro	09	-	-	06	03	-	05	01	02	01	04	02	03	-	-
Novembro	14	01	04	01	08	-	04	06	01	03	06	05	01	-	02
Dezembro	19	-	-	03	16	-	09	01	01	08	09	08	-	-	02
Inabilitadas	13	-	12	1	-	-	4	8	1	-	5	1	2	-	4
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>17</b>	<b>64</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>03</b>	<b>117</b>	<b>39</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>91</b>	<b>46</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	<b>19</b>

### 10.3. Demanda por Público.

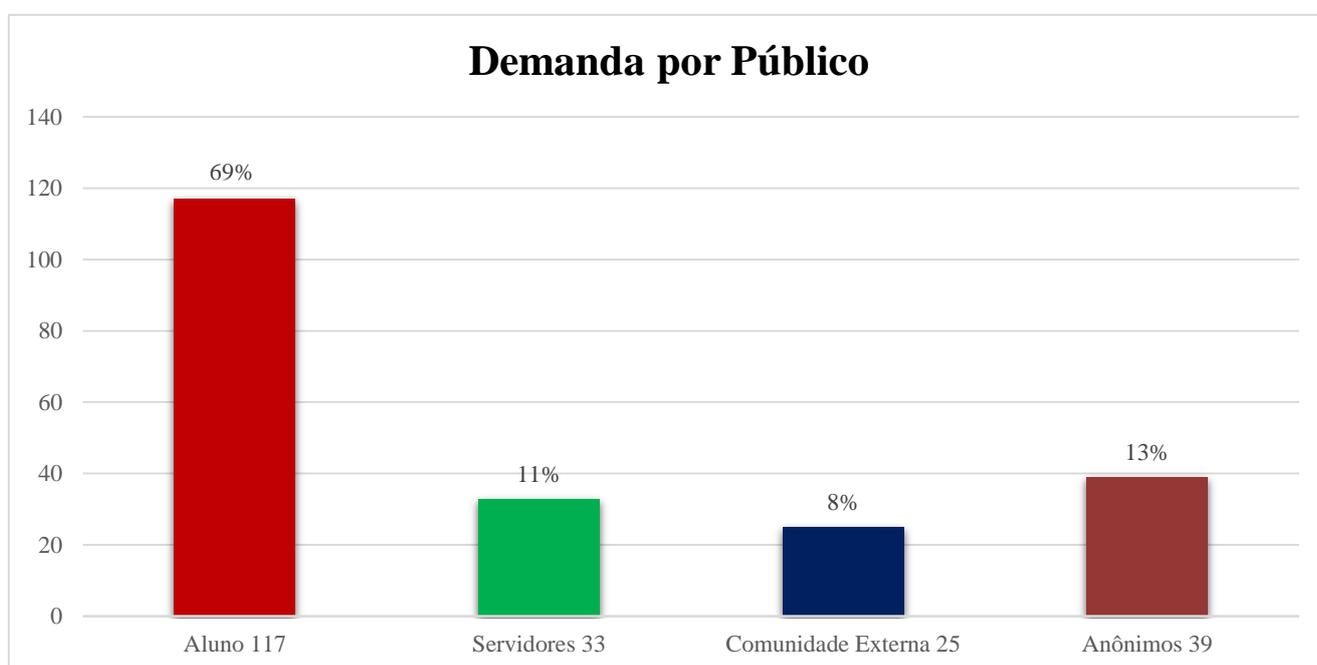
O gráfico a seguir, mostra o tipo de público e número de demandas atendidas registradas na Ouvidoria.

Demanda de 117 alunos, equivalendo a 69% do público na Ouvidoria; 33 servidores com 11%; 25 comunidade externa com 8% e 39 anônimos equivalendo à 13% do público.

Observou-se que, as demandas anônimas, na sua maioria, foram direcionadas aos Departamentos didáticos, por se tratarem de manifestações direcionadas na maioria, a assuntos acadêmicos, sendo: disciplinas não ofertadas; falta de didática por parte de alguns docentes; dificuldades de aprendizado em algumas disciplinas causando grande número de reprovações da classe; tratamento grosseiros de docente para com aluno.

Outros assuntos, foram direcionados às Diretorias, Pró-Reitorias e a Gestão Superior, com críticas, solicitações de serviços, reclamações de pagamentos atrasados a servidores terceirizados, atraso de pagamento de bolsas e auxílios estudantis, solicitações de serviços gerais nos prédios da instituição (limpeza e falta de materiais para atender os prédios), denúncias de alunos contra docente.

**Gráfico nº 01**

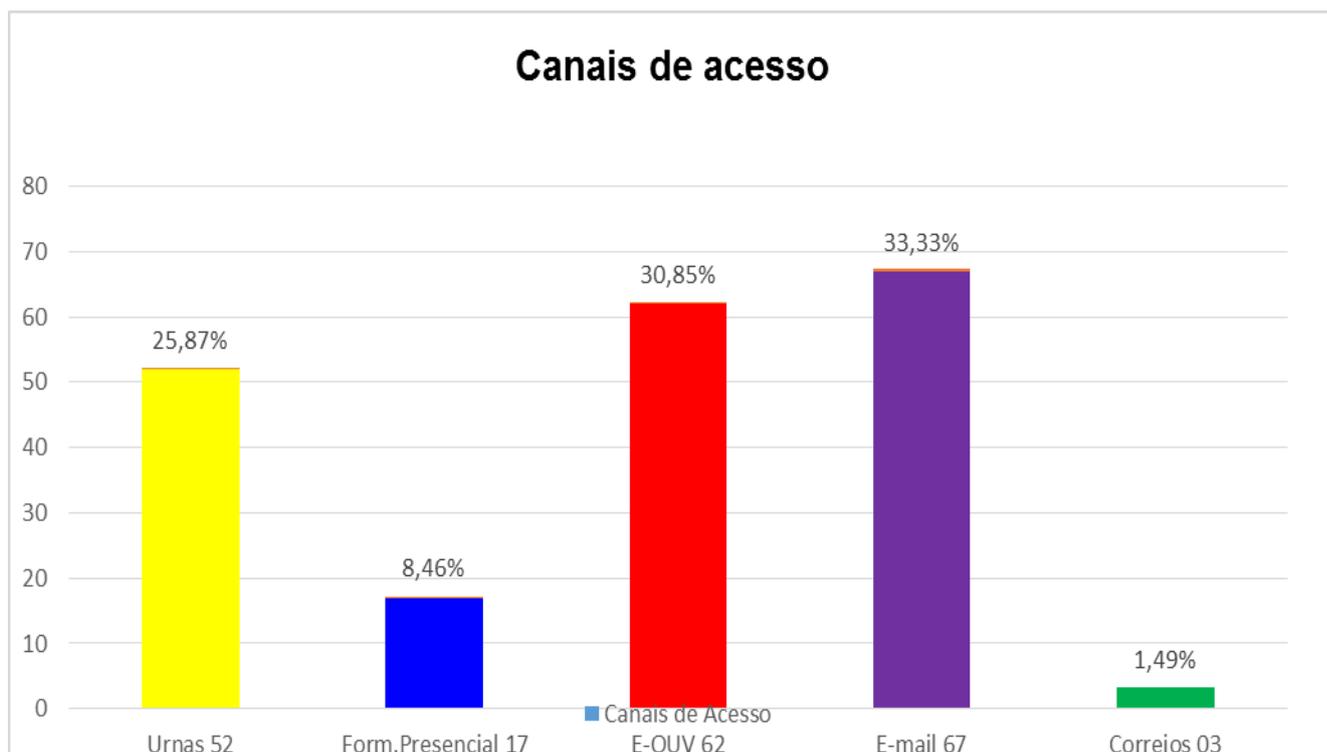


#### 10.4. Canais de Acesso.

Os canais de acesso conforme gráfico nº02 a seguir, foram disponibilizados por meio de Urnas, com 52 manifestações, equivalendo a 25,87% (Restaurante, Biblioteca Central, Colégio de Aplicação e Bloco II), Sistema E-OUV, com 62 manifestações, equivalendo a 30,85%; E-mail da Ouvidoria ([ouvidoria@ufr.br](mailto:ouvidoria@ufr.br)), com 67 manifestações, equivalendo a 33,33%; Correios, com 03 manifestações, equivalendo a 1,49% (Cartas) e as manifestações por via telefone da Ouvidoria (95) 3621-3109, não foram registradas formalmente.

Dos meios de acessos, o e-mail da ouvidoria foi o de maior utilização pelos usuários, com o nº de 67 manifestações, equivalendo a 33,33%; por meio do Sistema E-OUV, apresentou 62 manifestações, equivalendo a 30,85%; na sequência o meio de acesso das urnas, com 52 manifestações, equivalendo a 25,87%; por conseguinte apresenta-se o meio de acesso presencial, com 17 manifestações, equivalendo a 8,46% e por final, o acesso por correios, com 3 manifestações, equivalendo a 1,49%.

Gráfico nº 02

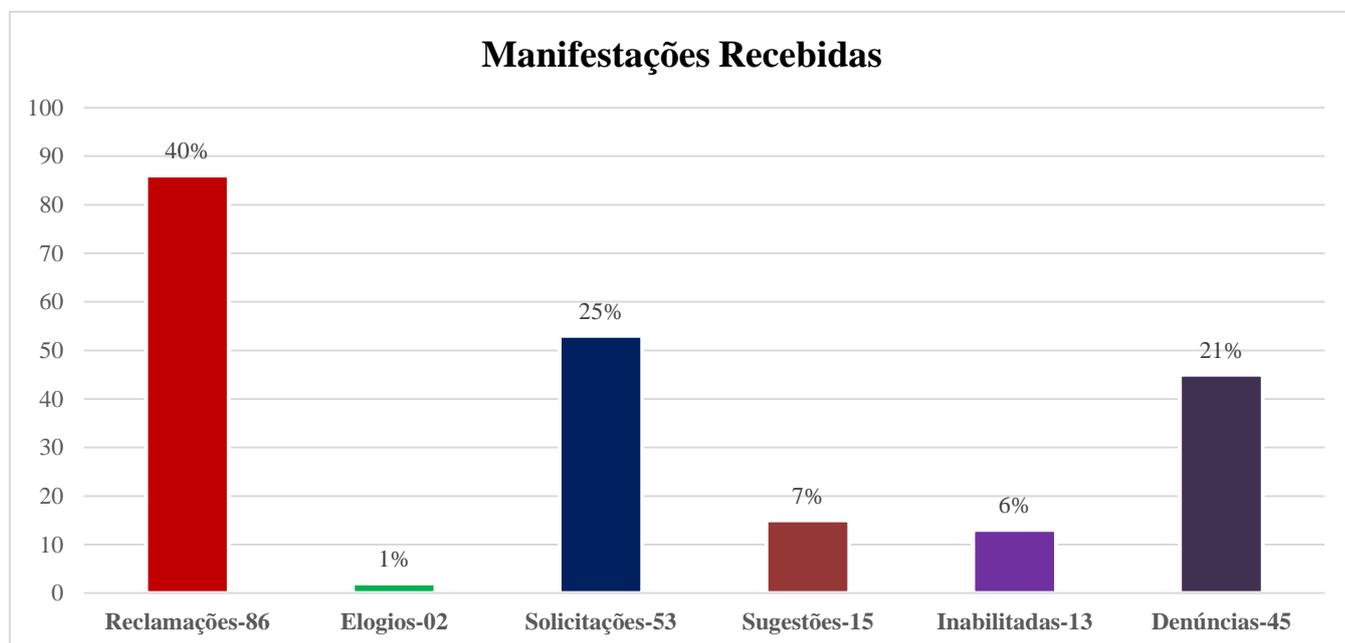


## 10.5. Das Manifestações Recebidas

O Gráfico de nº 03, a seguir, mostra que o número maior de manifestações recebidas, foram as reclamações, com 86 manifestações, equivalendo a 40%; na sequência as solicitações com 53 manifestações, equivalendo a 25%; as denúncias com 45, equivalendo a 21%; as sugestões com 15 manifestações, equivalendo a 7%; os elogios com 02 manifestações, equivalendo a 1%. As 13 manifestações, equivalendo 6%, consideradas inabilitadas, por serem de conteúdos não pertinentes aos serviços da Ouvidoria (bilhetes infundados, com solicitações inadequadas), que após análise da Ouvidora, foram considerado inabilitados e arquivados.

As manifestações recebidas por telefone, solicitações de informações, denúncias informais, orientações presenciais por parte dos usuários dos serviços da Ouvidoria, não foram registradas.

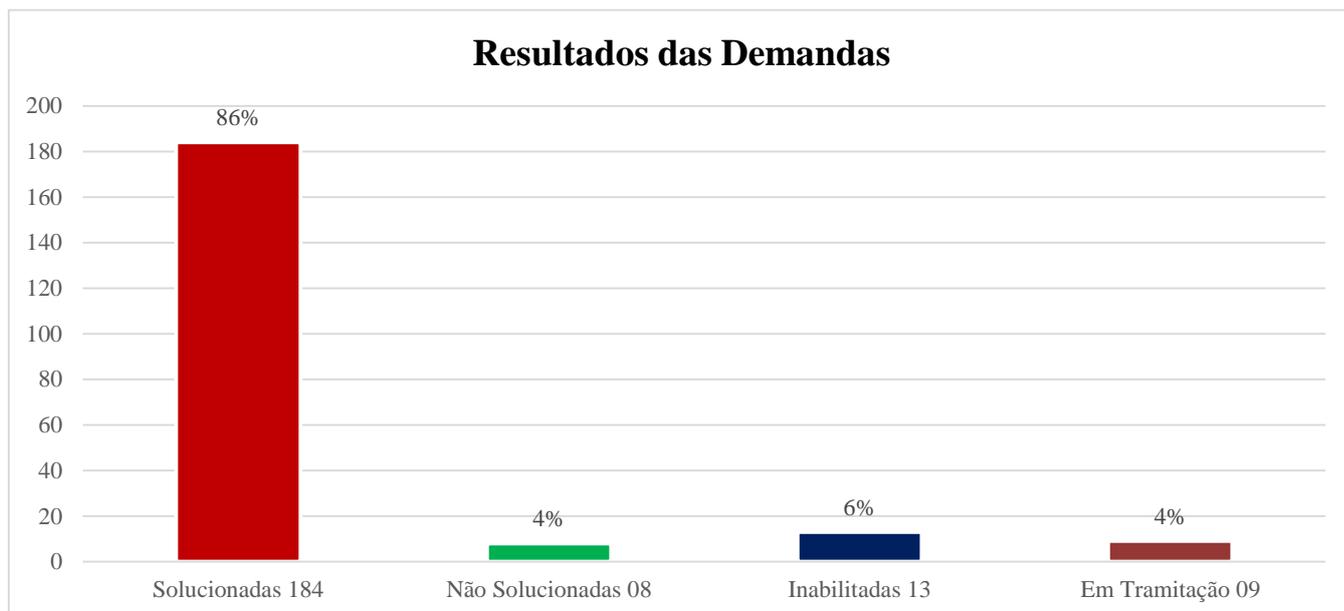
Gráfico nº 03



## 10.6. Resultado das Demandas

No gráfico a seguir de nº 04, das 214 manifestações registradas no ano de 2015, 184 foram solucionadas, equivalendo a 86% das manifestações, e somente 08 manifestações não foram solucionadas, equivalendo a 4%. Constam 09 manifestações em tramitação, equivalendo a 4% e consequentemente ressaltando novamente as 13 manifestações inabilitadas com 6%.

**Gráfico nº 04.**



## 11. Conclusão

A Ouvidoria/UFRR, no ano de 2015, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro, recebeu no total **214** manifestações, por meio dos acessos “**Sistema E-OUV, urnas, e-mail, telefone, cartas e presencial.**

Das manifestações registradas, 184 foram **solucionadas**, equivalendo a 86%, **não solucionadas** somente 08 manifestações equivalendo a 4%. Refere-se, respectivamente, quase na sua totalidade, ao Semestre 2015.1, ocorrido a paralização das aulas, por motivo da greve no término do semestre, com reinício do Semestre 2015.2, no dia 04 de novembro, que encerrará somente no mês de abril de 2016.

Os resultados apresentados foram referentes especificamente aos serviços da Ouvidoria, diante das manifestações apresentadas e registradas no Sistema E-OUV e Sistema Interno, oriundos da comunidade acadêmica em geral, e com base em relatos verbais/presenciais, à Ouvidora, por parte de servidores, discentes, docentes e comunidade externa.

## **11.1. Proposições**

**a)** Dos recursos federais destinados a UFRR, que um percentual seja específico para atender necessidades da Ouvidoria, sobretudo para as Realizações de Seminários ou Fóruns, Encontros locais com participação das demais Ouvidorias federais, estaduais, municipais e privadas existente no Estado de Roraima e de outros Estado da Federação;

**b)** 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);

**c)** 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 acessos disponibilizados pela Ouvidoria na UFRR;

**d)** Que seja confeccionada uma Placa Luminosa com o nome da Ouvidoria, em frente ao Bloco onde encontra-se instalada, para melhor visualização da localização deste setor no âmbito institucional;

**e)** Que o controle dos gastos de água, seja melhor realizado pela Prefeitura e PROINFRA, Sugerimos que seja realizado um levantamento em todos os prédios da UFRR, para verificar onde ocorre desperdícios de água, por falta de pequenos consertos em torneiras e descargas, evitando assim, custos para a UFRR, assim como, trocas de lâmpadas queimadas.

Se faz necessário chamar à atenção, sobre a falta constante de materiais básicos de limpeza nos banheiros, durante o ano de 2015 foi frequente, a falta de papel higiênico, toalha descartável, sabonete líquido ou em barra;

**f)** Que os Centros, Departamentos e Coordenações 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 Blocos, serem distantes, que a maioria dos discentes trafegaram a pé, entre esses para assistirem suas aulas;

**g)** Que o Regimento da Biblioteca Central, seja adequado às necessidades e sugestões apresentadas frequentemente pelos usuários (empréstimos de livros aos alunos da Escola de Aplicação, assim como também, atender alunos de outras Instituições de Ensino, que estejam cursando pós-graduação ou outros cursos; ampliar número de acervos adequando aos novos cursos: enfermagem artes visuais, medicina veterinária e outros);

**h)** Chamamos à atenção, dos responsáveis dos Restaurantes Universitários, com o apoio da Gestão Superior, no sentido de encontrar meios de estruturar e efetivar a equipe de fiscalização da UFRR para cada Restaurante, sobretudo, contratação de novos nutricionistas, para assegurar a fiscalização e acompanhamento na elaboração dos alimentos nos Restaurantes, considerando a localização dos restaurantes dos Campus Murupu e Campus CCA;

**i)** Diante dos frequentes atrasos nos pagamentos dos Auxílios Estudantis, é importante que a Gestão Superior, encontre uma forma de evitar atrasos frequentes, ou caso venha ocorrer, que as informações sejam divulgadas antecipadamente e amplamente, aos alunos beneficiados, por parte da DAES, considerando que muitos alunos moram de aluguel, e outros sobrevivem somente desses auxílios;

**j)** Sugerimos que seja realizado levantamento em todos os prédios da UFRR, para verificar os Equipamentos de registros de Ponto Eletrônico, que desde a instalação, apresentam falhas, configurando ineficiência nos seus registros, o que ocasionou certa maneira, prejuízos e transtornos aos Técnicos Administrativos;

**k)** Observou-se a necessidade emergencial de um levantamento por parte da Prefeitura, nas áreas externas dos prédios para verificar a necessidade de limpeza, retirada de entulhos, capina em geral, evitando que mosquitos e demais insetos se procriem;

**l)** Alertamos para o controle de cães que se instalam no âmbito da UFRR, oferecendo riscos à saúde e a integridade física das pessoas, uma vez que ataques, por parte desses animais são constantes, pois muitos desses encontram-se doentes, atraem moscas e conseqüentemente, podem contaminar

alimentos, sobretudo nos restaurantes e lanchonetes.

E é o Relatório/2015, da Ouvidoria/UFRR.

Boa Vista, 14.03.2016

***M<sup>a</sup>. Rosiney Santana Marques,***  
*Ouvidora Geral da UFRR.*  
*Portaria n<sup>o</sup> 004/2011-CUNI*