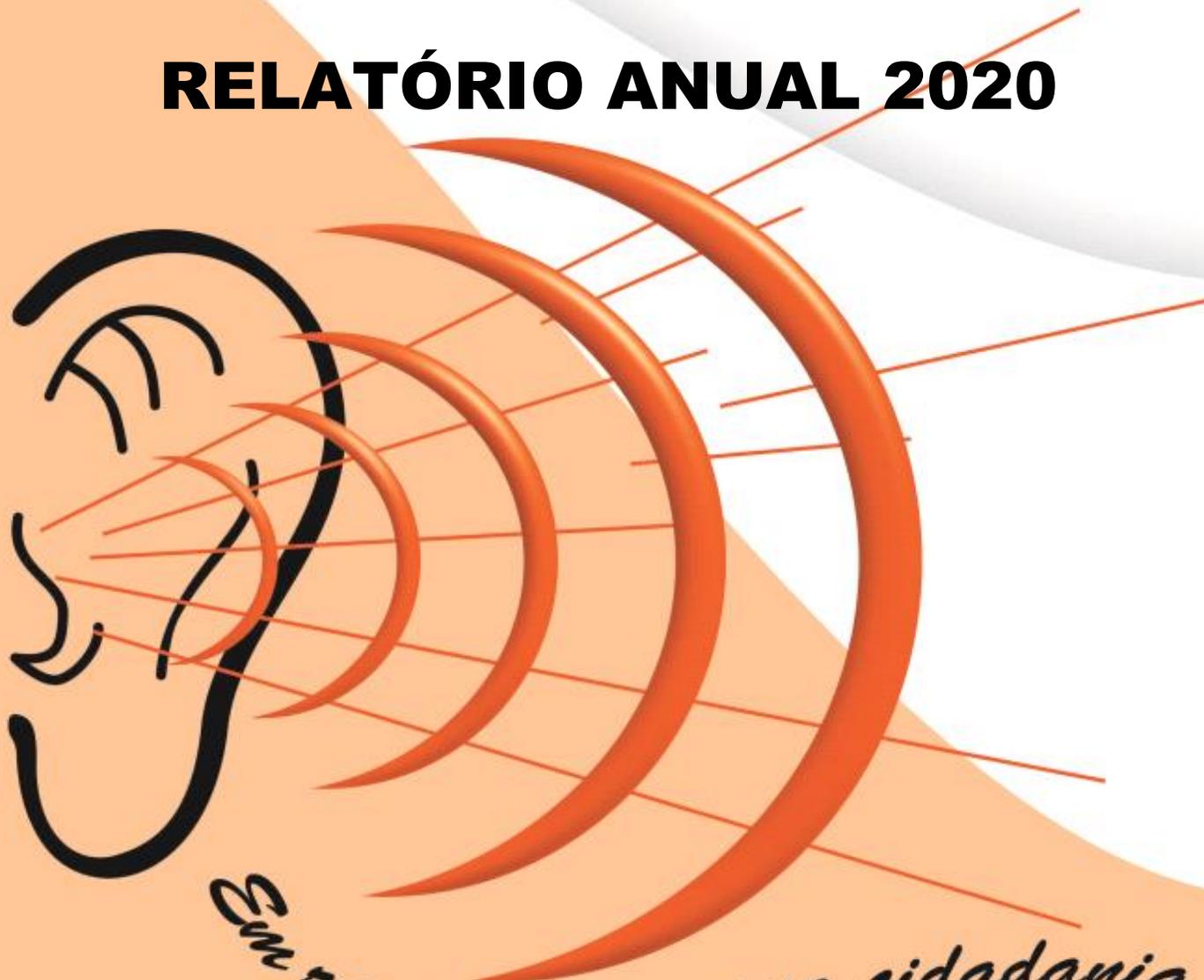




**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA  
OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFRR**

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 2020



*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 2020**

## **OUVIDORIA/UFRR**

**BOA VISTA-RORAIMA**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**

Reitor da Universidade Federal de Roraima - UFRR  
**Prof. Dr. José Geraldo Ticianeli**

Vice-Reitor da Universidade Federal de Roraima - UFRR  
**Prof. Dr. Silvestre Lopes da Nóbrega**

Pró-Reitor de Administração -PROAD  
**Sr.ª Aline Pereira Leal**

Pró-Reitora de Planejamento e Infraestrutura- PROINFRA  
**Prof. Dr. Prof.Dr. Alex Bortolon de Matos**

Pró-Reitor de Planejamento-PROPLAN  
**Prof. Dr. Carlos Augusto Matos de Carvalho**

Pró-Reitor Pesquisa e Pós-Graduação - PRPPG  
**Prof. Dr. Marcos José Salgado Vital**

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Extensão-PRAE  
**Prof. Dr. Gilson de Souza Costa**

Pró-Reitor de Ensino e Graduação - PROEG  
**Prof. Dr. Antonio Carlos Sansevero Martins.**

Pró-Reitora de Gestão e Pessoas-PROGESP  
**Prof. Dra. Daniele da Costa Cunha Borges Rosa**

Ouvidora-Geral  
**Maria Rosiney Santana Marques**

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 BREVE HISTÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>3. INFRAESTRUTURA.....</b>	<b>8</b>
<b>4. AUXÍLIOS ESTUDANTIS .....</b>	<b>9</b>
<b>5. REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES DETALHADAS. ....</b>	<b>9</b>
<b>6. MEIOS DE ACESSO .....</b>	<b>10</b>
<b>7. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....</b>	<b>10</b>
<b>8. PÚBLICO PARTICIPANTE.....</b>	<b>11</b>
<b>9. MANIFESTAÇÕES POR GÊNERO .....</b>	<b>12</b>
<b>10. RESULTADO DAS DEMANDAS.....</b>	<b>12</b>
<b>11. CAMPIN AÇIONADOS .....</b>	<b>13</b>
<b>12. SETORES AÇIONADOS .....</b>	<b>14</b>
<b>13. ESPELHO DE PERCENTUAIS POR SETORES .....</b>	<b>14</b>
<b>14. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE MAIOR PROPORÇÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>15. CONCLUSÃO .....</b>	<b>16</b>
<b>16. PROPOSIÇÕES .....</b>	<b>17</b>

## **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, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Regimento Interno da Ouvidoria - Resolução nº 020/2012-CUNI, Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, que estabelece orientações para atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 (que determina os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública direta e indireta). Lei 12.527/2011; Decreto 10.153 de 3 de dezembro 2019; Decreto nº 9.492/18; Lei nº 13.979/2020 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 da comunidade acadêmica, a Instituição 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 continuar 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 mudanças, uma vez que são alunos e que alguns, por opção de melhor remuneração de bolsas, procuram outras instituições, outros são desligados por conclusão de seus cursos, o que não efetiva a continuidade do bolsista nas atividades da Ouvidoria.

Porém, no ano de 2020, a realidade foi totalmente atípica, considerando o Covid-19, que em sequência veio a pandemia, paralização das aulas presenciais na UFRR, bolsistas dispensados, tal realidade, mudou consideravelmente a forma de atendimento da Ouvidoria/UFRR, tendo que se adequar ao atendimento remoto, uma vez que a única servidora que está como Ouvidoria Titular, faz parte do grupo de riscos, que ficou impossibilitada de fazer os atendimentos presenciais na sala da Ouvidoria/UFRR. Continuando, portanto, os atendimentos remotos, ficando previstos atendimentos presenciais, somente quando do retorno das aulas, aguardando, portanto, autorização do Ministério da Educação-MEC.

## 2. MANIFESTAÇÕES

Os registros das demandas na Ouvidoria, no ano de 2020, totalizou em 149 manifestações, oriundas da comunidade interna e externa, observou-se que as denúncias e solicitações de providências, foram de maior apresentação de registros e as demais a seguir:

**a) Denúncias:** trataram-se as de maior apresentação, referente a supostas fraudes de candidatos e alguns alunos de ingresso por Cota e renda inferior a um salário mínimo, no Curso de Medicina, todas foram averiguadas por meio de Comissão, designada pela Gestão Superior, para apurar os fatos; denúncias matrícula de aluno que foi desligado do curso, após já ter frequentado aulas; ausência de servidor no setor de trabalho; condutas de docentes; falta de informação ao DERCA, de alunos, que prestaram o exame do ENAD; ataque de cães em aluna; ausência de pagamento a Empresas fornecedoras de serviços para a UFRR; falta de cuidado com o patrimônio público no CADECON; não oferta de bolsa permanência durante a pandemia; ausência de docentes durante a pandemia nas aulas virtuais; docente da UFRR prestando serviços na UNIVIRR; falta de publicação de artigo de docente na Revista Acta Geográfica; assédio sexual (o enunciante se manifestou pedindo para desconsiderar, uma vez, que a denúncia era improcedente, foi apenas uma forma de vingança do denunciado); alunos do INSIKIRAN por suspensão da bolsa

permanência no período da pandemia;;docentes em período da pandemia, estão viajando; discrepância nos critérios no Auxílio Inclusão Digital; docentes fastados para capacitação em doutorado fora do Estado, sem aprovação do PQU da unidade; docente da UFRR, exercendo atividade em outra instituição, no período da pandemia; alguns docentes não estão dando suporte nas aulas no período da pandemia; alunos do Curso de Medicina, não receberam EPIS para desenvolverem suas atividades; apresentação de documento falsificado por aluno, para receber da UFRR; docente que há mais de três anos não exerce suas funções no CCLA; docente usou utilizou grupo social, com colocações pejorativas contra o Presidente da República;

**b) Solicitações de providências:** foi registrado 39 solicitações de providências, das mais diversas dentro do âmbito institucional, referente a cancelamento de matrículas por parte do DERCA/UFRR; retirada de cães do Campus Paricarana, por atacarem as pessoas e colocar em risco a integridade física da comunidade acadêmica; ausência de pagamento a Empresa terceirizada, que prestou compras de equipamentos para a UFRR; solicitação das imagens das câmeras da UFRR; solicitação de informação sobre Assistência Estudantil; cancelamento de matrícula de aluno; solicitação de nome de aluno na lista de sala de aula, uma vez que o aluno já estava assistindo aula há mais de dois meses e havia sido matriculado pelo DERCA, mesmo assim, este veio a ser desligado da UFRR pelo DERCA; correção do nome de mãe de aluno em Diploma; solicitação de publicação de Artigo na revista Acta Geográfica, solicitado a Coordenação há mais de 2 anos; solicitação de transferência de curso para outra instituição; solicitação de autenticidade de Diploma; solicitação sobre contracheque; solicitação sobre grupo de pesquisa; ajuda para compra de dispositivos eletrônico para aluno; solicitação de substituição de Coordenador de Módulos do Curso de Medicina; correção de nome em Certificado; informação sobre Licença Maternidade; procedimentos sobre procedimentos para transferência de instituição federal para estadual; ajuda para acessar o SIGAA; solicitação de nome para ser incluído na lista de formandos; solicitação de envio de Convênio Interinstitucional do Curso de Direito.

Diante das solicitações de providências e informações acima expostas, observou-se, que as demandas nesse sentido foram bem diversificadas, porém, é importante evidenciar que, uma das solicitações de providências que vem persistindo por muitos anos é, a questão da presença de cães no Campus Paricarana, considerando diversos casos de ataques desses animais em alunos,

servidores e comunidade externa, que embora insistência desta Ouvidoria por solução nessa questão às Gestões anteriores e setores responsáveis, mas não foi solucionado. Inclusive, no início do ano de 2020, ainda ocorreu ataque de cães em alunos.

**b) Denúncias:** foi registrado um total de 73 denúncias, dentre essas 67 dessas manifestações, foram anônimas, sendo de maior relevância que chamou à atenção, com inúmeras manifestações apresentadas à Ouvidoria, por meio do Sistema da CGU Fala.br, em supostas fraudes por alunos, no ingresso no Curso de Medicina, por cota ou renda salarial inferior a exigida pelo Ministério da Educação, essas, foram tratadas por meio de Comissões designadas pela Gestão Superior; Auxílio Inclusão Digital, por suposta discrepância nos critérios; conduta de docente com aluno; acúmulo de cargo de servidor, UFRR e UNIVIRR; alunos do INSIKIRAN, reivindicando bolsa permanência no período da pandemia; suposta falta de cuidado com o patrimônio público, o CADECON; docente da UFRR, exercendo atividade em outra instituição no período de pandemia; suposta ausência de atenção por docente nas aulas remotas; alunos do Curso de Medicina que não receberam EPIS, prejudicando as atividades desses; suposta irregularidade no afastamento de docente do CAP/UFRR, para Curso de capacitação.

**c) Reclamações:** dessas foram registradas 29 reclamações, referentes a: dificuldades dos usuários, em acessar as Portarias publicadas pelo DARH/UFRR, no site da instituição e do setor; ausência de bolsistas no LEDUCAR, para atendimento dos interessados; alunos do Curso de Medicina Veterinária, por terem que permanecer o dia inteiro no Campus sem necessidade; alunos do Curso de Secretariado Executivo, não foram avisados pela Coordenação do curso, sobre pendência do ENADE no DERCA/UFRR; falta de a Nota de aluno do INSIKIRAN, não informada no sistema do DERCA; falta de desbloqueio pelo DERCA, de cartão-transporte, para aluno em período de férias; ausência de ônibus para alunos do Centro de Ciências Agrárias CCA/UFRR, em período de férias; ausência de servidor no Departamento de Esportes; conduta de docente do Curso de Contabilidade, para com alunos; conduta indevida de docente na sala de jornalismo; dificuldade de alunos em acessar o site do EAD/UFRR; falta de publicação de Artigo de docente em Revista publicada por setor da UFRR; Incoerência no Relatório de Pesquisa Digital da PROEG/UFRR; Falta de pagamento do Auxílio Inclusão; falta de pagamento por parte do setor financeiro à Empresa Terceirizada, por serviços prestados à instituição; aluno se sente

prejudicado por não receber auxílio de bolsa da UFRR; dificuldade dos docentes da EAGRO em acessar a plataforma do SIGAAA; alunos de medicina não receberam o EPIS para a segurança em desenvolver suas atividades; conduta de docente do Curso de Administração, em exigir que alunos soubessem ler em inglês; aluno que não conseguiu assistir aula online, por não possuir celular; atraso de docente nas aulas de medicina; ausência de docente no Curso de Saúde Indígena do INSIKIRAN, uma vez que as disciplinas de Direito Sanitário e Libras e Educação, não foram ofertadas.

**d) Elogios** : foram registrados, sete elogios, direcionados: a Professora Nívea Pires, pelo excelente atendimento ao usuário; à Gestão Superior, pela Construção da Policlínica da UFRR; à Secretária dos Conselhos Superiores, servidora Luzileide Correia Lima, pelo excelente atendimento ao manifestante; elogios ao DERCA/UFRR, pelo bom atendimento ao manifestante; elogios também a equipe da DTI/UFRR, pelo excelente atendimento ao setor do manifestante; a equipe do Curso de Geografia pelos serviços com qualidade e eficiência; elogios ao atendimento do servidor Gustavo Sousa de Andrade, lotado na PROEG/UFRR. Todos os elogios, foram encaminhados ao chefe maior de cada setor de lotação dos servidores elogiados, para ciência aos servidores, a equipe e divulgação no mural dos referidos setores. A Ouvidoria divulga todos os elogios no Mural da Ouvidoria e registra no Relatório Anual divulgado na página da Instituição, no link da Ouvidoria.

### **3. INFRAESTRUTURA**

Considerando a pandemia, COVID-19, a partir do início do ano de 2020, em que a Ouvidoria iniciou os atendimentos de forma virtual, impossibilitou a observação na infraestrutura da UFRR, uma vez que a Ouvidoria ficou afastada dos serviços presenciais, por fazer parte do grupo de riscos, sobretudo, a Ouvidoria/UFRR, funciona somente com um servidor, a Ouvidora Titular. Cabe citar que não foram registradas manifestações, referentes a infraestrutura da UFRR.

#### 4. AUXÍLIOS ESTUDANTIS

A Pró-Reitoria de Extensão e Assistência Estudantil-PRAE/UFRR, gerencia os Auxílios Estudantis, direcionados à alunos de baixa-renda, com extrema vulnerabilidade econômica. Considerando a pandemia do COVID-19, em que as aulas presenciais foram suspensas, os auxílios oferecidos até o ano de 2019, e com a pandemia, foram suspensos. Porém o Ministério da Educação ofereceu um o auxilio de assistência tecnológica, para os alunos com vulnerabilidade. Embora a oferta desse auxilio, alguns alunos não foram contemplados por não preencherem os requisitos do MEC. 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.

5.1 Tabela Geral Detalhada													
MÊS	QUANT.	MEIOS DE ACESSO			PÚBLICO				TIPOS				
		E-mail	Fala.Br	Formulário Eletrônico	Aluno	Anônimo	Comunidade Externa	Servidor	Denúncia - Comunicação	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão
Janeiro	08	02	06	0	01	05	02	0	02	0	03	03	0
Fevereiro	14	02	12	0	03	05	05	01	03	0	03	08	0
Março	13	03	10	0	07	05	01	0	11	0	01	01	0
Abril	06	01	05	0	02	01	01	02	04	0	02	0	0
Mai	05	05	0	0	02	0	03	0	01	01	02	01	0
Junho	19	03	16	0	01	14	04	0	13	0	03	03	0
Julho	21	02	19	0	01	15	03	02	14	0	01	05	01
Agosto	12	03	09	0	08	01	02	01	05	02	0	05	0
Setembro	11	05	06	0	05	04	01	01	05	01	02	03	0
Outubro	15	05	10	0	03	09	02	01	05	01	06	03	0
Novembro	10	04	05	01	05	03	01	01	05	01	03	01	0
Dezembro	15	03	12	0	06	05	04	0	05	01	03	06	0
<b>Total</b>	<b>149</b>	38	110	01	44	67	29	09	73	07	29	39	01

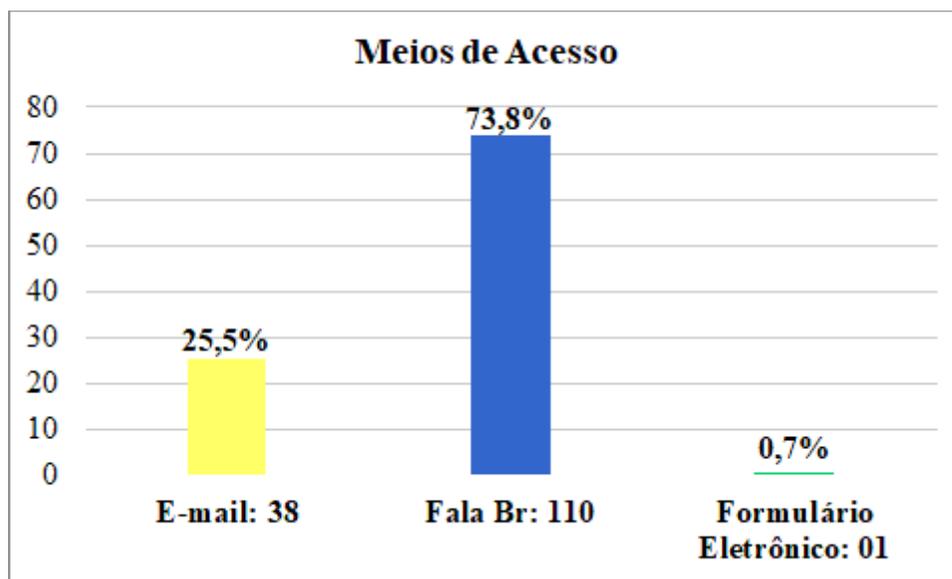
## 6. MEIOS DE ACESSO

O ano de 2020, foi um ano atípico diante da pandemia por COVID-19, os meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria no ano de 2020, foram somente:

- Sistema Fala.BR, criado e controlado pela Controladoria Geral da União-CGU, disponível na página da UFRR/Ouvidoria, que possibilita os usuários registrar: denúncias, reclamações, solicitações de providências, sugestões, simplifique e elogios);

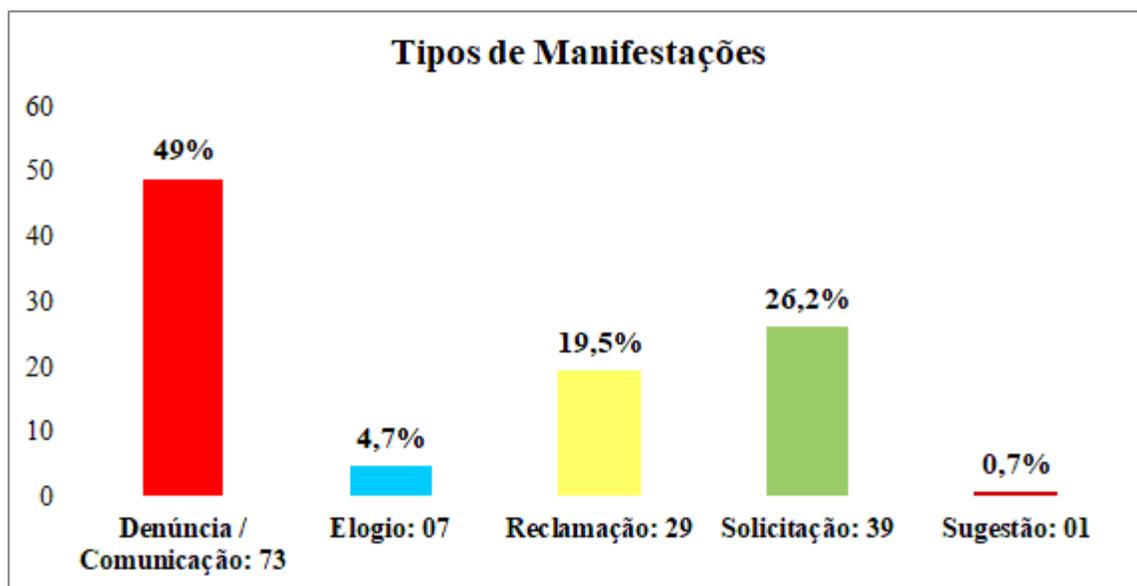
- E-mail: [ouvidoria@ufr.br](mailto:ouvidoria@ufr.br)

O acesso de maior participação a plataforma da CGU, Fala.br com 110 manifestações, equivalendo a 73,08%. Em sequência, o acesso por e-mail da Ouvidoria ([ouvidoria@ufr.br](mailto:ouvidoria@ufr.br)), com 38 manifestações, equivalendo a 25,05%, e um registro apresentado em formulário, porém enviado no e-mail da Ouvidoria, conforme gráfico a seguir:



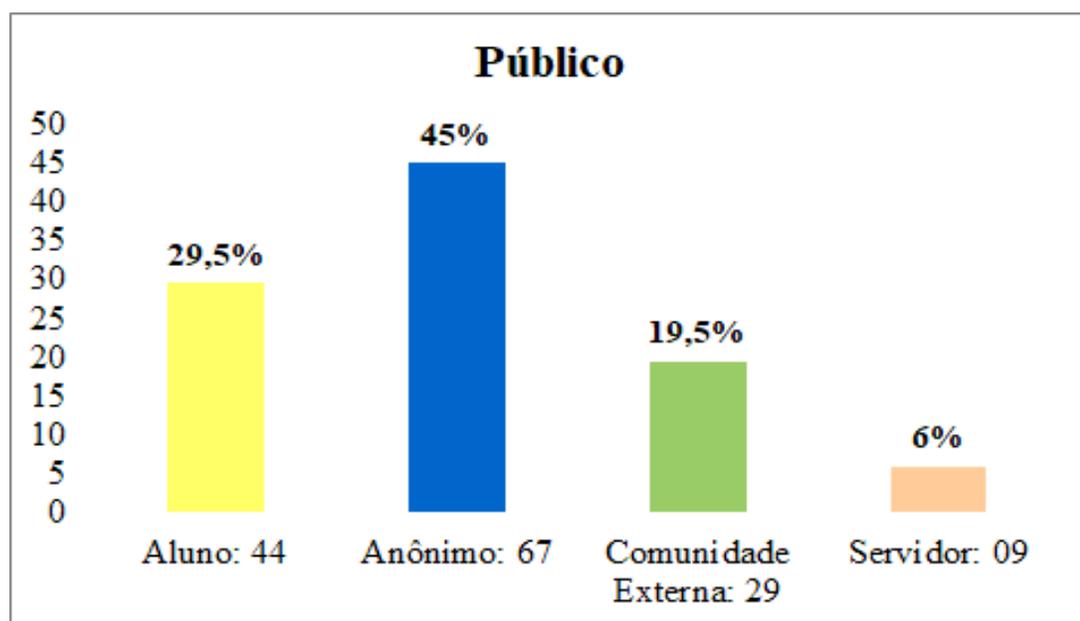
## 7. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As Denúncias/Comunicações recebidas, foram registradas 73 manifestações, equivalendo 49%, as Solicitações de providências, com 39 manifestações, equivalendo a 26,2%, as Reclamações com 29 manifestações, equivalendo a 19,5%, os Elogios com 07 manifestações, equivalendo 4,7% e somente registro de 1 Sugestão, equivalendo a 0,7%, conforme mostra o gráfico a seguir.



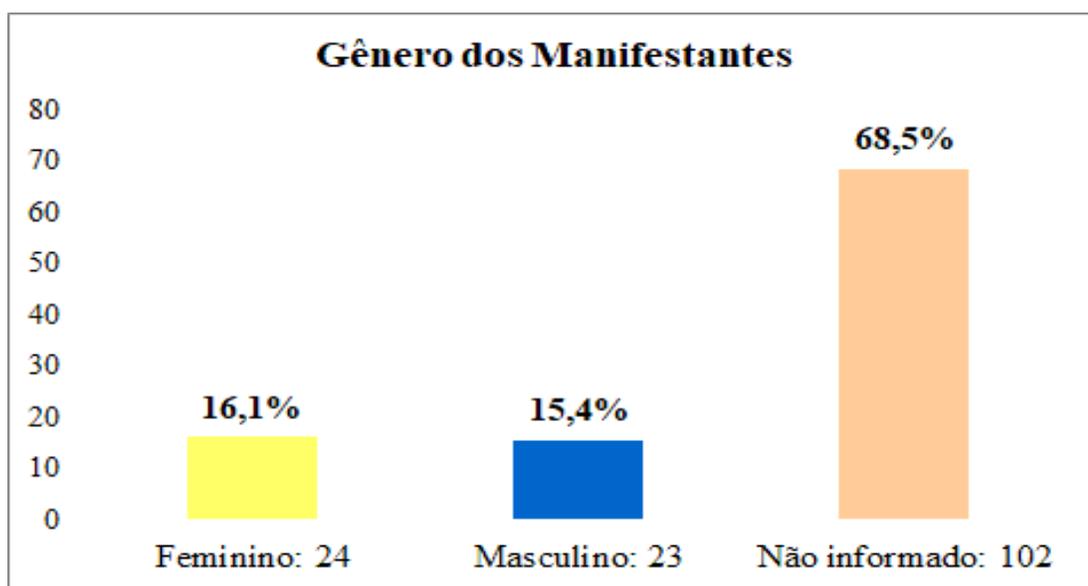
## 8. PÚBLICO PARTICIPANTE

Do público acadêmico participante, na sua maioria, foram anônimos, com 67 manifestações, equivalendo 45%. Os discentes, com 44 manifestações, equivalendo 29,5%. A participação da Comunidade Externa, apresentou 29 manifestações, equivalendo 19,5%. Os servidores com 09 manifestações, equivalendo 6%, conforme mostra o gráfico a seguir:



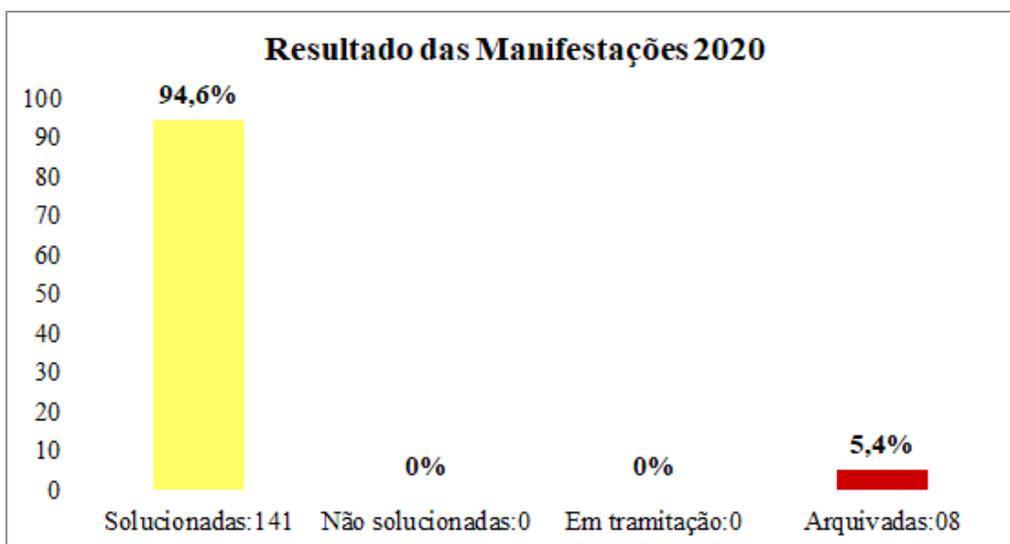
## 9. MANIFESTAÇÕES POR GÊNERO

Dos manifestantes, 24 se identificaram com gênero feminino, equivalendo a 16.1%. Do gênero masculino, 23 manifestantes, equivalendo 15.4%. Não identificaram o gênero, 102 manifestantes, equivalendo a 68.5%, conforme gráfico a seguir:



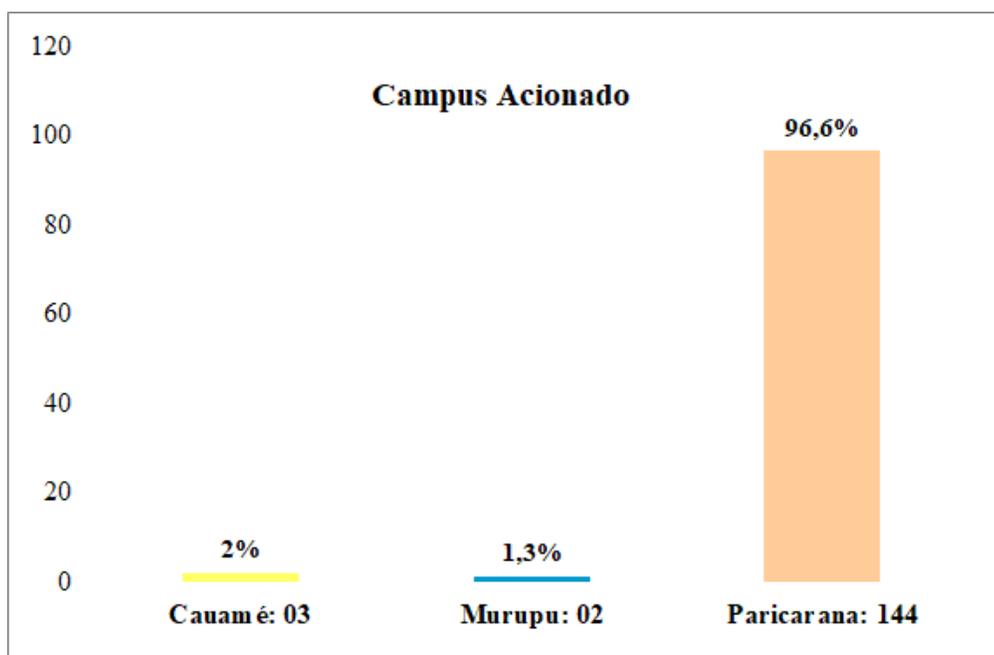
## 10. RESULTADO DAS DEMANDAS

Do total 141 manifestações foram solucionadas, equivalendo 94,6%; somente 8 manifestações foram arquivadas, por não apresentarem elementos suficiente, impossibilitando o prosseguimento das manifestações, todavia, encontram-se arquivadas nesta Ouvidoria.



## 11. CAMPIN 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 144 manifestantes, equivalendo a 96,6 %. Campus Cauamé – CCA, com 03 manifestações equivalendo a 3% e Campus Murupú, com 02 manifestações equivalendo a 1,3%, conforme mostra, gráfico a seguir:



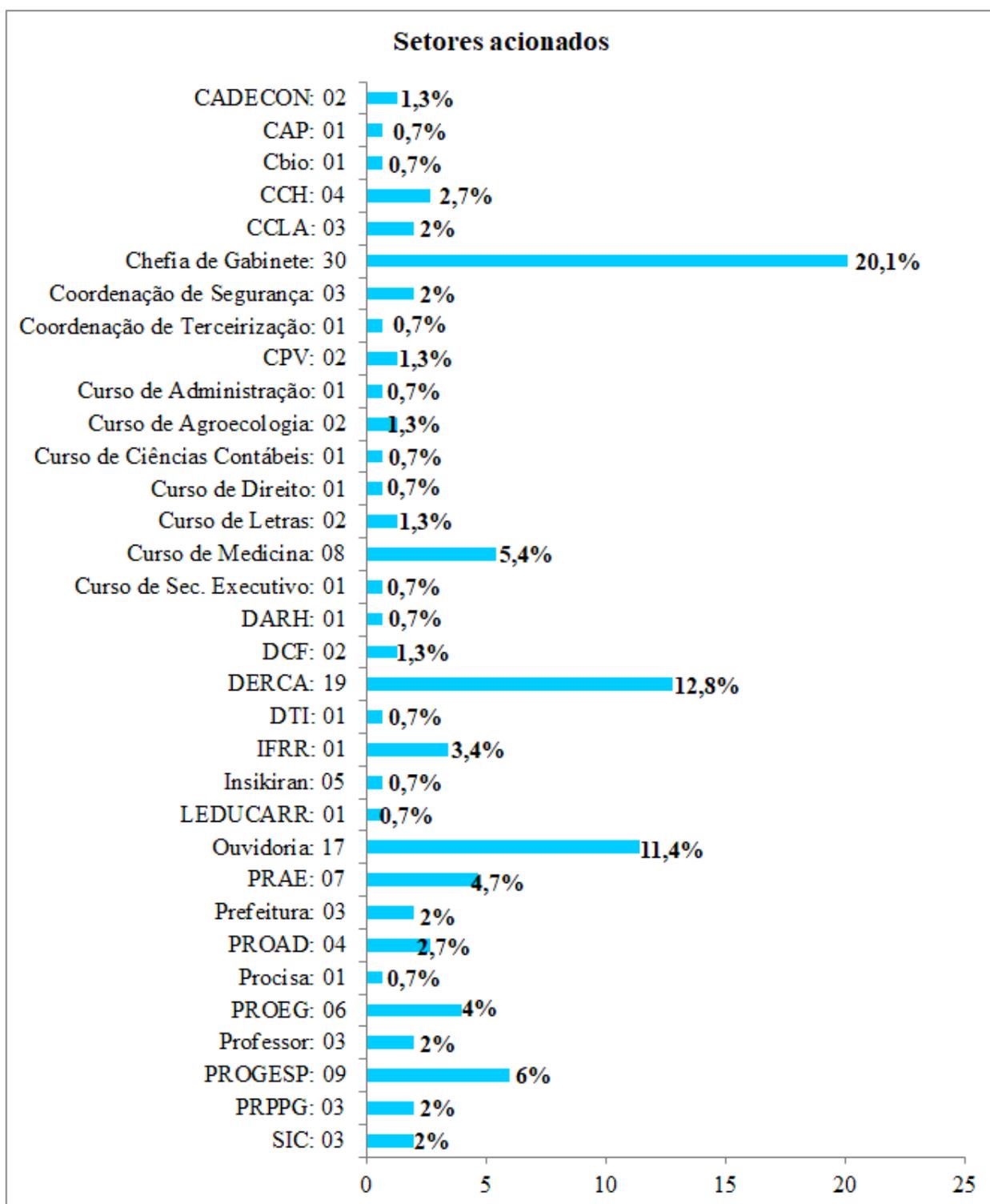
## 12. SETORES ACIONADOS

O quadro abaixo, mostra o número de demandas por setores acionados pela Ouvidoria. A Reitoria foi o setor de maior procura, com 30 manifestações enviadas para as providências cabíveis. As Pró-Reitorias, com 29 manifestações, em seguida o DERCA, com 19 manifestações, os Cursos com 19, os Centros acadêmicos com 10 manifestações, as Coordenações de Curso com 04 manifestações, as Comissões com 02 manifestações, outros setores (Ouvidoria, CAP: 01, Ouvidoria: 17, Prefeitura: 03, Procisa: 01, IFRR: 01, LEDUCARR: 01, SIC: 03- Total 27 manifestações).

<b>MANIFESTAÇÕES POR SETORES</b>				
<b>Reitoria: 30</b>	<b>Pró-reitorias: 29</b>	<b>Centros/Direitorias de Centros</b>	<b>Coordenações: 04</b>	<b>Comissões: 02</b>
Chefia de Gabinete: 30	PRAE: 07 PROAD: 04 PROEG: 06 PROGESP: 09 PRPPG: 03	CADECO N: 02 CBIO: 01 CCH: 04 CCLA:03	Coordenação de Segurança: 03 Coordenação de Terceirização: 01	CPV: 02
<b>Diretorias: 04</b>	<b>Cursos: 19</b>	<b>Institutos: 05</b>	<b>Departamento: 19</b>	<b>Outros setores: 27</b>
DARH: 01 DCF: 02 DTI: 01	Curso de Administração: 01 Curso de Agroecologia: 02 Curso de Ciências Contábeis: 01 Curso de Direito: 01 Curso de Letras: 02 Curso de Medicina: 08 Curso de Sec. Executivo: 01 Professor Específico acionado: 03	Insikiran: 05	DERCA: 19	CAP: 01 Ouvidoria: 17 Prefeitura: 03 Procisa: 01 IFRR: 01 LEDUCARR: 01 SIC: 03

## 13. ESPELHO DE PERCENTUAIS POR SETORES

No quadro a seguir, mostra um espelho de percentuais dos setores pela Ouvidoria, sendo os de maior percentual, a Reitoria com 20,1% .



#### **14. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE MAIOR PROPORÇÃO**

Considerando o ano de 2020, em que as aulas presenciais foram suspensas, decorrente a pandemia-COVID-19, dentre as 73 denúncias registradas, parte dessas, chamaram à atenção, da Ouvidoria, referente a denúncias anônimas por supostas fraudes de alunos que ingressaram na UFRR, por cota, no Curso de Medicina, algumas foram comprovadas após serem analisadas por uma Comissão designada pela Reitoria e os alunos foram desligados da instituição.

**Sugestão da Ouvidoria:** Nesse sentido, que a UFRR, implante um Conselho de Avaliação de Documentos de Alunos ou Comissão Específica, formada por membros escolhidos pelo CUNI/UFRR, inclusive com um representante dos técnicos administrativos, docentes, Ouvidoria, CPA e Comissão de Ética, com objetivo de analisar toda a documentação de alunos ingressantes por cota, seja para o Curso de Medicina ou outros, buscando e comprovando todos os dados informados pelo aluno, dos pais e de pessoas indicadas pelo aluno, declarações constantes na ficha do aluno, buscas de dados na internet, visita a domicílio, comprovantes de renda, entrevista com o aluno e com os pais ou responsáveis e outros, de forma que todos os dados, sejam passados por uma triagem, evitando de tal forma, fraudes nesse processo, considerando inúmeros casos comprovados, na instituição.

#### **15. CONCLUSÃO**

Considerando o ano de 2020, ser um ano atípico, em decorrência da pandemia do COVID-19, em que todos os atendimentos da Ouvidoria foi realizado de forma remota, as 149 manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria/UFRR, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro, foram por meio do “Sistema Fala.br e por e-mail ouvidoria@ufr.br.

Do total das manifestações registradas, 141 foram solucionadas, equivalendo 94,6%; e 8 manifestações foram arquivadas, equivalendo a 5,4%, por serem anônimas e não apresentarem elementos suficientes, impossibilitando o prosseguimento da manifestação para as providências cabíveis.

Considerado os atendimentos da Ouvidoria terem ocorridos de forma virtual, no ano de 2020, diante do total de 149 manifestações recebidas, um percentual baixo, diante de aproximadamente 9 mil alunos matriculados na UFRR. Todavia, no início do ano, a dificuldade de adaptação da

Ouvidoria/UFRR aos trabalhos remotos, uma vez todas as instituições de Ensino, sofreram mudanças e tendo que se adaptar a esse novo modelo de gerenciamento no ensino e na Gestão, algumas ações determinadas foi possível desenvolver.

## **16. PROPOSIÇÕES**

**a)** Insiste esta Ouvidoria, na mesma questão reivindicada nas Gestões anteriores, que uma pequena porcentagem dos recursos federais, anuais, destinados à UFRR, sejam reservados, para atender necessidades da Ouvidoria, nas Realizações de eventos da Ouvidoria: seminários, fóruns, encontros com participação da comunidade acadêmica, campanhas informativas e educativas, encontros, seminários, fóruns com o grupo de Ouvidorias federais, estaduais, municipais e privadas existentes no Estado de Roraima e de outros Estados da Federação; participação de palestrantes de fora do Estado, participação da Ouvidoria fora do Estado em encontros, reuniões, fóruns, seminários e cursos e outros;

**b)** Apoio de Recursos Humanos para a Ouvidoria, com a disponibilidade de mais um ou dois servidores para estruturar a equipe da Ouvidoria, possibilitando assim, a Ouvidoria realizar ações atribuídas pela CGU no âmbito institucional. Sem o devido apoio, impossibilita a efetividade da Ouvidoria em realizar suas atividades com qualidade, eficiência e maior eficácia;

**c)** Que os Centros Acadêmicos, Coordenações de Cursos, Chefias de Departamentos e demais seguimentos institucional, da necessidade das respostas das manifestações enviadas pela Ouvidoria, dentro do prazo, considerando que a CGU, determina que o prazo para a Ouvidoria responder no Sistema Fala.br (criado e controlado pela CGU), 20 dias para responder, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, desde que justificado;

**d)** Que seja confeccionada uma Placa Luminosa, para ser exposta na frente do prédio em que a Ouvidoria está instalada, indicando a localização da Ouvidoria, telefone e meios de acesso, para melhor visualização da comunidade acadêmica interna e externa, solicitação esta, que vem sendo reivindicada todos os anos, por meio do Relatório Anual e pessoalmente pela Ouvidora 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;

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 dos banheiros, goteiras, evitando assim, custos para a UFRR, uma vez que a UFRR firmou contrato com Empresas terceirizadas, para pequenas manutenções em todos os prédios e praças, assim como, troca de lâmpadas. 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) No retorno das aulas presenciais, chamamos à atenção, dos responsáveis dos Restaurantes Universitários, com o apoio da Gestão Superior, no sentido de encontrar meios de estruturar e efetivar a fiscalização da UFRR nos s Restaurantes dos Campin, considerando já existir uma Comissão de Fiscalização, designada pela Gestão anterior, para esses fins, vinculada à PRAE/UFRR, sobretudo, contratação de novos nutricionistas, para assegurar o acompanhamento na elaboração dos alimentos;

j) Sugerimos à necessidade de levantamento frequente por parte da Prefeitura, nas áreas externas dos prédios para verificar a necessidade de iluminação, sobretudo nas praças, 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 saúvas e demais insetos, evitando proliferação de mosquitos da malária, dengue, animais peçonhentos, pombos nos telhados e outros;

l) Que o Bloco IV, na parte que está localizada Núcleo Construir, Ouvidoria, Núcleo de Esportes, CRINT, CPA, Editora e demais salas e a Copa, inclusive o telhado necessitam urgentemente de reforma em todos os sentidos, considerando que no período da Gestão anterior, esse local já sofreu incêndio, por conta da instalação elétrica, onde muitos equipamentos foram queimados e outros danificados, rede telefônica e de internet, ficaram danificadas por muitos meses, prejudicando a continuidade dos serviços da maioria dos setores ali instalados. A Ouvidoria como exemplo, ficou sem linha telefônica até a presente data.

É o que temos a propor.

Boa Vista, 25 de maio de 2021.

*Maria Rosiney Santana Marques*  
Ouvidora-Geral/UFRR  
*Portaria nº 1033-GR/2016*