

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

Univasf



Relatório Oficial da Ouvidoria Geral/Univasf

Petrolina - PE
2010.1



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO VALE DO SÃO FRANCISCO

ATIVIDADE

SUMÁRIO

1. Dados da Instituição	03
2. Introdução	04
3. Objetivos da Ouvidoria	05
3.1. Objetivos gerais	05
3.2. Objetivos específicos	05
4. Atribuições do Ouvidor	06
5. Relatório de atividades 2010.1	07
5.1. A Ouvidoria da Universidade Federal do Vale do São Francisco	07
5.2. Capacitação do Ouvidor Geral da Univasf	08
5.3. Instalações	08
5.4. Divulgação	08
5.5. Obtenção da resposta após o contato	09
5.6. Resultados obtidos até 31 de julho de 2010	09
6. Considerações finais	15
7. Referência bibliográfica	15

1. Dados da Instituição

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ): Número 054407250001/14

Campus Petrolina Centro:

Av. José de Sá Maniçoba, S/N – Centro - CEP: 56304-917 – Petrolina (PE)

Campus Ciências Agrárias:

Rodovia BR 407, 12 Lote 543 - Projeto de Irrigação Nilo Coelho - S/N – “C1”
CEP: 56300-000 – Petrolina (PE)

Campus Juazeiro:

Avenida Antonio Carlos Magalhães, 510 - Santo Antônio - CEP: 48902-300 – Juazeiro (BA)

Campus São Raimundo Nonato:

Fundação Museu do Homem Americano – FUNDHAM - Centro Cultural Sergio Motta, S/N –
CEP: 64770-000 - São Raimundo Nonato (PI)

Campus Senhor do Bonfim:

Estrada da Igara, s/nº, km 04 – Zona Rural – CEP: 48970-000 - Senhor do Bonfim (BA)

Reitor:

José Weber Freire Macedo

Vice-Reitor:

Paulo César da Silva Lima

Pró-Reitor de Ensino:

Marcelo Silva de Souza Ribeiro

Pró-Reitora de Integração aos Setores Comunitários e Produtivos:

Deranor Gomes de Oliveira

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação:

José Bismark de Medeiros

Pró-Reitor de Planejamento e Administração:

René Geraldo Cordeiro Silva Junior

Secretário de Gestão e Orçamento:

Carlos Alberto Coelho

Secretário de Tecnologia da Informação:

Max Santana Rolemberg Farias

Prefeito Universitário:

Luiz Eduardo Marangoni

Diretora do Departamento de Desenvolvimento e Administração de Recursos Humanos:

Luzia Coelho Rodrigues

OUVIDORIA GERAL:

Ouvidor Geral: Marcelo Domingues de Faria

Estagiária: Aline da Costa Constantino

e-mail: ouvidoria@univasf.edu.br

site: www.univasf.edu.br/~ouvidoria

Av. José de Sá Maniçoba, S/N – Centro

CEP: 56304-917 – Petrolina (PE)

2. Introdução

No Brasil, a figura do ouvidor é conhecida desde o período colonial, onde sua função era atender ao titular do Poder, ou seja, reportava ao Rei de Portugal os acontecimentos da Colônia. Em 1538, foi nomeado o primeiro Ouvidor, Antônio de Oliveira. Todavia, sua função era de representar a administração da Justiça Real Portuguesa, atuando como o juiz de hoje em nome do rei. Nos meados do ano de 1986, a Prefeitura de Curitiba, Estado do Paraná, criou a primeira Ouvidoria pública no País.

Legalmente, em 1992, a Lei nº 8.490/92 cria a Ouvidoria-Geral da República, na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça. Já, em 1998, a Emenda Constitucional nº 19, de 1998, em seu art. 37, § 3º, define que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I. as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção dos serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- II. o acesso dos usuários a registros e informações sobre os atos de governo;
- III. a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo do cargo, emprego ou função na administração pública.

No ano de 2002, o Decreto nº 4.490/02 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União. No ano subsequente (2003), a Lei nº 10.683/03 transforma a Corregedoria-Geral da União em Controladoria-Geral da União, mantendo dentre as suas competências as atividades de Ouvidoria-Geral. E, somente no ano de 2004, foi criada a Lei nº 10.689/04, que ajusta a denominação de Ouvidoria-Geral da República para Ouvidoria-Geral da União, que, pelo Decreto nº 4.785/03, tem entre outras, a competência de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

As ouvidorias constituem a grande novidade no âmbito das universidades brasileiras. Segundo Vilanova (2009), começaram a ser criadas em 1992, na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) e, após 18 anos, já está presente em 861 instituições de ensino superior privadas, 14 municipais, 46 estaduais e 50 federais.

A Ouvidoria da Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf), diretamente subordinada ao Gabinete do Reitor, quem tem a autoridade de nomear o Ouvidor Geral, objetiva empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos

da comunidade universitária, e o aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Universidade, com jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos dos *Campi* da Univasf. É um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Poder Público, sendo órgão interlocutor com a sociedade, recebendo dela reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação da prestação dos serviços públicos, atendendo às suas demandas. A Ouvidoria Geral da Univasf recebe, ainda, contatos solicitando informações das mais diversas sobre quesitos universitários.

A Ouvidoria Geral garante a transparência e o atendimento das demandas da Univasf e da comunidade civil, com ética, eficiência e responsabilidade. De acordo com Vilanova (2009), relatando sua experiência na Universidade do Ceará, descreve que a Ouvidoria revelou-se um instrumento importantíssimo de participação da comunidade interna e externa no levantamento de problemas e na apresentação de propostas, propiciando um constante *feedback* à Reitoria, no sentido do atendimento aos anseios e expectativas da comunidade.

3. Objetivos da Ouvidoria

3.1. Objetivos gerais

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco tem o objetivo de estabelecer a comunicação entre a instituição e seus públicos interno e externo, com o intuito de conhecer o grau de satisfação do usuário, buscar soluções para as questões levantadas, oferecer informações gerenciais e sugestões aos dirigentes institucionais, visando o aprimoramento dos serviços prestados e a melhoria dos processos administrativos e das relações interpessoais.

3.2. Objetivos específicos

São objetivos específicos da Ouvidoria da Univasf:

– assegurar a participação da comunidade junto à Instituição, mantendo a constante interação entre ambas, garantindo que a Univasfa atenda às expectativas da comunidade, conforme suas demandas;

- empreender ações destinadas aos membros da comunidade universitária e à comunidade civil, que visem permitir resposta às suas manifestações;
- atuar com transparência e imparcialidade e de forma personalizada no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade externa e interna;
- encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da Universidade, com o fim de contribuir para uma gestão institucional eficiente, de excelência acadêmica nas áreas de ensino, pesquisa e extensão.

4. Atribuições do Ouvidor

São atribuições do ouvidor:

- a) receber e examinar sugestões, reclamações, elogios e denúncias da comunidade acadêmica e sociedade em geral relativos às atividades da Univasf;
- b) encaminhar manifestações da comunidade acadêmica e sociedade aos setores responsáveis no âmbito da instituição;
- c) encaminhar aos setores competentes para a apuração todas as denúncias, tão logo as mesmas sejam recebidas;
- d) acompanhar as providências adotadas e garantir o retorno aos interessados;
- e) organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas da comunidade acadêmica e da sociedade, monitorar, a partir delas, o desempenho da Univasf no cumprimento de suas finalidades;
- f) produzir relatórios a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas e sugerir mudanças quando necessárias;
- g) recomendar a instauração de procedimentos administrativos e adoção de medidas necessárias para a adequada prestação de serviço público quando for o caso;
- h) aconselhar o interessado a se dirigir à autoridade competente no âmbito da instituição em situações que permitam adoção de tal procedimento.
- i) cooperar com as Ouvidorias do Governo Federal, visando salvaguardar os direitos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados pela Univasf;
- j) guardar sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;
- k) divulgar, através dos canais de comunicação da Univasf, como ter acesso ao trabalho realizado pela Ouvidoria Geral, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações.

5. Relatório de atividades 2010.1

O relatório de atividades da Ouvidoria Geral da Univasf será redigido a cada 12 meses, com início em agosto e término em julho do ano subsequente.

5.1. A Ouvidoria da Universidade Federal do Vale do São Francisco

A Ouvidoria da Universidade Federal do Vale do São Francisco, criada através da Portaria 317 de 04 de maio de 2009, designando o servidor Jackson Rubem Rosendo Silva como ouvidor geral, com publicação no Diário Oficial da União no dia 11 de maio de 2009, atua diretamente subordinada ao Gabinete do Reitor, tendo a finalidade de empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária, e o aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Universidade, com jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos dos *Campi* da Univasf.

Atualmente, o ouvidor geral da Univasf é o Prof. Dr. Marcelo Domingues de Faria, nomeado através da Portaria nº 364 de 27 de abril de 2010, publicada no Diário Oficial da União nº 79 do dia 28 de abril de 2010.

É uma Ouvidoria Pública que acompanha as orientações da Ouvidoria Geral da União, órgão da Controladoria Geral da União responsável pela coordenação técnica das Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal como determina o Decreto nº 5.683/2005, com autonomia e estabilidade na função.

A Ouvidoria Geral da Univasf é o canal de comunicação entre a universidade e a comunidade externa e interna. Encontra-se em funcionamento no *Campus* Petrolina Sede, realizando:

- **Atendimento Pessoal:** das 8h00min às 12h00min e das 14h:00min às 17h00min, de segunda-feira à sexta-feira;
- **Atendimento Telefônico:** (87)3862-9073 → promovido até o dia 19 de julho de 2010;
- **Correio Convencional:** Avenida José de Sá Maniçoba, S/N - Centro - *Campus* Petrolina Sede - CEP 56.304-917 - Petrolina - PE – Brasil;
- **Correio Eletrônico (e-mail):** ouvidoria@univasf.edu.br

Mensagens para a Ouvidoria Geral da Univasf podem ser enviadas pelo formulário eletrônico *on-line* disponível *site* www.univasf.edu.br/~ouvidoria. O sistema permite que as informações enviadas sejam armazenadas de forma segura e sigilosa e são essenciais para o devido encaminhamento das demandas e demais comunicações junto aos órgãos responsáveis, facilitando um retorno satisfatório das questões apresentadas. Além disso, o contato pode ser promovido através do endereço eletrônico ouvidoria@univasf.edu.br.

5.2. Capacitação do Ouvidor Geral da Univasf

Para exercer plenamente sua função, o atual Ouvidor Geral participou do X Fórum Nacional de Ouvidores Universitários, realizado durante os dias 27 e 28 de julho de 2010, no Ouro Minas Palace Hotel, localizado no Município de Belo Horizonte (MG). Participou, ainda, do 1º Congresso Internacional de Ouvidores e Ombudsman, do 13º Congresso Brasileiro de Ouvidores e Ombudsman e do 6º Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias, realizados durante os dias 29 e 30 de julho de 2010, no mesmo local supramencionado.

5.3. Instalações

A Ouvidoria Geral da Univasf está instalada no Piso Inferior do Prédio da Administração, na Sala nº 13, contando apenas com um armário para guardar material de expediente. O local é adequado para uma primeira fase de funcionamento da Ouvidoria, onde a equipe é reduzida e o movimento ainda incipiente. No entanto, para pronto atendimento ao público, torna-se imprescindível um micro-computador com acesso à internet e impressora, uma linha telefônica com aparelho telefônico e fax, uma mesa com três gavetas com chave, uma cadeira giratória com rodinhas, três cadeiras fixas, um arquivo de aço para pastas suspensas com chave.

5.4. Divulgação

Para divulgar a implantação do serviço da Ouvidoria Geral da Univasf foram utilizados canais de comunicação disponíveis na instituição, como fixação de cartazes e

distribuição de panfletos em todos os *Campi* institucionais, criação de página no próprio sítio eletrônico institucional com banner da Ouvidoria Geral.

5.5. Obtenção da resposta após o contato

Para receber retorno acerca do assunto abordado, o que ocorre até um prazo de 10 (dez) dias a partir do primeiro contato, o manifestante deve:

- a) informar corretamente o endereço e formas de contato;
- b) quando membro da comunidade acadêmica, informar a qual categoria pertence (corpo docente, corpo discente ou corpo técnico administrativo);
- c) identificar-se, pois não são aceitas solicitações anônimas.

5.6. Resultados obtidos até 31 de julho de 2010

A criação e a manutenção da Ouvidoria Geral sinalizam que a administração superior da Universidade compromete-se com a transparência, com a eficiência e com a ética. Para o perfeito funcionamento desta instância, torna-se imprescindível o apoio das diferentes esferas administrativas da Univasf.

Até o presente momento, apenas um contato foi estabelecido via postal (1,58%); todos os demais contatos foram estabelecidos através de formulário eletrônico ou via e-mail (98,41%), apresentando as seguintes naturezas (GRÁFICOS 01, 02 e 06):

- 53,97% de informações:

→ 38,1% são provenientes de contatos externos (QUADRO 01);

→ 15,87% são oriundos de contatos internos (QUADRO 02);

- 19,05% de reclamações:

→ 1,59% são contatos externos, os quais não conseguiram finalizar o procedimento de inscrição para o concurso ao quadro efetivo da Univasf;

→ 17,46% são oriundos de contatos da comunidade acadêmica da Univasf (QUADRO 03);

- 14,29% de sugestões:

→ 7,94% são provenientes de contatos externos, oferecendo cursos de capacitação, produtos empresariais, vagas de estágio e sugestões acerca do perfil dos concursos;

→ 6,35% são provenientes de contatos internos, da comunidade acadêmica (1,59 do *Campus* de Juazeiro e 4,76% do *Campus* de Petrolina), tratando de questões acerca de encaminhamentos às Pró-Reitorias, provas de segunda chamada e sugestões de cadastramento da universidade junto às prefeituras municipais de Petrolina (PE) e Juazeiro (BA) para permitir o pagamento de meia passagem pelos estudantes;

- 11,11% de denúncias internas, sendo 85,71% referentes ao *Campus* de São Raimundo Nonato (PI), envolvendo conflitos entre professores e alunos e, ainda, indisciplinas estudantis; e 14,3% foram concernentes à prática do *bullying*, as quais foram encaminhadas anonimamente;

- 1,59% de elogios, provenientes apenas da comunidade externa, referente à pronta resposta às informações demandadas.

INSTITUIÇÃO, EMPRESA E/OU CIDADE	INFORMAÇÃO
UEFS	cursos oferecidos pela Univasf e quantidade de vagas
não informado	transferência externa 2010
UEFS/UFS	<i>Campi</i> em que os cursos da Univasf estão sendo ofertados
Salgueiro - PE	ingressar no curso de psicologia como portador de diploma
Alagoinhas - BA	informações sobre vestibular 2011
Pesqueira - PE	concurso
Coração de Maria - BA	período de inscrição para processo seletivo dos cursos de mestrado
Petrolina - PE	procedimento para transferência externa
não informado	data de publicação de resultado de concurso e cópia do diário oficial em que foi publicado
Sobradinho - BA	informações sobre a Univasf via e-mail
Petrolina - PE	convocação de classificados para o concurso de técnico administrativo
Ariquemes - RO	ENEM - cotas para estudante de escola pública
Fronteiras - PI	reabertura do edital 20/2010
Juazeiro - BA	ENEM - reserva de vagas para deficientes de escola pública
não informado	adição do curso de graduação em direito na Univasf
João Pessoa - PB	convocação de classificados para o concurso de técnico administrativo 2009
Feira de Santana - BA	Vagas Residência Universitária
não informado	<i>Campi</i> da Univasf em Salvador
não informado	Transferência externa e turno de funcionamento do curso de Psicologia
não informado	data de início do período 2010.2
Brejo Santo - CE	transferência externa para o curso de psicologia
Uauá - BA	procedimento para entrar na lista de espera do SISU
não informado	vestibular 2010/2011
não informado	transferência externa

Quadro 01 – Contatos provenientes da comunidade externa, solicitando informações sobre os mais diversos assuntos – Petrolina, 2010.

CAMPI E/OU CURSO	INFORMAÇÃO
Ciências Agrárias/zootecnia	solicitar histórico
Juazeiro/Engenharia Agrícola e Ambiental	solicitar histórico
não informado	inclusão da Univasf no IEL
não informado	período de inscrição bolsa permanência 2010.2
São Raimundo Nonato/Ciências da Natureza	mestrado em Ciência dos Materiais
São Raimundo Nonato/Ciências da Natureza	vagas remanescentes

Quadro 02 – Evidenciação dos contatos internos estabelecidos com a Ouvidoria Geral da Univasf para solicitar informações do mais diversas naturezas – Petrolina, 2010.

CAMPI E/OU CURSO	RECLAMAÇÃO
Juazeiro/Engenharia Elétrica	prova de segunda chamada
Petrolina	processos relativos à bolsa permanência 2010.1
Juazeiro/Engenharia da Computação	site do colegiado não está funcionando
não informado	ENEM como processo seletivo para ingresso na Univasf
Juazeiro/Engenharia Civil	problemas no acesso ao SIGA
Petrolina/Enfermagem	problemas na matrícula no SIGA
não informado	problemas no acesso ao SIGA
Petrolina/Educação Física	problemas no acesso ao SIGA
São Raimundo Nonato/Arqueologia e Preservação Patrimonial	realização de matrícula
não informado	acesso à internet nos laboratórios da Univasf

Quadro 03 – Reclamações provenientes da comunidade acadêmica – Petrolina, 2010.

Dos contatos estabelecidos, 57,14% foram de homens e 42,86%, por mulheres (GRÁFICO 04). Além disso, 50,79% são oriundos da comunidade interna, enquanto 49,21% são equivalentes à comunidade externa (GRÁFICO 03). Também é possível informar que, dos contatos internos, 40,63% são provenientes do *Campus* de Ciências Agrárias; 18,75% são oriundos do *Campus* de Petrolina; 15,63%, do *Campus* de Juazeiro; 3,13%, do *Campus* de Ciências Agrárias; e 21,88% dos contatos não informaram o *Campus* de atuação (GRÁFICO 05).

Além dos contatos estabelecidos, atualmente, as ouvidorias também possuem um papel de mediador de conflitos. Este fato também ocorreu na Univasf, onde a Ouvidoria atuou em conciliações entre estudantes e professores; e entre docentes e técnicos administrativos.

Gráfico 01 – Natureza dos contatos estabelecidos com a Ouvidoria Geral da Univasf, durante o período compreendido entre 28 de abril e 31 de julho de 2010 – Petrolina, 2010.

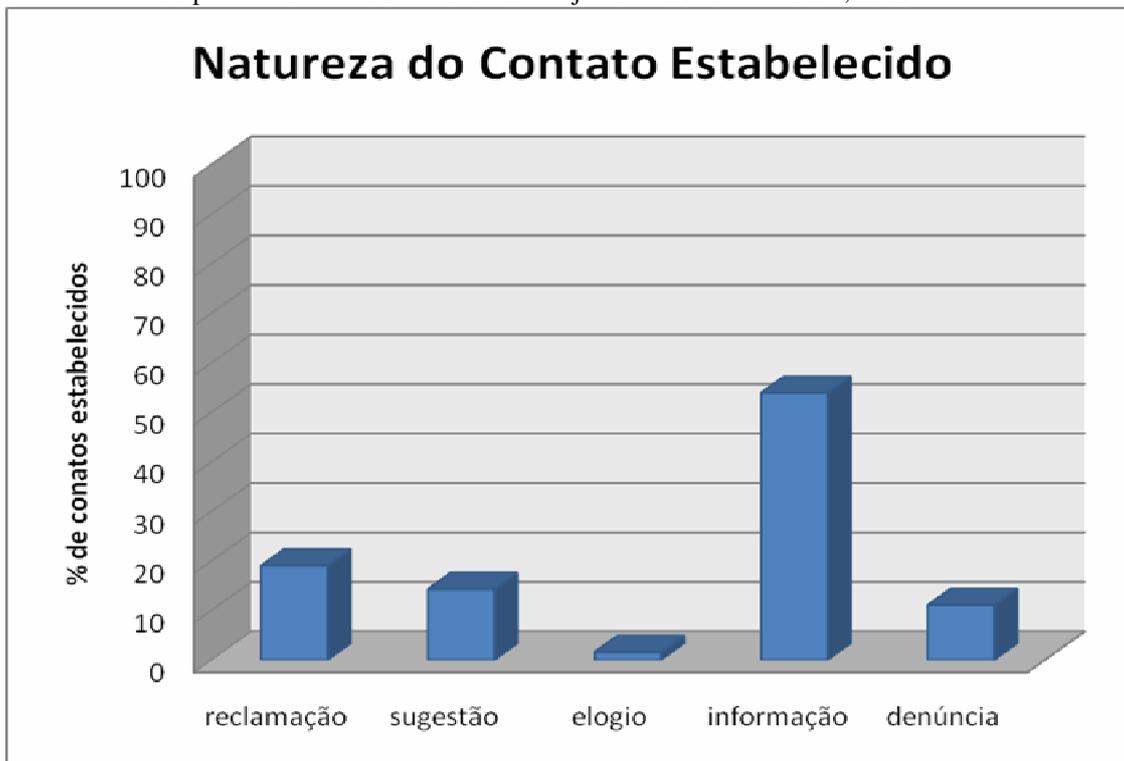


Gráfico 02 – Evidenciação da forma de contato estabelecida com a Ouvidoria Geral da Univasf – Petrolina, 2010.

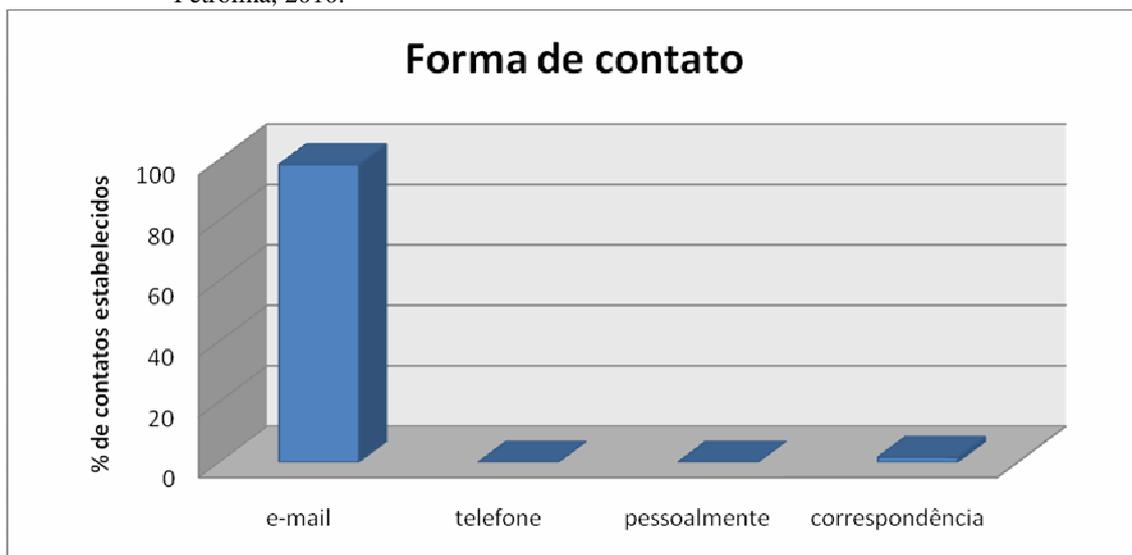


Gráfico 03 – Proveniência do contato estabelecido com a Ouvidoria Geral da Univasf (comunidade externa *versus* comunidade interna) – Petrolina, 2010.

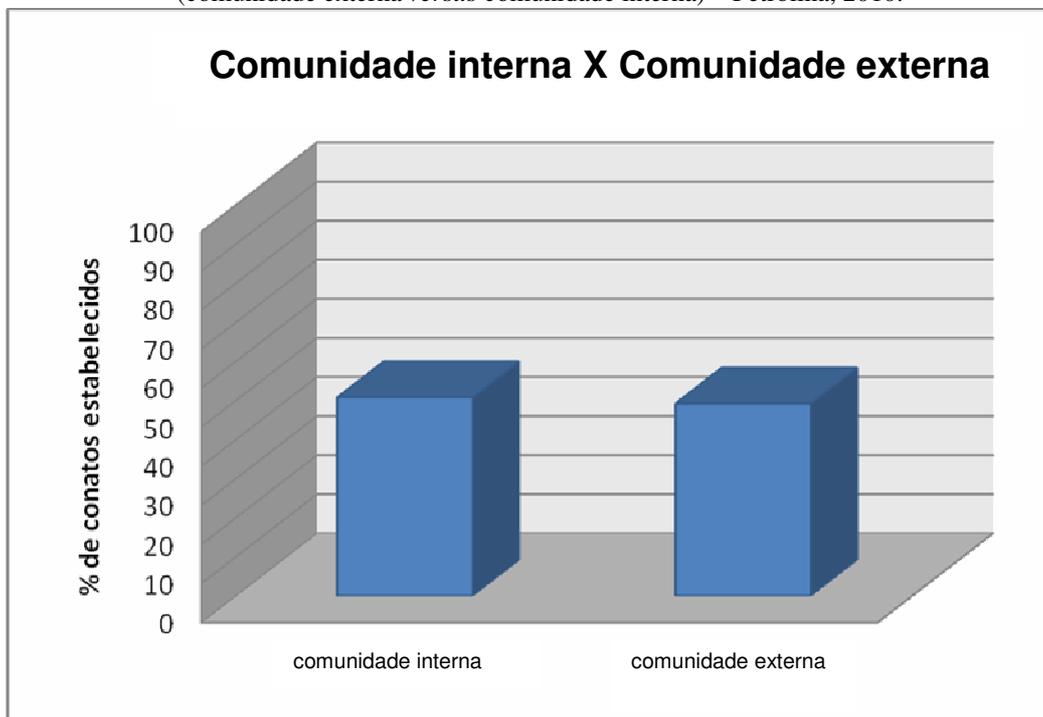


Gráfico 04 – Evidenciação do gênero sexual das pessoas que contataram a Ouvidoria Geral da Univasf, durante o período compreendido entre 28 de abril a 31 de julho de 2010 – Petrolina, 2010.

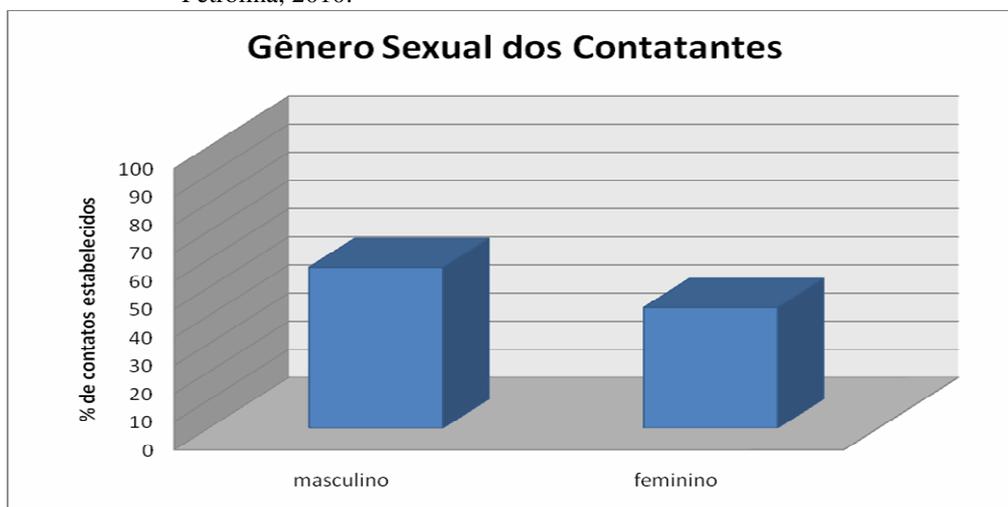


Gráfico 05 – Demonstração dos contatos da comunidade acadêmica (interna), por *Campus*, junto à Ouvidoria Geral da Univasf – Petrolina, 2010.

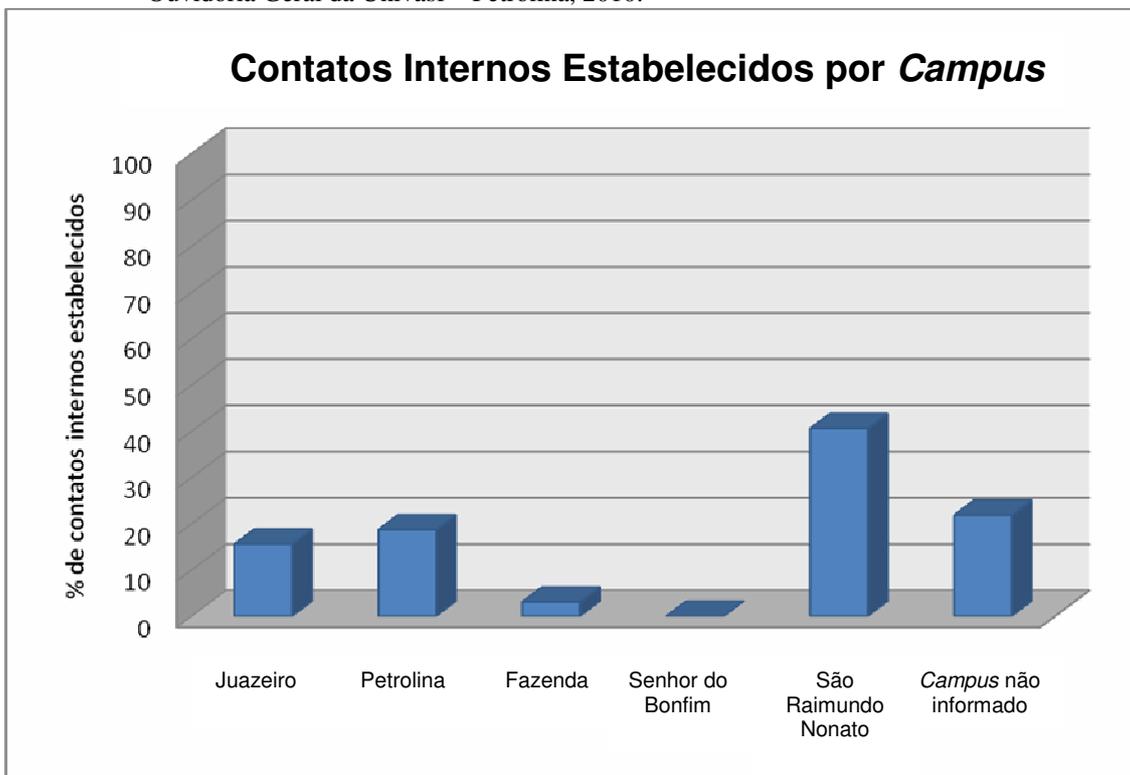
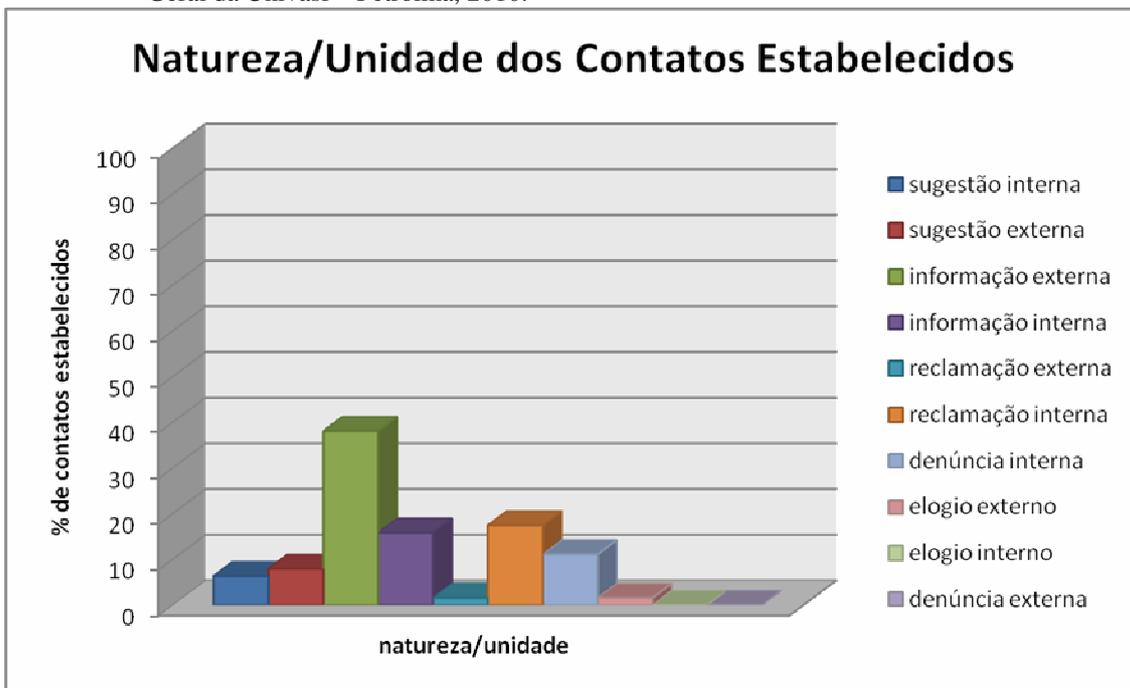


Gráfico 06 – Natureza e procedência (interna ou externa) dos contatos estabelecidos junto à Ouvidoria Geral da Univasf – Petrolina, 2010.



6. Considerações finais

Por se tratar de um novo setor na área do ensino e com diversos segmentos de público, a Ouvidoria necessita de adaptações no ambiente organizacional para oferecer retorno e benefícios à instituição e a comunidade, respeitando as especificidades próprias da Univasf.

Ficou evidente que a expectativa do usuário é de uma ação autoritária da Ouvidoria Geral por parte dos atendidos, esperando uma solução administrativa imediata para corrigir a situação em questão. O objetivo das manifestações é centrado na pessoa ou grupo sob intervenção e não na melhora dos processos ou na qualidade dos serviços prestados pela universidade.

Com o apoio da Assessoria de Comunicação (ASCOM) da Universidade Federal do Vale do São Francisco será possível realizar um trabalho de divulgação mais eficaz, abrangendo diversos setores da comunidade e da própria instituição, permitindo aprimorar os trabalhos desta Ouvidoria Geral.

A redação deste relatório segue não somente por ações burocráticas ou por exigência do Ministério Público, mas também no intuito de permitir novas ações da administração superior da Univasf nos quesitos levantados através dos contatos estabelecidos com esta instância, funcionando como uma valiosa ferramenta de contato com as comunidades interna e externa, as quais expõem sua ótica de observância.

7. Referência bibliográfica

VILANOVA, M. F. V. As ouvidorias universitárias. In.: PINTO, E.; LYRA, R. P. **Modalidades de ouvidoria pública no Brasil**. 1. ed. João Pessoa: UFPB, 2009. p. 251, 259.