



**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
Bloco IV- Sala 05

RELATÓRIO ANUAL 2019



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
Bloco IV- Sala 05

RELATÓRIO ANUAL 2019

BOA VISTA-RORAIMA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA

Reitor da Universidade Federal de Roraima - UFRR

Prof. Dr. Jefferson Fernandes do Nascimento

Vice-Reitor da Universidade Federal de Roraima - UFRR

Prof. Dr. Américo Alves de Lyra Júnior

Pró-Reitor de Administração -PROAD

Sr.ª Josenilda Menezes de Alcântara

Pró-Reitora de Planejamento e Infraestrutura- PROINFRA

Sr. Emanuel Tischer

Pró-Reitor de Planejamento-PROPLAN

Prof. Dr. Dirceu Medeiros de Morais

Pró-Reitora Pesquisa e Pós-Graduação - PRPPG

Profª. Dra. Geyza Alves Pimentel

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Extensão-PRAE

Profª Dr. Vladimir de Souza

Pró-Reitora de Ensino e Graduação - PROEG

Prof. Dra. Lucianne Braga Oliveira Vilarinho

Pró-Reitor de Gestão e Pessoas-PROGESP

Prof. Dr. Carlos Alberto Marinho Cirino

Ouvidora-Geral

Maria Rosiney Santana Marques

Bolsistas: **Brunna Giovanna Ferreira Gama e Fernanda Kelly Ribeiro da Silva**

SUMÁRIO

1 - Apresentação.....	4
1.1 Breve Histórico.....	4
2. Das manifestações.....	6
3. Da Infraestrutura.....	7
4. Dos Auxílios Estudantis.....	8
5. Registros das Manifestações de 2019.....	8
6. Meios de Acesso.....	9
7. Tipos de Manifestações Recebidas.....	9
8. Público participante.....	10
09. Manifestações por Gênero.....	11
10. Resultado das demandas	12
11. Campin acionados.....	12
12. Dos Seguintos institucionais.....	13
12.1 Do Ensino.....	13
12.2. Restaurantes Universitários.....	13
12.3. Auxílios Estudantis e Bolsas Estudantis.....	14
12.4 Serviços Gerais no âmbito institucional.....	14
12.5 Serviços de Segurança.....	15
12.6 Servidor.....	16
12.7 Unidade de Saúde.....	16
13. Conclusão.....	17
14. Proposições.....	17

1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de Serviços Públicos da Universidade Federal de Roraima - UFRR, desenvolve seus serviços com base nos dispositivos do Art. 37,§ 3º, inciso I da Constituição Federal/1988, Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018/Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União; Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Regimento Interno da Ouvidoria- Resolução nº 020/2012-CUNI, e demais legislações vigentes.

As Ouvidorias do Poder Executivo são unidades administrativas, dos ministérios e dos órgãos da Presidência da República, das suas entidades vinculadas e instituídas com a finalidade de assegurar aos cidadãos a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, ao direito de liberdade de expressão, suas demandas pessoais e coletivas tratadas com urbanidade no âmbito do órgão a que pertencem, figurando como instrumento à conciliação, prevenindo, a instauração de processos administrativos, funcionando como mecanismo ético de pacificação social e imparcial. Sendo um órgão de controle como todos os demais organismos voltados a defender os direitos individuais do cidadão.

A Ouvidoria/UFRR, atua na estrutura de mediação nas relações que a comunidade acadêmica e a sociedade em geral, isoladamente buscam informações essencialmente por meio de reclamações, denúncias, sugestões, críticas, elogios e solicitações, por meio dos canais de acesso, disponibilizados e divulgados na página da Ouvidoria/UFRR e por meio de divulgações em cartazes e informes afixados nos prédios da Instituição.

1.2 Breve Histórico

A Ouvidoria/UFRR, no âmbito institucional, está instalada desde de 2012, em um espaço no Bloco IV-Sala 5, localizada no Campus Paricarana, com estrutura física de uma sala dividida em uma sub-sala, adequada para atendimentos à comunidade acadêmica e sociedade em geral.

Contudo,é importante fazer notar, que a Ouvidoria da UFRR, desde a sua efetivação em 2006, funciona tão somente, com 1 (um) servidor/Ouvidor, auxiliado por 2(dois) bolsistas em horários alternados, esses sempre estão em constante mudança, uma vez que são alunos e que em muitos por opção de melhor remuneração de bolsas, procuram outras instituições, outros por conclusão de seus cursos, o que não efetiva a continuidade do bolsista nas atividades da Ouvidoria.

Tal realidade impede a continuidade do aprendizado desses colaboradores por longo tempo no apoio das ações desenvolvidas pela Ouvidoria no âmbito institucional, realizações de eventos, encontros, seminários, visitas in loco nos Departamentos, Campin Murupú e Centro de Ciências Agrárias-CCA, instalados distantes do Campus Paricarana, onde está instalada a Ouvidoria, sem mencionar que a Ouvidoria, não pode fechar suas portas no decorrer do expediente normal de atendimento.

É importante pautar que, a presença e o acompanhamento da Ouvidoria na busca de solução das manifestações, junto aos setores demandados e demais Campin Universitários, considerando que em muitos casos ocorre atraso nas respostas, o qual requer buscar informações, esclarecimentos, e orientações sobre a importância do cumprimento de prazos, evitando descontentamento do manifestante, especialmente as que necessitam de urgência, uma vez que muitos setores não obedecem os prazos. Tal ação, proporciona divulgação e o diálogo junto aos docentes, chefes de setores e demais responsáveis.

Contudo, proporcionando, realizar pesquisa de satisfação e divulgar inovações dos meios de acesso do novo Sistema da CGU, Fala.BR, nova Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação, fortalecendo de tal modo existência e a importância deste novo instrumento de comunicação na instituição que é a Ouvidoria.

Diante da necessidade de uma melhor estruturação na Equipe da Ouvidoria, é importante o apoio de pelo menos mais um servidor, possibilitando assim, colaborar nas ações e atividades da Ouvidoria, assim como, Sistema SIC na UFRR; Carta de Serviços, divulgação e visitas in loco e demais ações que compete a uma Ouvidoria de fato.

Relevante mencionar que nas situações que o manifestante procura a Ouvidoria, pessoalmente, com fins de relatar verbalmente os fatos, este, só se sente seguro e resguardado, relatando diretamente à pessoa do Ouvidor ou de um servidor efetivo, nesse sentido, justifica-se também, a necessidade de estruturação da Equipe da Ouvidoria, com mais servidor da Instituição.

Considerando que o ano de 2019, relativamente difícil em relação aos recursos disponíveis para as IFES de todo Brasil, dificultou a realização, execução e desenvolvimento de ações no âmbito institucional, contudo, contudo é necessários recursos, para execução de ações da Ouvidoria/UFRR (seminários, encontros, palestras, confecções de materiais, cartazes, folders,

banners, outdoor, pastas, crachás e outros, contudo, em determinados eventos é importante convidar palestrante de fora do Estado, o que requer passagens e diárias. Nesse sentido, a Ouvidoria, carece de uma certa logística.

2. Das manifestações.

A Ouvidoria, no período de janeiro a dezembro do ano de 2019, registrou no total, **270** manifestações, oriundas da comunidade interna e externa, considerado um quantitativo razoável, comparando o número total de 8.700 alunos aproximadamente no ano de 2019, dados esse, informados pelo **DERCA/UFRR**.

Com os resultados da análise das manifestações registradas no ano de 2019 na Ouvidoria, foi observado que as Solicitações de Informações, Solicitações de providências e as Denúncias, foram de maior representatividade, sendo as questões mais evidenciadas conforme a seguir:

a) Solicitações de Informações e Providências: com 65 registros, sendo as questões mais evidenciadas: averiguação de diplomas; realizações de concursos; aproveitamento de disciplinas; funcionamento do NUCELE; lista SISU; revalidação de diplomas de Medicina; limpeza de local do caixa do Banco do Brasil; ampla divulgação de resultado da lista de alunos passados por perícia médica; reivindicação do Reitor junto ao Ministério da Educação-MEC, para construção de um hospital universitário; divulgação de nomeação de servidores concursados; declaração de candidatos que se declaram deficientes; ingresso de alunos por cota que se declaram negros, índios e pardos; reparos nas vias da UFRR no período do inverno.

B) Denúncias: registradas com total de 143 manifestações, as questões de maior relevância foram: falta de prestação de contas por parte da Associação de pais e Mestres do Colégio de Aplicação-CAP; ausência de docente em sala de aula no CAP, supostamente por constantes viagens; piscina do CAP, com suposta terceirização a Clubes da capital; suposto constrangimento e constantes ameaças de docente à alunos do Curso de Gestão em Saúde Coletiva do Instituto INSIKIRAN; aluno do Curso de Química, cursando disciplina sem pré-requisito; suposto assédio por coordenador de Curso; desvio de função por servidor; qualidade dos alimentos oferecidos pelo Restaurante Universitário do Campus Paricarana; ausência de Coordenador de Curso, na sala para atendimento a alunos; acumulação de cargo por servidor; pichação de carro no estacionamento do Bloco do Curso de Engenharia; suposta irregularidade no ingresso por cota, de aluna branca, no do Curso de Medicina; suposta irregularidade de

aluno que ingressou por se declarar de baixa renda; suposto acesso de bolsista em documentos sigilosos do Gabinete da Reitoria, PROEG e PROGESP; péssimas condições da infraestrutura do prédio onde funciona o Restaurante Universitário do Campus Paricarana; suposta irregularidade na carga horária do Internato do Curso de Medicina; suposto favorecimento a candidato em processo seletivo simplificado do PROCISA, para ingresso de professor visitante; telhado do Bloco do Curso de Medicina se deteriorando; suposta irregularidade em afastamento de docente do Curso de Contabilidade, para capacitação; suposta favorecimento cumprimento de carga horária de servidor na Academia; agressão de pessoa da comunidade externa à aluno da UFRR no âmbito da Biblioteca Central, por suspeita de furto; as condições das vias de acesso da UFRR, nas proximidades do Colégio de Aplicação e Academia até a rotatória, próximo ao prédio da Reitoria; falta de iluminação nos estacionamentos e praças do Campus Paricarana; falta de limpeza ao redor dos blocos do Campus Paricarana; acúmulo de cargo por docente do Instituto INSIKIRAN;constrangimento por parte de servidoras da DASP, à bolsistas da DTI ; falta de segurança no prédio do Centro de Biologia-CEBio, após as 18horas; duplicidade de recebimento de bolsa de aluno, gerenciado pela DAES/PRAE/UFRR; ataque de Cães a aluno em frente ao prédio do Centro de Biologia; ausência de docente de Geografia no LEDUCAR; suposta humilhação e constrangimento em sala de aula, a aluno, por parte de docente do Curso de Psicologia; suposto constrangimento em sala de aula, por parte de docente do Curso de História.

3. Da Infraestrutura.

Diante das manifestações registradas na Ouvidoria, observou-se que no decorrer do ano de 2019, a infraestrutura da UFRR, sofreram poucas mudanças, diante de poucos recursos destinados para essas ações, considerando que alguns prédios, como exemplo: do Curso de Medicina, Geografia e Restaurante Universitário do Campus Paricarana, como observado nas manifestações, requereu reformas na sua estrutura física, telhados, banheiros, e outros.

No que se refere a saneamento básico, observou-se nas inúmeras reclamações e solicitações de providências, referente as más condições das vias de acesso da parte central do Campus Paricarana, causado por fortes chuvas durante o inverno, causando erosão no asfalto surgindo muitos buracos e acúmulos de água, que no início do verão, o asfalto foi reformado, melhorando consideravelmente a qualidade do acesso aos veículos e pedestres.

4. Dos Auxílios Estudantis

Os auxílios estudantis, gerenciado pela Pró-Reitoria de Extensão e Assistência Estudantil- PRAE/UFRR, são direcionados à alunos de baixa-renda, com extrema vulnerabilidade econômica. As reclamações de maior evidências, registradas na Ouvidoria, foram: atrasos nos pagamentos de bolsas proacadêmico; bolsistas de melhor poder aquisitivo, sendo beneficiado por auxílios; acúmulo de bolsa por alunos.

5. Registros das Manifestações detalhadas do ano de 2019, conforme Tabela a seguir.

51. Tabela Geral Detalhada													
MÊS	QUANT.	MEIOS DE ACESSO			PÚBLICO MANIFESTAÇÕES								
		E-mail	E-Ouv/ Fala.Br	Cor reio	Aluno	Anô nimo	Comuni- dade Externa	Servi dor	Recla mação	Denún cia	Solicita ção	Elo gio	Suges tão
Janeiro	11	8	3	0	4	0	6	1	2	2	7	0	0
Fevereiro	32	10	22	0	8	10	13	1	4	12	16	0	0
Março	29	1	28	0	18	7	2	2	5	20	4	0	0
Abril	31	2	29	0	9	9	5	8	13	11	3	4	0
Maiο	23	0	23	0	7	12	1	3	2	19	2	0	0
Junho	29	1	28	0	4	19	1	5	4	22	1	2	0
Julho	16	0	16	0	10	4	1	1	3	11	2	0	0
Agosto	29	4	25	0	8	13	6	2	8	12	9	0	0
Setembro	20	0	20	0	5	14	1	0	5	15	0	0	0
Outubro	23	2	21	0	6	14	2	1	01	02	18	2	0
Novembro	16	2	14	0	2	11	1	2	2	10	2	2	0
Dezembro	11	1	10	0	1	7	3	0	3	7	1	0	0
Total	270	31	239	0	82	120	42	26	52	143	65	10	0

6. Meios de Acesso

Os meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria são divulgados na página da Ouvidoria, cartazes publicados nos prédios no âmbito da UFRR e folders distribuídos no âmbito institucional;

- Sistema FalaBR, criado e controlado pela Controladoria Geral da União-CGU, disponível na página da UFRR/Ouvidoria, (link verde: denúncia, reclamações, sugestões e elogios);

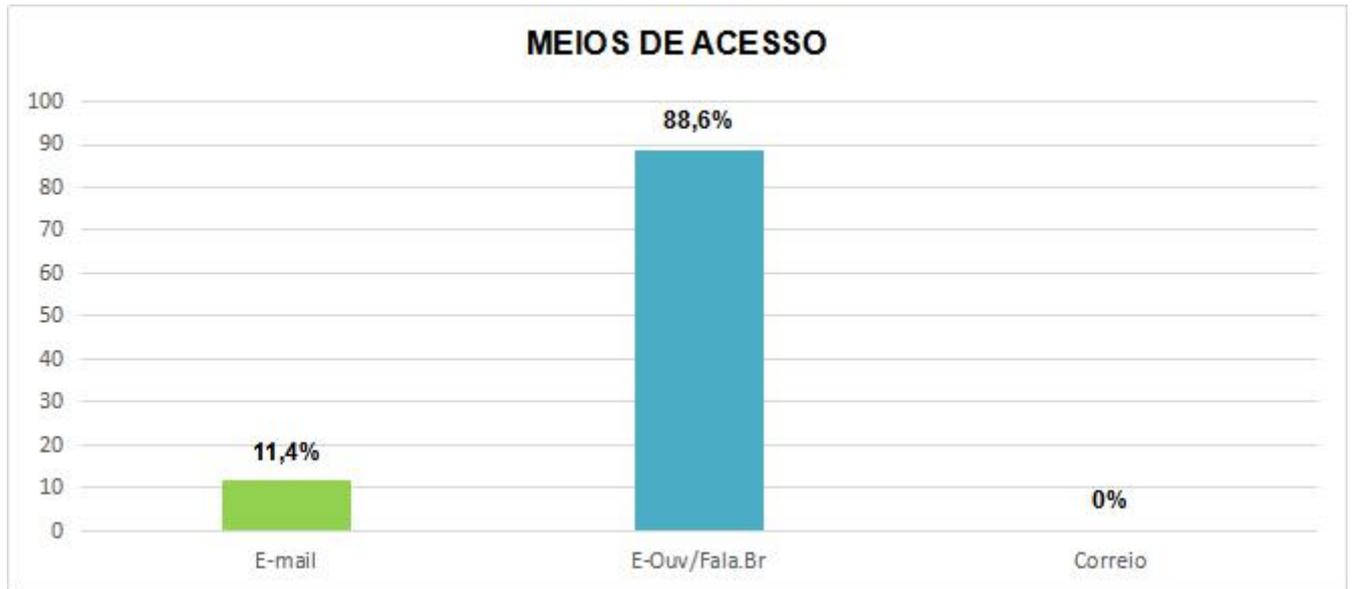
- E-mail: ouvidoria@ufrr.br

- Via telefone (95)3621-3109.

- Presencial, na sala da Ouvidoria, localizado no Bloco IV, sala 05.

O acesso de maior participação a plataforma da CGU, Falabr.cgu.gov.br, com 239 manifestações, equivalendo a 88,6%. Em sequência, o acesso por e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@ufrr.br), com 31 manifestações, equivalendo a 11,4%, conforme gráfico a seguir:

6.1 Gráfico 1

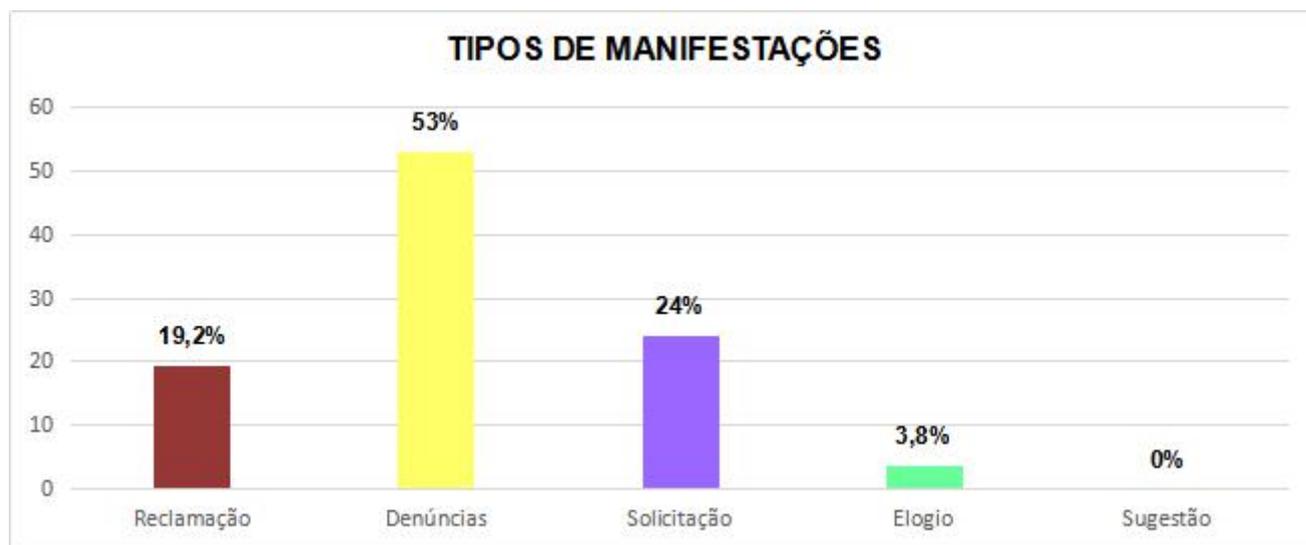


7. Tipos de Manifestações Recebidas

As Denúncias recebidas foram registradas com 143 manifestações, equivalendo 53%, as Solicitações com 65 manifestações, equivalendo a 24%, as Reclamações com 52 manifestações,

equivalendo a 19,2%, os Elogios com 10 manifestações , equivalendo 3,8%, conforme mostra o quadro a seguir.

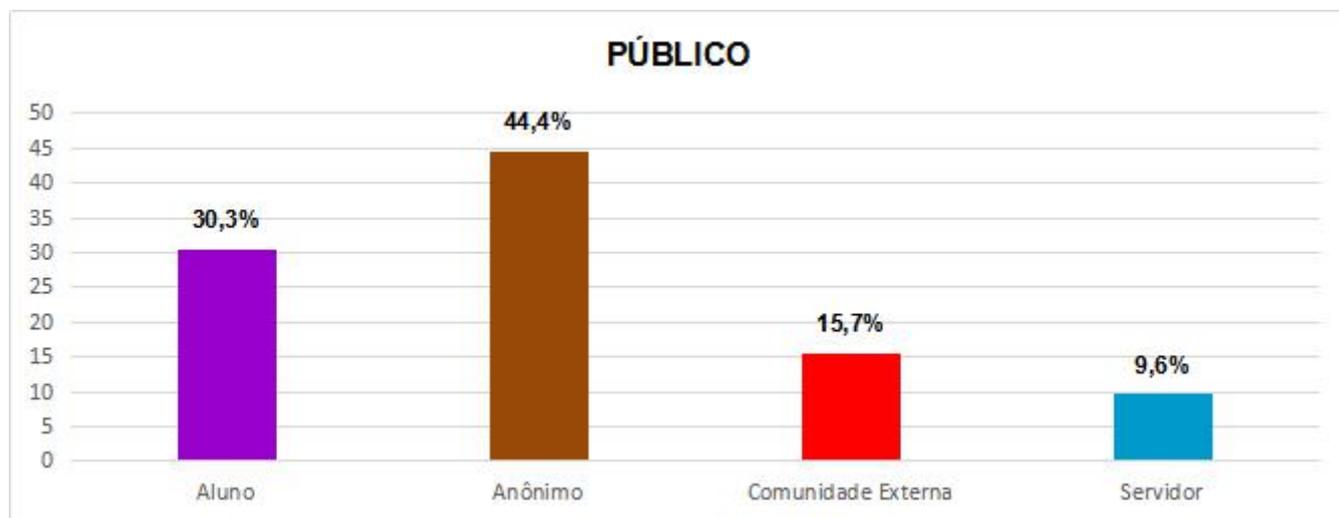
7.1 Gráfico 2



8. Público participante.

Do público acadêmico participante, na sua maioria, foram alunos com 82 manifestações, equivalendo 30,3%. O público Anônimo com 120 manifestações, equivalendo 44,4%. A participação da Comunidade Externa, apresentou 42 manifestações, equivalendo 15,7%. Os servidores com 26 manifestações, equivalendo 9,6%, conforme mostra o quadro a seguir:

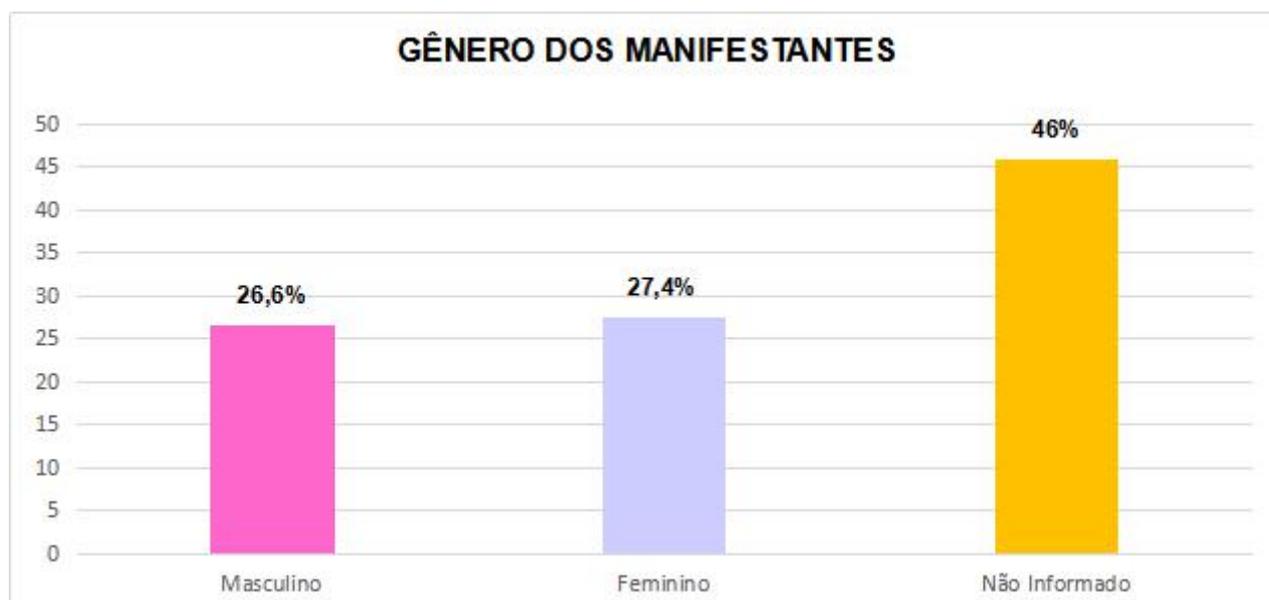
8.1 Gráfico 3



09. Manifestações por Gênero.

Dos manifestantes, 74 se identificaram sendo do gênero feminino, equivalendo a 27,4%. Do gênero masculino, 72 manifestantes, equivalendo 26,6%, optaram por não identificar o gênero, 124 manifestantes, equivalendo a um percentual de 46%, conforme mostra o quadro a seguir:

Gráfico 4



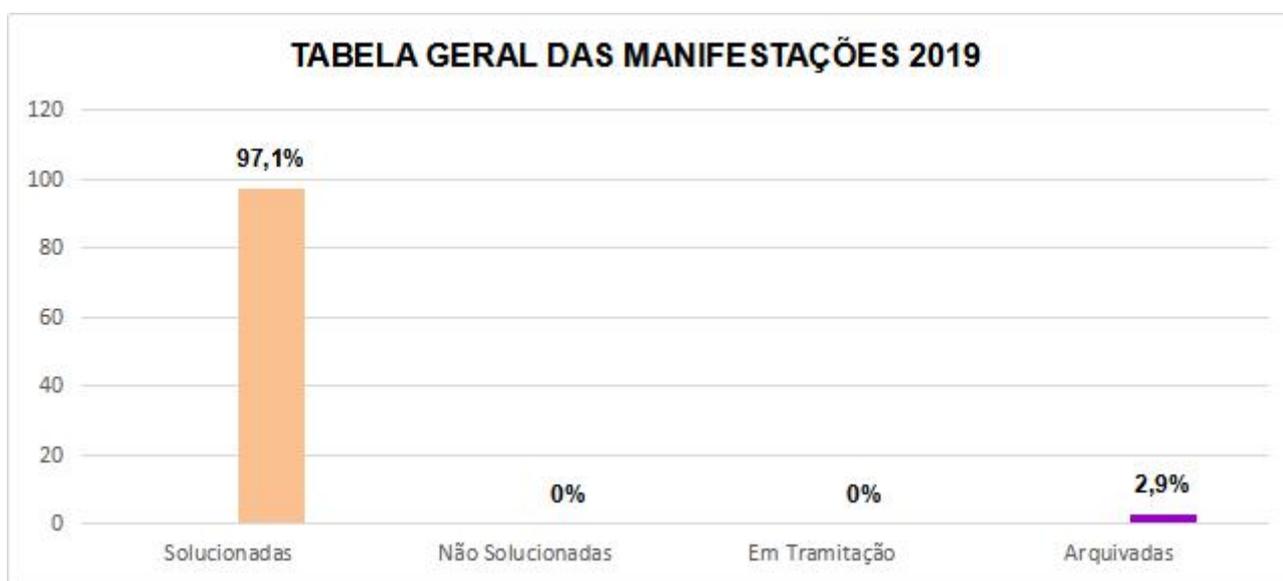
Tabela

MÊS	GENERO DOS MANIFESTANTES			
	MASCULINO	FEMININO	NÃO INFORMADO	
JANEIRO	5	5	1	
FEVEREIRO	10	12	10	
MARÇO	11	11	7	
ABRIL	11	11	9	
MAIO	6	5	12	
JUNHO	4	6	19	
JULHO	5	4	7	
AGOSTO	10	6	13	
SETEMBRO	0	6	14	
OUTUBRO	5	4	14	
NOVEMBRO	3	2	11	
DEZEMBRO	2	2	7	
TOTAL ANUAL	72	74	124	270

10. Resultado das demandas.

Do total das manifestações 263, foram solucionadas, equivalendo 97,1%; somente 7 manifestações foram arquivadas, por não apresentarem elementos suficiente, impossibilitando o prosseguimento das manifestações, todavia, encontram-se arquivadas nesta Ouvidoria.

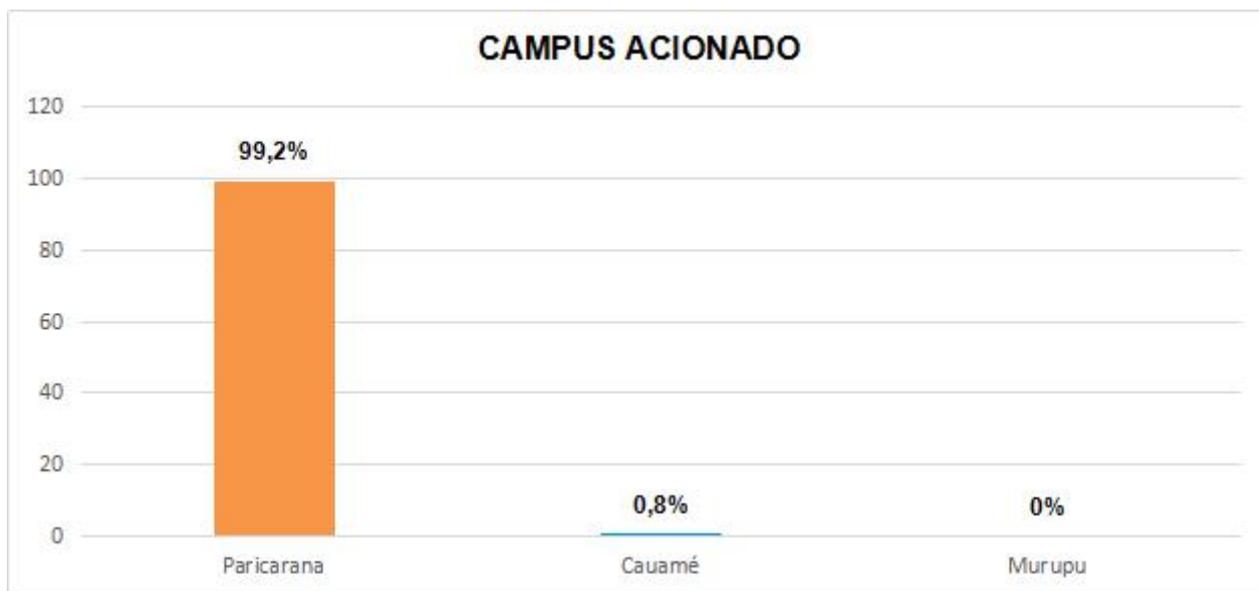
Gráfico 5



11. Campus acionados.

O Campus Paricarana, possui maior número de alunos, atende a maioria dos Cursos de graduação, pós-graduação, encontram-se instalados maior parte dos prédios administrativos, Reitoria, Institutos, biblioteca central, restaurante universitário, livraria, editora universitária, prefeitura universitária, Fundação AJURI, unidade de saúde, colégio de aplicação-CAP e demais setores administrativos. Dessa demanda, foi atendida 268 manifestantes do Campus do Paricarana, equivalendo a 99,2 % e somente 2 manifestantes do Campus Cauamé - CCA, equivalendo a 0,8%. Não constam registros de demanda do Campus Murupú, conforme mostra, gráfico e tabela a seguir:

Gráfico 6



12. Dos Seguintos Institucionais com base nas manifestações e observações da Ouvidoria.

12.1 Do Ensino

No ano letivo de 2019, dentre as 143 denúncias registradas, parte dessas, chamaram à atenção, da Ouvidoria, por conduta inadequada de alguns docentes em sala de aula, referente a supostos constrangimentos, ameaças, tratamento ríspido e intolerância com alunos.

Sugestão da Ouvidoria: que seja realizado por parte da PROEG/UFRR, encontros com os docentes, roda de conversas, palestras, voltadas a didáticas e técnicas em sala de aula, referente a tratamento de aluno/professor em sala de aula.

12.2. Restaurantes Universitários

Campin Paricarana, Murupú e Cauamé - a demanda total de aproximadamente 7.700 alunos, número este, informado pela Direção do DERCA/UFRR, foi inferior ao ano de 2018, a justificativa, em consequência de abandono de Curso, transferência, cancelamentos espontâneo e falecimento.

Dessa demanda, na faixa de 45% , dentre servidores e comunidade externa, frequentam os Restaurantes Universitários, desses usuários, ocorreram registros de reclamações e denúncias,

referente ao preparo e a qualidade dos alimentos oferecidos pela Empresa BUENO & CIA LTDA-EPP, sobretudo, da estrutura física e os banheiros disponibilizados aos usuários, o mal cheiro, vazamento de água constante no piso, infiltração. Esta Ouvidoria, também solicitou providências, mas a questão não foi solucionada.

Sugestão da Ouvidoria: Que seja revisto junto a Empresa fornecedora de alimentos dos Restaurantes Universitários desta UFRR, a questão da qualidade e preparo dos alimentos, considerando constantes reclamações dos usuários no ano de 2019. Que seja tomado providências referente a infraestrutura do Restaurante localizado no Campus Paricarana, as condições dos banheiros em constante vazamento e exalando mal cheiro, sujeito a contaminação dos alimentos e ao ambiente do Restaurante.

12.3. Auxílios Estudantis e Bolsas Estudantis

Os programas dos Auxílios Estudantis na UFRR, são direcionados aos alunos de baixa-renda, com extrema vulnerabilidade econômica. As reclamações registradas na Ouvidoria, grande parte foram voltadas para atrasos nos pagamentos das Bolsas Estudantis, gerenciado pela Pró-Reitoria de Administração-PROAD e Pró - Reitoria de Extensão e Assistência Estudantil - PRAE, Contudo, foi informado por meio da Pró-Reitoria de Administração-PROAD e Diretoria de Finanças, que os atrasos foram em decorrência do repasse dos recursos, por parte do Governo Federal, em datas posterior as programadas, gerando assim, atraso e insatisfação unânime dos bolsistas.

Sugestão da Ouvidoria: que os setores competentes dentro da UFRR, que gerencia e acompanham tais auxílios, sempre que ocorrer atraso de pagamento das bolsas ou redução de bolsistas, em consequência de poucos recursos repassado pelo Ministério da Educação, que seja divulgado institucionalmente dando ciência aos bolsistas.

12.4 Serviços Gerais de infraestrutura no âmbito institucional

Serviços gerais na UFRR, as reclamações referente a limpeza nos Blocos, necessitaram de constante serviços de capina nas áreas externas; pavimentação das vias de acesso da Instituição,

apresentou inúmeros buracos nas vias de acesso, no período do inverno e somente no final do ano de 2019, o trecho foi compactado e asfalto renovado.

Uma das solicitações de aluno, portador de deficiência física, chamou à atenção da Ouvidoria, referente ao prédio do Bloco VII, localizado no Campus Paricarana, construído há mais de 3 anos e por ser um prédio de dois pisos, o elevador que foi instalado no período da construção, nunca funcionou acarretando sérios prejuízos a alunos cadeirantes que tinham que assistir aulas no segundo piso do prédio.

É importante registrar neste Relatório, um fato isolado, ocorrido no ano de 2019, referente a infraestrutura do Bloco IV, em decorrência da estrutura física ser antiga, necessitando de reforma, hidráulica e elétrica, no mês de abril, ocasionou um curto circuito, levando a um grave incêndio, danificando forros, equipamentos e toda parte elétrica e telefônica, instalações da rede de computadores da maior parte do prédio e colocou em risco a integridade física dos servidores do Bloco. Ocorreram reparos, porém não foi 100%.

Sugestão da Ouvidoria: que seja realizado um levantamento em todos os Blocos do Campus Paricarana, principalmente o Bloco IV, referente a serviços telefônicos, rede elétrica e hidráulica, reparos e reformas na estrutura física, evitando que possíveis acidentes em maior proporção.

12.5 Serviços de Segurança

Foi observado que os serviços de segurança no Campus Paricarana, foi realizado rondas constante no âmbito dos Blocos do Campus Paricarana, nos Campin Murupú e CCA, são monitorados por Seguranças permanentemente, sobretudo, no horário noturno, o serviço de câmeras não mostra qualidade, há existência de muitas câmeras danificadas e as demais com baixa precisão, portanto, são serviços precários e deficientes.

A Segurança dos alunos pedestres que transitam de um Bloco para outro, para assistirem as aulas, ocorreram a presença de muitos cães bravos, que atacam os alunos, esses animais ficaram permanentemente no âmbito do Campus Paricarana e, no período noturno se tornam perigosos para a comunidade universitária. Portanto diante dessa realidade, os serviços de segurança na UFRR em 2019, foi considerado por esta Ouvidoria. Regular.

Sugestão da Ouvidoria: que seja realizada uma nova reativação nos aparelhos de câmeras na

UFRR, sobretudo, iluminação nas praças e estacionamentos dos Blocos. Que seja controlada a presença de cães, no Campus Paricarana, evitando riscos a integridade física dos alunos.

12.6 Servidor

Ocorreram registros de manifestações referentes a conflitos entre docentes, por questões de assuntos interpessoais, porém, solucionados a nível de Departamento e Coordenações de Cursos.

Sugestão da Ouvidoria: que as coordenações de Cursos tenham mais interatividades com os docentes de cada Curso, proporcionando diálogos no Colegiado referente a certos conflitos ocorrido em sala de aula e assim compartilhando essa realidade a ser discutida como forma de encontrar estratégias didáticas e técnicas com os alunos no sentido de evitar conflitos, realização de atividades de integração dentro do ambiente de trabalho e de sala de aula, no auditório ou um espaço adequado para esses fins.

12.7 Unidade de Saúde

Diante de observações da Ouvidoria e escutas de reclamações referente a Unidade de Saúde, a comunidade acadêmica sofre por ausência de um profissional Clínico-Geral, uma vez que muitos pacientes servidores e alunos, em muitos casos necessitaram de encaminhamentos a profissionais especialista que atendem nos postos e hospitais da cidade, ou para realização de exames, tais procedimentos no Sistema do SUS, é necessário o encaminhamento do profissional Clínico-Geral.

Sugestão da Ouvidoria: Que seja providenciado junto ao Ministério da Educação, vaga para Concurso, possibilitando a contratação um profissional Clínico-Geral, para atender na Unidade de Saúde e mais um profissional de nutrição, para acompanhar e fiscalizar os Restaurantes da instituição.

13. Conclusão

Em 2019, a Ouvidoria/UFRR, recebeu no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro, 270 manifestações, por meio dos acessos “Sistema E-OUV/falabr.cgu.gov.br, e-mail: ouvidoria@ufr.br, telefone 95)3621-3109, correios, cartas e presencial”.

Das 270 manifestações registradas, 263 foram solucionadas, equivalendo 97,1%; somente 7 manifestações foram arquivadas, por não apresentarem elementos suficiente, impossibilitando o prosseguimento para providências cabíveis.

Do total de manifestações registradas, embora considerado um percentual baixo, diante do número de alunos matriculados na UFRR, foi relevante para a Ouvidoria, uma vez que o ano de 2019, foi um ano que a Universidade Federal de Roraima, recebeu poucos recursos do governo federal, sobretudo, foi ano eleitoral para Reitor, final de gestão, poucos recursos e muitos serviços de firmas contratadas, a partir do meio do ano, foram sendo finalizados, como exemplo, serviços de reparos de linhas telefônicas, elétricas, infraestrutura e outros.

14. Proposições

a). Dos recursos federais destinados a UFRR, que um percentual seja reservado no decorrer de cada ano, para atender necessidades da Ouvidoria, nas Realizações de Seminário, Fóruns, Encontros com participação da comunidade acadêmica, com demais Ouvidorias federais, estaduais, municipais e privadas existente no Estado de Roraima e de outros Estados da Federação;

b) Apoio de Recursos Humanos na Ouvidoria, com disponibilidade de mais um ou dois servidores para compor a equipe da Ouvidoria, para propiciar melhores ações, possibilitar coordenar o SIC/UFRR, participar em ações junto as demais Ouvidorias, estadual, municipal e privadas nas ações da Ouvidoria itinerante, participação em eventos fora e dentro do Estado, Realizações de pesquisas, atividades no âmbito da UFRR (campanhas informativas e educativas), visitas à comunidade acadêmica, nos Campin, divulgando a importância dos serviços da Ouvidoria e a conscientização da importância do exercício da cidadania no papel de cada cidadão na Instituição. Sem esse apoio, a Ouvidoria fica prejudicada nas suas atividades com qualidade dos serviços no âmbito da UFRR e com maior efetividade;

c) Solicitar aos Centros, Coordenações e Chefias de Departamentos e demais seguimentos, da necessidade do cumprimento dos prazos das manifestações quando enviados pela Ouvidoria,

considerando que as manifestações são registradas no Sistema E-OUV, atualmente Falabr.cgu.gov.br, controladas pela Controladoria Geral da União-CGU e Ouvidoria-Geral da União-OGU;

d) Que seja confeccionada uma Placa Luminosa indicando a Ouvidoria, telefone e meios de acesso, em frente ao Bloco IV, onde encontra-se instalada há 8 anos a Ouvidoria, para melhor visualização da localização deste setor no âmbito institucional, solicitação esta, que vem sendo reivindicada todos os anos, por meio do Relatório Anual e pessoalmente pela Ouvidoria diretamente com os setores responsáveis;

e) Que seja realizado pela Prefeitura da UFRR, o controle permanente dos cães nas mediações do Campus Paricarana, evitando transtornos e riscos a saúde e a integridade física da comunidade em geral, esta reivindicação, vem sendo solicitada desde 2012, porém ainda não foi possível o controle desses animais, especificamente no Campus Paricarana, o qual vem apresentando a cada ano, maior número dispersos no Campus Paricarana, muito desses apresentaram-se doentes;

f) Que seja realizado com frequência, levantamento em todos os prédios da UFRR, para verificar ocorrências de desperdícios de água, falta de pequenos reparos em torneiras e descargas, goteiras, evitando assim, custos para a UFRR, uma vez que a UFRR firmou contrato com Empresas terceirizadas, para pequenas manutenções, assim como, troca de lâmpadas, tanto nos prédios quanto nas praças dos Blocos. Sugerimos um servidor disponível para essa atividade no âmbito institucional;

g) Que os Centros, Departamentos e Coordenações de Cursos, com apoio da Gestão Superior, incentivem seus alunos a projetos na área ambiental, voltados para campanha de arborização ao redor de seus Blocos, sobretudo, estacionamentos e praças dos Campin Paricarana, Cauamé e Murupu, considerando pouca existência de árvores nesses espaços, e o clima de Roraima ser extremamente quente e os espaços entre os Blocos, serem distantes;

h) Que a Biblioteca Central e a Biblioteca do Campus Murupú, tenha maior ampliação de acervos com fins de melhor atender a comunidade interna e externa, assim como também, alunos de outras Instituições de Ensino, de pós-graduação ou outros cursos;

i) 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, considerando existir uma Comissão de Fiscalização para esses

fins, vinculada à PRAE/UFRR, sobretudo, contratação de novos nutricionistas, para assegurar a fiscalização e acompanhamento na elaboração dos alimentos nos Restaurantes universitários;

j) Diante de ocorrências de atrasos nos pagamentos dos Auxílios Estudantis, é importante que a Gestão Superior, por meio da PROAD e setor financeiros, encontre uma forma de evitar atrasos frequentes, ou caso venha ocorrer, que as informações sejam divulgadas antecipadamente e amplamente nos meios de comunicação internas, considerando que muitos alunos moram de aluguel e outros sobrevivem somente desses auxílios;

l) Sugerimos à necessidade de levantamento frequente por parte da Prefeitura, nas áreas externas dos prédios para verificar a necessidade de iluminação, limpeza constante, retirada de entulhos, capina em geral ao redor dos blocos e praças, poda de árvores, reparo em canos entupidos nos jardins das praças, aplicação de venenos contra insetos, evitando proliferação de mosquitos da malária, dengue, animais peçonhentos, pombos nos telhados e outros .

Boa Vista, 04 de março de 2019.

Maria Rosiney Santana Marques

Ouvidora-Geral/UFRR

Portaria nº 1033-GR/2016