



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE GESTÃO JANEIRO - ABRIL / 2020

1. INTRODUÇÃO

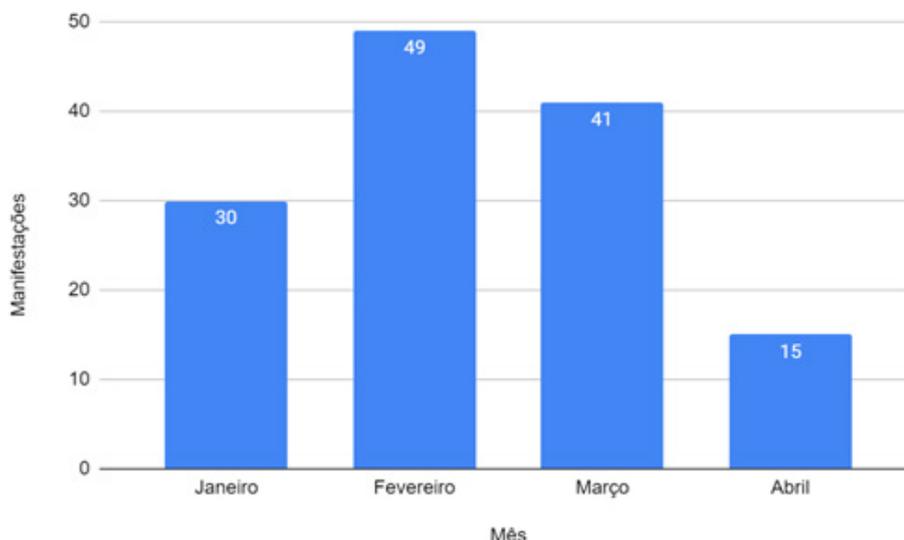
A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal da Paraíba tem como finalidade promover a defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, estudantes e a comunidade em geral nas relações com a UFPB, em suas diversas instâncias administrativas e acadêmicas, visando à melhoria de processos, produtos e serviços e a prevenção e correção de erros, omissões, desvios ou abusos.

De acordo com o art. 15, da Lei 13.460/2017 as Ouvidorias devem realizar anualmente relatório de gestão com análise das manifestações recebidas. Observando a necessidade de ações tempestivas por parte da Administração Pública, a atual gestão da Ouvidoria-Geral implementou o emissão de relatórios quadrimestrais com o objetivo possibilitar que as unidades administrativas da UFPB possam ter diagnósticos tempestivos e proposições da Ouvidoria para planejamento e implementação de ações que visem à melhoria contínua da gestão dos serviços prestados pela Instituição.

Portanto, este documento se trata de um relato de atividades e ações realizadas pela Ouvidoria-Geral da UFPB, oferecendo uma visão geral das manifestações enviadas por toda a comunidade acadêmica, no primeiro quadrimestre de 2020 (01/01/2019 a 31/12/2019), sendo composto por análises simplificadas, gráficos comparativos e das recomendações realizadas aos setores mais demandados que receberam análise detalhada das manifestações, de modo a fornecer aos gestores informações consolidadas sobre a percepção da prestação do serviço pelo usuário.

2. AS MANIFESTAÇÕES

Entre janeiro e abril de 2020, a Ouvidoria-Geral da UFPB recebeu **135 manifestações** por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBR), que também é utilizada para cadastrar as manifestações de usuários que buscam a Ouvidoria presencialmente.



3. UNIDADES DEMANDADAS

A Pró-Reitoria de Graduação (PRG) foi a unidade administrativa para onde foi encaminhado o maior número de manifestações (24), por meio de processos cadastrados no SIPAC, durante o período analisado. Em seguida, aparecem Progep (18), CCA - Campus II (9) e CCS (8).

Unidade administrativa	Número de manifestações
PRG	24
Progep	18
CCA – Campus II	9
CCS	8
CT, CIA, CCHLA	5
CCSA, CCHSA – Campus III, Ouvidoria	4
PRPG, Prape, Cras, Sinfra	3
STI, CE, CCEN, Biblioteca Central, Ascom	2
CT, CE, SSI, DCJ, CCJ	1

4. CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES

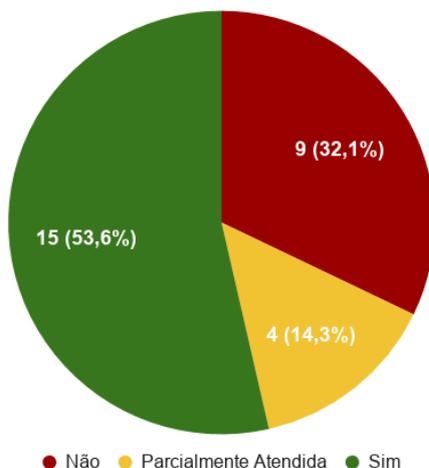
Em relação ao conteúdo das manifestações, o tema mais recorrente está relacionado à conduta dos docentes, presente em 17 das manifestações cadastradas no FalaBR. O ingresso à universidade (15 ocorrências), atendimento ao público (11), processos seletivos (9), benefício ao servidor (9) e gestão de processos (9) foram os outros temas mais abordados nas manifestações enviadas pelos usuários e encaminhadas às unidades competentes.

Tema	Quantidade	Detalhamento
Conduta docente	16	- Metodologia de ensino/uso de ferramentas (9) - Assiduidade/frequência (2) - Aplicação de notas (2) - Conflito de interesses e gestão de departamento (1)
Ingresso à universidade	15	- Cotas (8) - Matrícula (7)
Atendimento ao público	11	- Atendimento por telefone ou e-mail (7) - Atendimento presencial (4)
Processos seletivos	9	- Concurso para docente (3) - Seleção para pós-graduação (3) - Monitoria, extensão e pesquisa (1) - Processo seletivo interno (1) - Concursos em geral (1)
Benefício ao servidor	9	- Auxílio-transporte (9)
Gestão de processos	9	- Morosidade na tramitação de processo (5) - Obtenção de diploma (2) - Erro em tramitação de processo (1) - Cadastro no ID estudantil (1)

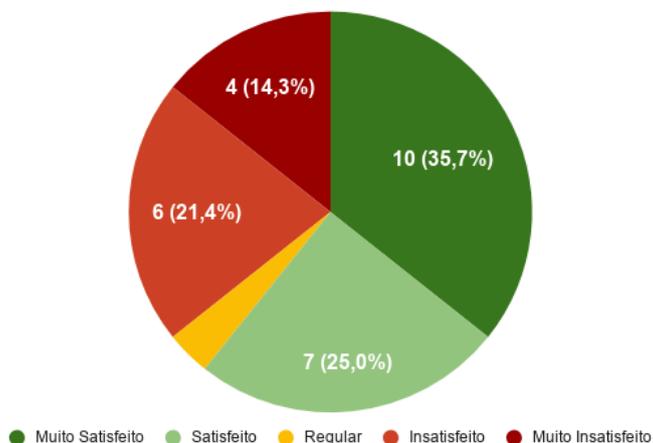
5. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

No período analisado, 28 usuários responderam à pesquisa de satisfação disponibilizada no FalaBR, gerando os seguintes resultados para as respectivas perguntas.

Pergunta 1: A sua demanda foi atendida?



Pergunta 2: Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?



6. SUGESTÕES DE MELHORIAS

A Lei 13.460/2017 prevê que cabe à ouvidoria, como instrumento de contato direto com o cidadão, a proposição de melhorias para a gestão das instituições. Com base nessa premissa, a Ouvidoria-Geral e em vista dos dos resultados produzidos pelo primeiro relatório quadrimestral, contendo a análise das manifestações recebidas e sugestões de melhorias para os setores mais demandados pelos(as) usuários(as), foram enviados relatórios específicos para a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep), Pró-Reitoria de Graduação (PRG), Centro de Ciências Agrárias (CCA) e Centro de Ciências da Saúde (CCS).

6.1. Sugestões enviadas à Progep

- Reavaliar a gestão de processos para concessão de benefícios ao servidor, principalmente aqueles referentes ao auxílio-transporte, principal alvo de manifestações enviadas no primeiro trimestre de 2020, de modo a garantir maior celeridade na prestação do serviço.

6.2 Sugestões enviadas à PRG

Quanto ao atendimento ao público:

- Expor na página virtual os meios para atendimento ao público, seja telefone, e-mail ou presencial, sendo viável estabelecer que o atendimento é apenas por e-mail, desde que publicizado;
- Caso o setor não trabalhe com atendimento por telefone, tornar público a forma adequada de atendimento ao cidadão;
- Se necessário, em função da grande demanda por atendimento, estipular horários específicos para atendimento por telefone, publicando-os na página virtual;
- Mapear os questionamentos mais frequentes e consolidar as respostas em material a ser divulgado na página virtual, de preferência em destaque na página inicial da UFPB, a fim de minimizar a necessidade de contato direto com o setor.
- Tais mecanismos possibilitam que o usuário tenha clareza quanto ao que a Universidade lhe oferece em termos de atendimento, evitando expectativas frustradas.

Quanto ao sistema de ingresso à universidade por meio de cotas:

- Implantar ou reavaliar mecanismo de apuração do cumprimento das condicionantes impostas ao candidato beneficiado pelo sistema de cotas, a fim de tentar coibir irregularidades;
- Sempre retornar à Ouvidoria da UFPB o resultado das apurações dos processos encaminhados.

6.3 Sugestões enviadas à CCS

Quanto aos processos seletivos para docentes:

- Atentar às informações fornecidas nos editais, especialmente os locais e horários de realização de cada etapa do processo seletivo, a fim de evitar impasses que possam prejudicar o andamento do certame.

Quanto ao atendimento ao público:

- Reforçar com os setores a necessidade de afixar, em local visível, o horário de atendimento ao público e o quadro de atribuições dos servidores que atuam no setor, bem como comunicar, também em local visível, quando o setor estiver momentaneamente indisponível para atendimento.

7. AÇÕES DIVERSAS

7.1. Proposta de nova Resolução da Ouvidoria da UFPB

A nova resolução busca adequar a atuação da Ouvidoria-Geral à legislação federal que foi atualizada nos últimos anos, tornando mais claros os procedimentos e os fluxos de tratamento das manifestações recebidas, em conformidade e integridade ao Sistema de Correição da UFPB.

7.2. Fluxo de tratamento de denúncias

Com base nos parâmetros previstos na legislação vigente, realizamos a consolidação dos fluxos para estabelecer um padrão de tratamento das manifestações, considerando as especificidades de cada tipo, sejam elas denúncias, reclamações, elogios, pedidos de simplificação, solicitações ou sugestões.

7.3. Publicidade da Ouvidoria

Atualização constante da página virtual da Ouvidoria-Geral; impressão de cartazes para afixar em locais de visibilidade nos campi da UFPB; análise de viabilidade para implementação de mídias sociais da Ouvidoria, incluindo pesquisa junto a outras instituições de ensino que utilizam essas ferramentas, de modo a aproximar a Ouvidoria da comunidade acadêmica.

7.4. Campi do Interior

A Ouvidoria iniciou as tratativas com os campi do interior do Estado para realização de visitas bimestrais para divulgação e acompanhamento das atividades. Entretanto, com a suspensão das atividades presenciais em decorrência da pandemia do Covid-19, estão em análise novas possibilidades de auxílio e trabalho junto aos Campi.