



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC

OUVIDORIA

1º RELATÓRIO SEMESTRAL

Santo André – 2015

*“O papel da ouvidoria pública não é o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes na instituição. No Brasil, onde a Administração Pública é complexa, a ouvidoria pública exerce cada vez mais um papel de fundamental importância na garantia dos direitos do cidadão.”*

Fonte: Coleção OGU, Orientações para Implantação de uma Ouvidoria Pública, 5a ed., 2012.



## OBJETIVO DA OUVIDORIA

*A Ouvidoria da UFABC tem como objetivo trabalhar sempre de forma imparcial em suas apurações e respostas, a fim de contribuir para melhorar a cada dia os serviços prestados pela instituição à comunidade, evitando sempre que possível a reincidência de ações que estejam de alguma forma em descompasso com seus ideais.*



## **Universidade Federal do ABC**

**Reitor:**

Prof. Klaus Werner Capelle

**Vice-Reitor:**

Prof. Dácio Roberto Matheus

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

**Ouvidor**

Silvio Wenceslau Alves da Silva

**Apoio Administrativo**

Eliane Melissa Santos de Oliveira

## AGRADECIMENTOS

Ao término deste primeiro semestre de atuação da Ouvidoria da UFABC, é indispensável o reconhecimento e agradecimento às áreas administrativas e acadêmicas, em especial aos seus gestores, que contribuíram para o andamento e resolução das questões apresentadas pela comunidade, e que, sem o empenho e dedicação destes setores, não teríamos atingido os objetivos no período.

### **Nossos sinceros agradecimentos:**

*Reitoria*

*Vice-Reitoria*

*Gabinete*

*Pró-reitoria de graduação*

*Pró-reitoria de Pós-graduação*

*Pró-reitoria de Extensão*

*Pró-reitoria de administração*

*Pró-reitoria Pesquisa*

*Pró-reitoria de Assuntos Comunitários e Políticas Afirmativas*

*Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional*

*Centro de Engenharia, Modelagem e Ciências Sociais Aplicadas*

*Centro de Ciências Naturais e Humanas*

*Centro de Matemática, Computação e Cognição*

*Comissão Permanente de Pessoal Docente*

*Comissão de Ética*

*Procuradoria Federal*

*Prefeitura Universitária*

*Secretária Geral*

*Superintendência de Gestão de Pessoas*

*Superintendência de Obras*

*Assessoria de Comunicação e Imprensa*

*Assessoria de Relações Internacionais*

*Auditoria*

*Biblioteca*

*Núcleo de Tecnologia da Informação*



## LISTA DE SIGLAS

UFABC	-	Universidade Federal do ABC
PROGRAD	-	Pró-reitoria de Graduação
PROPG	-	Pró-reitoria de Pós-graduação
PROEX	-	Pró-reitoria de Extensão
PROAD	-	Pró-reitoria de Administração
PROPES	-	Pró-reitoria de Pesquisa
PROAP	-	Pró-reitoria de Assuntos Comunitários e Políticas Afirmativas
PROPLADI	-	Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional
CECS	-	Centro de Engenharia, Modelagem e Ciências Sociais Aplicadas
CCNH	-	Centro de Ciências Naturais e Humanas
CMCC	-	Centro de Matemática, Computação e Cognição
PJ	-	Procuradoria Jurídica
PU	-	Prefeitura Universitária
SG	-	Secretaria Geral
SUGEPE	-	Superintendência de Gestão de Pessoas
ACI	-	Assessoria de Comunicação e Imprensa
ARI	-	Assessoria de Relações Internacionais
AUDIN	-	Auditoria
NTI	-	Núcleo de Tecnologia da Informação
CPPD	-	Comissão Permanente de Pessoa Docente
BIBLIO	-	Biblioteca

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 OPERACIONALIZAÇÃO DAS DEMANDAS.....	9
3 INSTALAÇÕES, EQUIPE E ATIVIDADES.....	10
4 CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA.....	11
5 DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA POR MÊS.....	12
6 DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS POR ÁREAS.....	13
7 DEMANDAS RESOLVIDAS E ENCERRADAS.....	14
8 DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS POR ASSUNTO.....	15
8.1 DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ASSUNTO – ESCLARECIMENTOS.....	16
8.2 DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ASSUNTO – RECLAMAÇÃO.....	17
8.3 DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ASSUNTO – CRÍTICA.....	18
8.4 DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ASSUNTO – SUGESTÃO.....	19
8.5 MANIFESTAÇÕES DE AGRADECIMENTOS E ELOGIOS.....	20
9 PRINCIPAIS ASSUNTOS.....	21
10 RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA.....	22
11 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23

## INTRODUÇÃO

O presente relatório atende ao disposto no Art. 10º da Portaria UFABC nº 950/2014, e refere-se ao período de 05 de dezembro de 2014 a 30 de junho de 2015. Tem como objetivo apresentar as principais demandas atendidas pela Ouvidoria da UFABC no semestre em questão. Apresenta também informações e considerações, com base nas demandas recebidas, que podem contribuir com os setores da UFABC para a melhoria dos serviços prestados.

O início das atividades da Ouvidoria da UFABC atendeu ao compromisso da atual gestão em sua campanha. Para divulgação do novo serviço, houve o encaminhamento de um e-mail institucional por parte da Reitoria a toda comunidade. Após, encaminhou-se a todas as áreas para distribuição aos servidores, um exemplar do livreto “**UFABC em Contato**”, que hoje se encontra disponibilizado na versão digitalizada em link no site da Ouvidoria. Além desse, também disponibilizou as mesmas informações em formato de folder, que foram distribuídos aos discentes, terceirizados e público externo em visita a UFABC. Esse informativo teve o objetivo direto de apresentar a Ouvidoria a comunidade, informando os serviços prestados por esta instância e também colocou em evidência os meios de contato das demais áreas da UFABC.

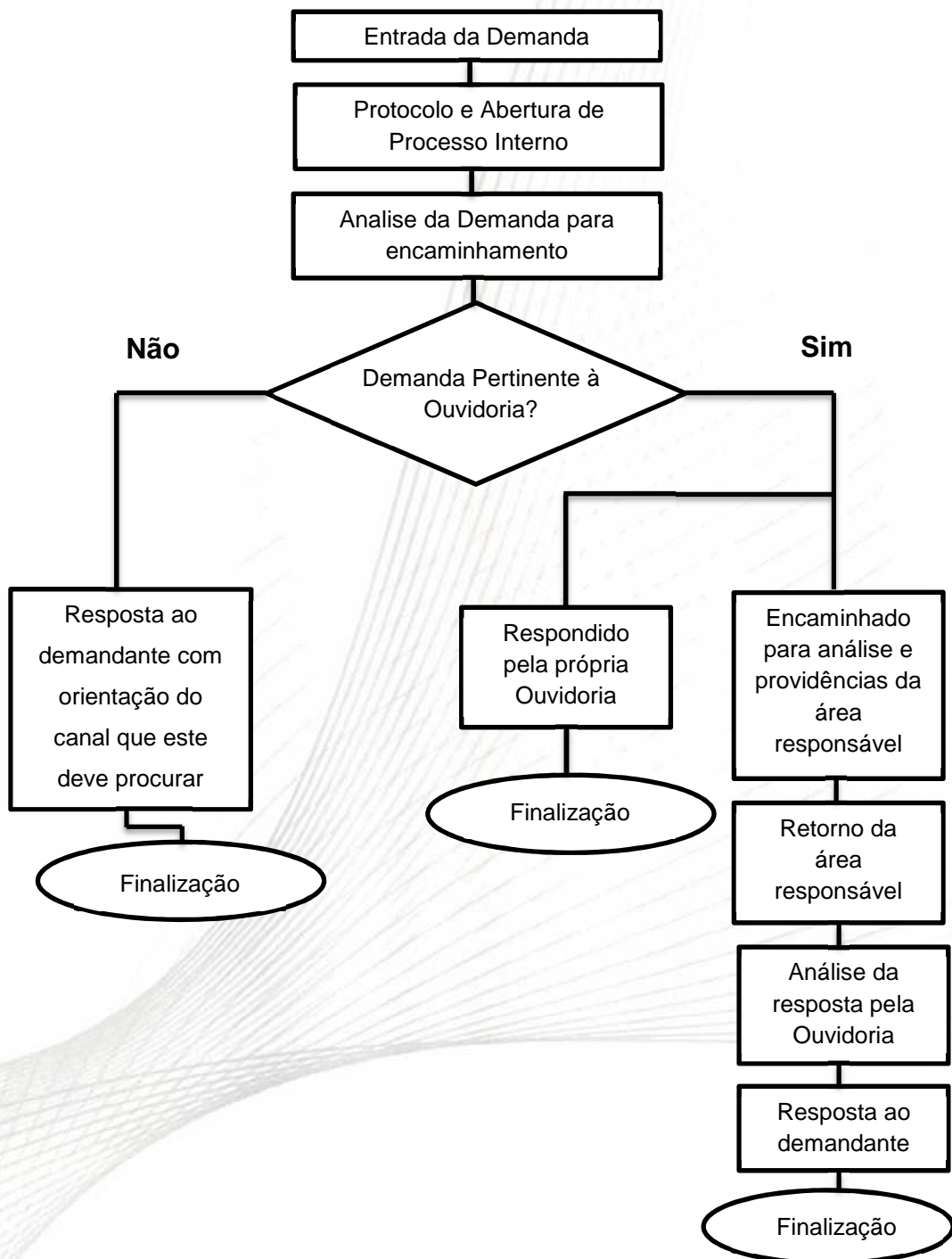
Para o seu início, a Ouvidoria contou com o apoio do Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI, para criação do formulário eletrônico e serviço de telefonia, da Assessoria de Comunicação e Imprensa – ACI na criação do site, e que em conjunto com a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Políticas Afirmativas – PROAP produziram um vídeo institucional, dublado, traduzido em libras e legendado, levando o propósito da Ouvidoria aos portadores de necessidades especiais. O referido vídeo já conta com mais de mil acessos.

Ainda nos dias atuais, com o objetivo de orientar a comunidade, a Ouvidoria presta atendimento para encaminhamento de questões pertinentes as demais áreas da UFABC. Isso por que a Ouvidoria por vezes é considerada como primeira instância a ser acionada, quando na verdade o seu papel é de uma instância conciliadora, que deve ser acionada somente após o demandante ter procurado diretamente orientação nos setores envolvidos sem obter resposta, ou quando a considerar insatisfatória, ou ainda, nos casos em que não cumprirem os prazos previstos. Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e respondidas, sem exceção, mesmo que para informação, orientação e direcionamento.

Quando do recebimento de uma demanda, a Ouvidoria tem a responsabilidade de buscar as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários ao devido atendimento ao cidadão, interagindo com os demais setores da UFABC para uma efetiva resposta.



## 2 – OPERACIONALIZAÇÃO DAS DEMANDAS





### **3 - INSTALAÇÕES, EQUIPE E ATIVIDADES**

---

A Ouvidoria da UFABC se encontra instalada no bloco A, na Av. dos Estados, 5001 - Bairro Bangu - Santo André - SP, sala SS13. Conta atualmente com uma equipe formada por um Ouvidor e um apoio administrativo, que recebe as manifestações dos cidadãos pessoalmente, através de formulário eletrônico disponível no site <http://Ouvidoria.ufabc.edu.br> , ou pelo e-mail: [ouvidoria@ufabc.edu.br](mailto:ouvidoria@ufabc.edu.br) .

As manifestações, assim que recebidas pela Ouvidoria, recebem um número de protocolo, em seguida, é aberto um processo interno com o mesmo número do protocolo, administrados por meio de planilha.

Um e-mail com o número desse protocolo é enviado ao demandante para ciência e acompanhamento, e que, em 99% das demandas foram respondidos dentro dos prazos estabelecidos pela Portaria UFABC nº 950, de 05 de dezembro de 2014.

Nos casos em que as demandas exigem pesquisas, investigações e/ou envolvimento de outras áreas para resposta definitiva, que podem ultrapassar o prazo determinado, o demandante é comunicado dos trâmites e estimativa para resposta.

As respostas às manifestações são encaminhadas preferencialmente por e-mail, ou por carta quando solicitado pelo demandante.

#### 4 – CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

A Ouvidoria da UFABC esta acessível através do site <http://Ouvidoria.ufabc.edu.br>, cujo link esta disponível na página principal da UFABC.

No site da Ouvidoria, em “Fale com a Ouvidoria” tem disponibilizado a comunidade interna e externa os seguintes canais de contato: Internet (formulário), e-mail, telefone, endereço para correspondência e atendimento presencial.

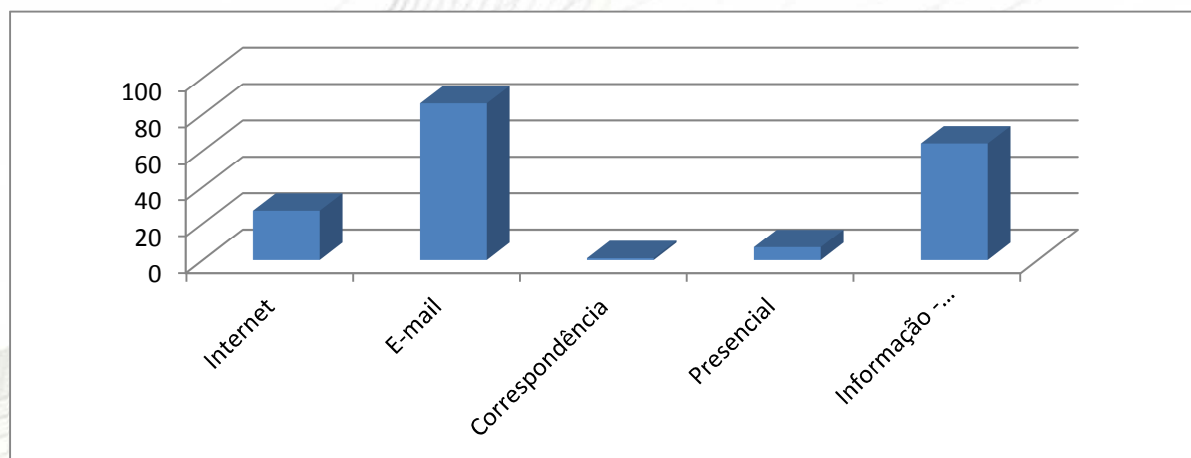
O atendimento presencial se dá de segunda a sexta-feira, no horário das 10h às 12h e das 14h às 16h, o atendimento por telefone das 8h às 12h e das 14h às 17h. Os meios eletrônicos estão disponíveis 24h por dia, 7 dias por semana. As demandas encaminhadas após 16h ou em finais de semana e feriados, são recepcionadas no dia útil imediatamente posterior, quando são protocoladas.

#### ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Internet	27
E-mail	86
Correspondência	1
Presencial	7
Informação – Orientação*	64

185

Gráfico 1



\*Demandas que não geraram abertura de processo

## 5 – DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA POR MÊS

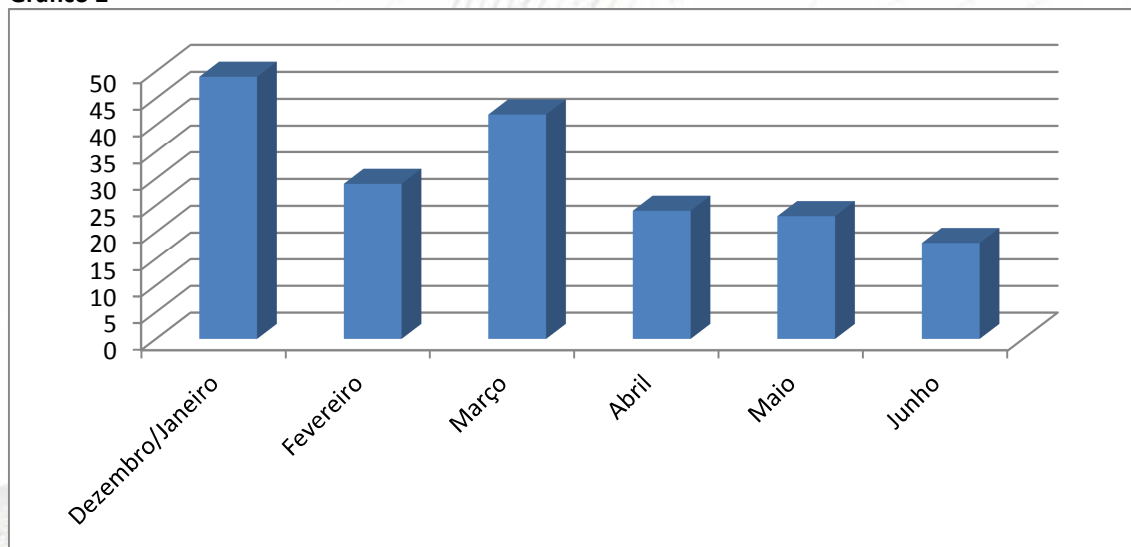
A Ouvidoria da UFABC iniciou suas atividades em 05 de dezembro de 2014, data bem próxima do recesso de final de ano. Como se poderá verificar, no ciclo de 6 (seis) meses, considerando o final do ciclo em 30/06/15 para fins de prestação de contas, nota-se uma variação no número de entradas de demandas mês a mês, o que é plausível, tendo em vista que os serviços prestados por esta instância ainda estão sendo compreendido pela comunidade.

### DISTRIBUIÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS TOTAIS

Dezembro/Janeiro	<b>49</b>
Fevereiro	<b>29</b>
Março	<b>42</b>
Abril	<b>24</b>
Maio	<b>23</b>
Junho	<b>18</b>

185

Gráfico 2



## 6 – DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ÁREAS

A distribuição das demandas por áreas apresenta o número das ocorrências destinadas a cada setor, porém vale ressaltar que nestes montantes incluem-se todas as demandas, inclusive as que não geraram processo, quando o demandante é direcionado a área para resolução da questão até casos de maior complexidade, que exigiram reuniões com dirigentes para solução do problema.

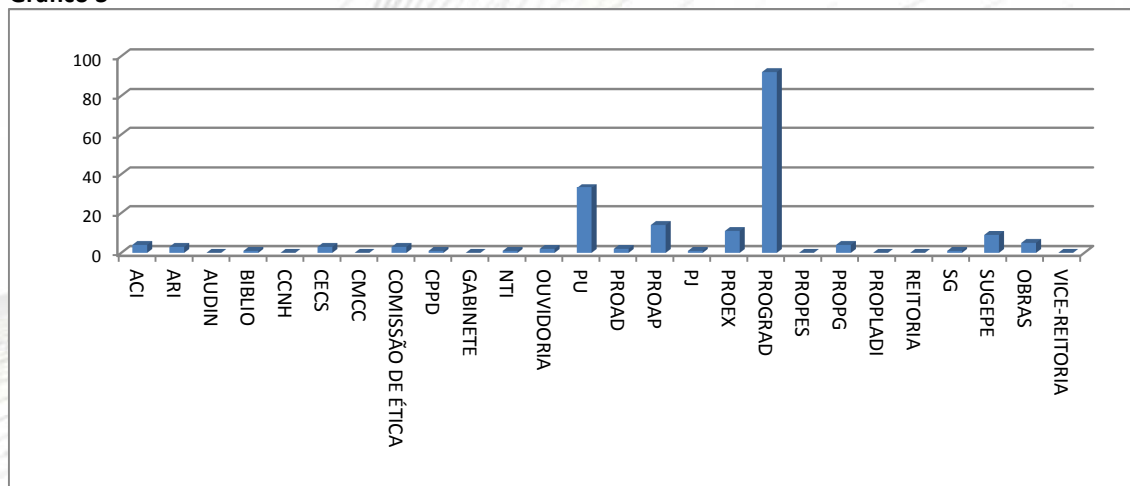
Observou-se que no geral, os setores estão preparados para resolver suas demandas, tendo em vista que esta Ouvidoria registrou apenas um caso em que houve a necessidade de investigação por parte da área, ultrapassando o tempo estipulado para resposta definitiva. Cinco demandas necessitaram de apuração por duas áreas simultaneamente, o que elevou o número de 185 para 190.

ACI	4
ARI	3
AUDIN	0
BIBLIO	1
CCNH	0
CECS	3
CMCC	0
COMISSÃO DE ÉTICA	3
CPPD	1
GABINETE	0
NTI	1
OUVIDORIA	2
PU	33

PROAD	2
PROAP	14
PJ	1
PROEX	11
PROGRAD	92
PROPES	0
PROPG	4
PROPLADI	0
REITORIA	0
SG	1
SUGEPE	9
OBRAS	5
VICE-REITORIA	0

190

Gráfico 3



## 7 – DEMANDAS RESOLVIDAS E ENCERRADAS

A Ouvidoria da UFABC adota os termos “resolvido” e “encerrado” em seus processos, para que assim possa ser mensurado o desempenho das atividades.

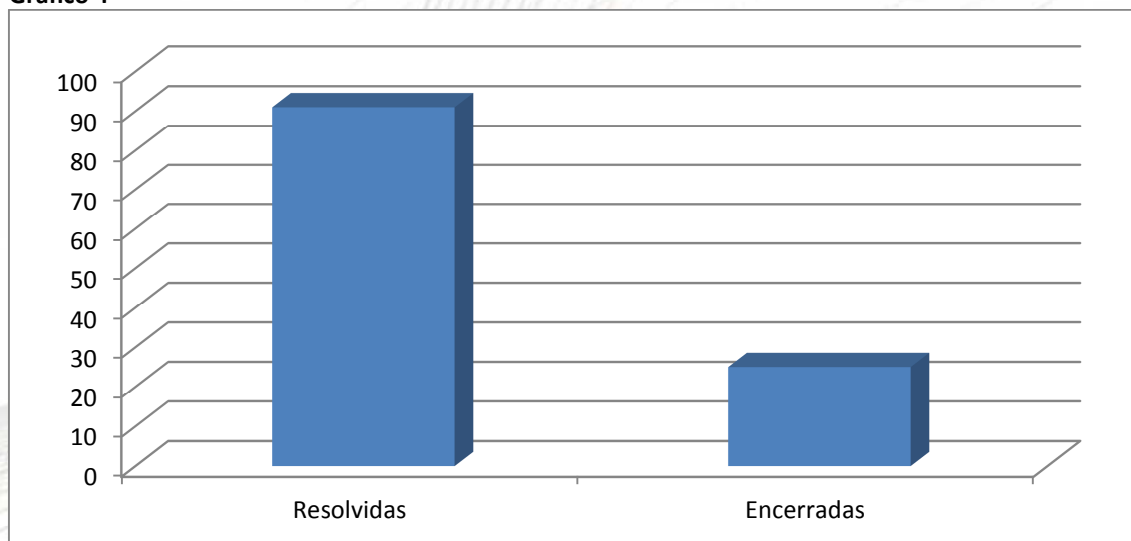
Esta classificação é aplicada somente nas demandas em que houve abertura de processo, e se baseia no fato de que nem todas as demandas apresentadas à Ouvidoria cabem abertura de processo, pois são para orientação e esclarecimento, desta forma entendemos como:

- **Resolvido:** Quando é possível solucionar o problema ou dar caminhos para que o demandante encontre a solução, exemplo: Atraso na entrega de nota ao discente, de uma determinada disciplina.
- **Encerrado:** Quando não é possível solucionar o problema por ser impraticável ou por impossibilidade administrativa ou legal, como por exemplo: Pedido para criação do curso de direito na UFABC.

Resolvidas	91
Encerradas	25

116\*

Gráfico 4



\*Cinco demandas ainda se encontravam em acompanhamento em 30/06/15.

## **8 - DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA POR ASSUNTO**

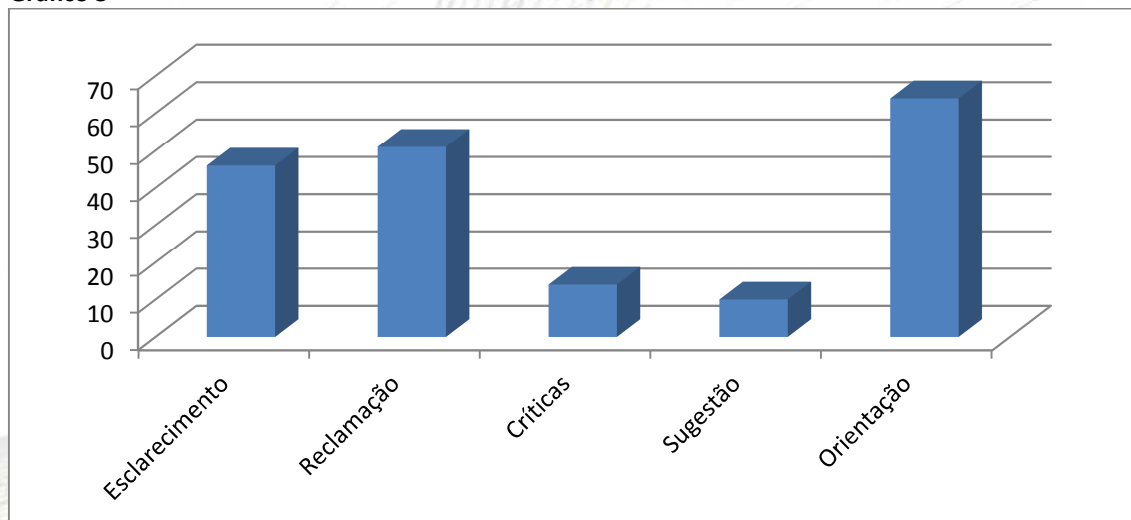
A Ouvidoria da UFABC tem por atividade, acatar pedidos de esclarecimentos, reclamações, críticas, sugestões e elogios, assim como informar e orientar. Desta forma, apresentamos no gráfico abaixo as ocorrências registradas no período.

É válido ressaltar que em sua maioria, as demandas referem-se a esclarecimentos, reclamações e orientações, assuntos tratados pela comunidade como de maior impacto em suas vidas. Muitas das demandas tendem a utilizar a Ouvidoria como primeiro canal de contato, e que, como forma de disciplinar a atividade, o demandante é orientado, quando é o caso, a procurar diretamente a área para solução de sua questão, e somente no caso de não conseguir resposta, ou se esta não for satisfatória é que deverá recorrer a Ouvidoria.

Esclarecimento	<b>46</b>
Reclamação	<b>51</b>
Críticas	<b>14</b>
Sugestão	<b>10</b>
Orientação/informação	<b>64</b>

**185**

**Gráfico 5**



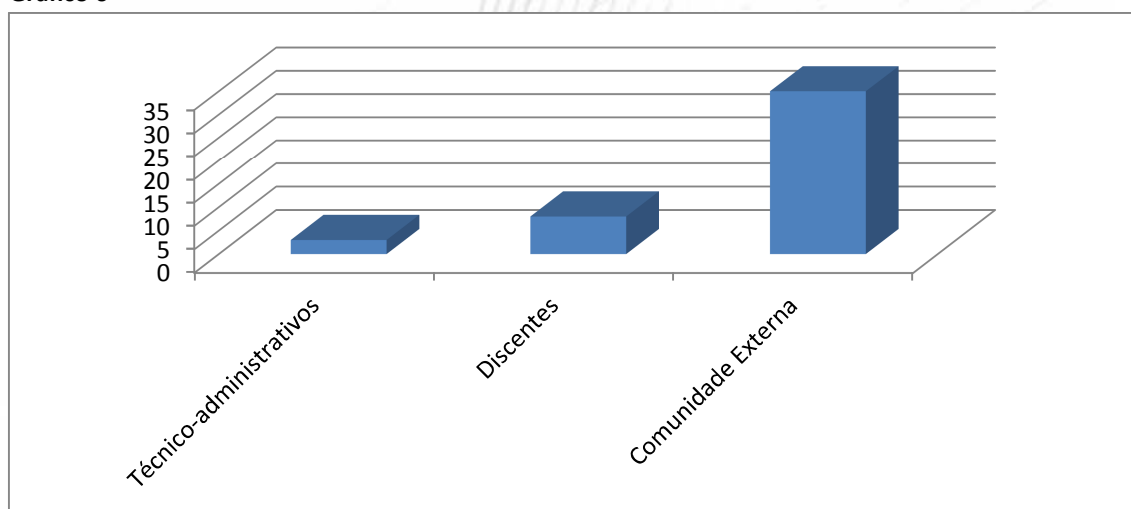
### **8.1 - DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ASSUNTO - ESCLARECIMENTOS**

A Ouvidoria da UFABC cumpre dentro de suas premissas, a atividade de esclarecimento, ou seja, ação ou efeito de esclarecer, de fazer com que o sentido seja explicado; elucidação. Desta forma, todas as dúvidas apresentadas pelos diversos canais disponíveis, sejam com relação aos procedimentos adotados por determinadas áreas internas da UFABC, sejam por informações postadas nos meios de comunicação, externo ou interno, na forma escrita ou eletrônica, que não condizem com a realidade da UFABC, a Ouvidoria presta os devidos esclarecimentos.

Técnico-administrativos	<b>3</b>
Discentes	<b>8</b>
Comunidade Externa	<b>35</b>

46

**Gráfico 6**





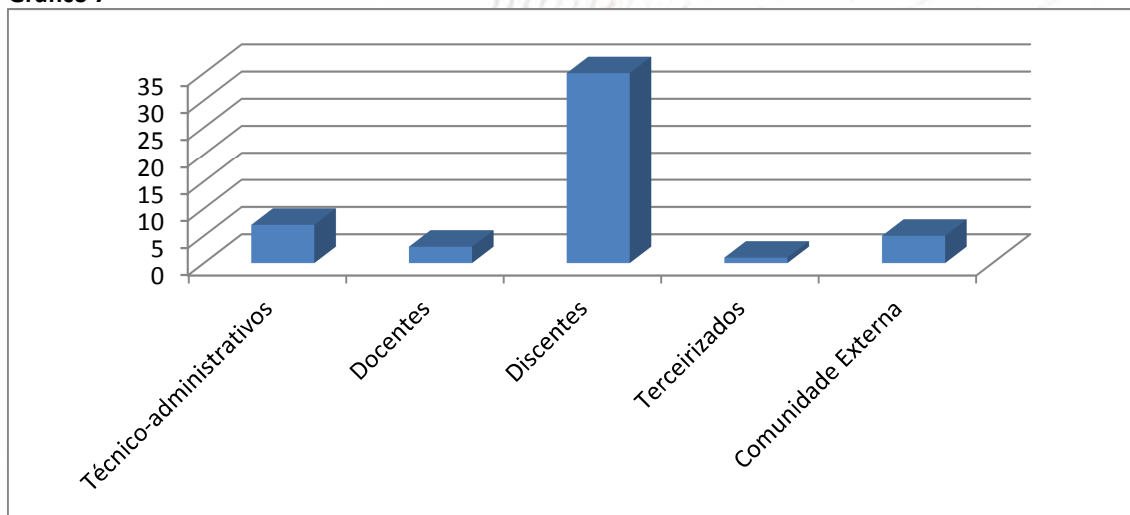
## 8.2 - DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ASSUNTO - RECLAMAÇÃO

Reclamação, é por definição a ação ou efeito de reclamar, protestar ou se queixar a respeito de alguma coisa ou pessoa. Fazer reivindicação ou exigência de algo. É a contestação de alguma decisão juntamente ao próprio órgão que proferiu e que a Ouvidoria da UFABC tem como preceito apurar a veracidade dos fatos e em determinados casos, tomar as providências necessárias junto aos setores competentes para solução da questão apresentada pelo demandante.

Técnico-administrativos	7
Docentes	3
Discentes	35
Terceirizados	1
Comunidade Externa	5

51

Gráfico 7



### 8.3 - DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ASSUNTO - CRÍTICA

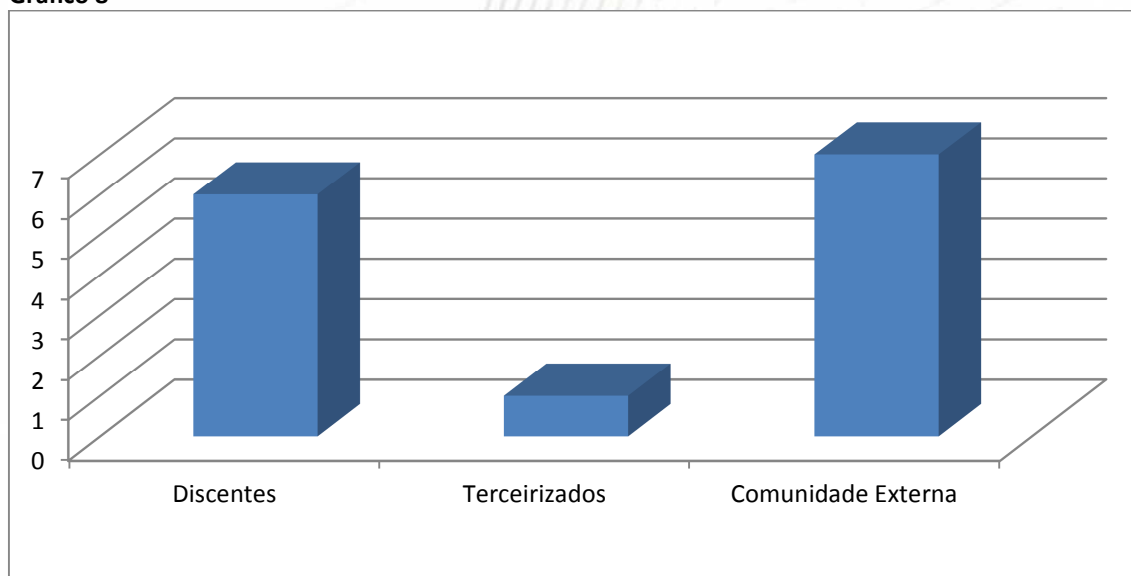
O termo "**crítica**" deriva do termo grego kritike, que significa "a arte de discernir". Análise sistemática das condições e consequências de um conceito.

Neste sentido, a Ouvidoria da UFABC, de uma forma construtiva, procura analisar, interpretar e discutir todas as críticas a ela apresentada, dando o devido encaminhamento junto às áreas responsáveis para, quando for o caso, corrigir algum procedimento ou ação que por ventura esteja em desacordo com os objetivos institucionais.

Discentes	6
Terceirizados	1
Comunidade Externa	7

14

Gráfico 8



#### 8.4 - DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ASSUNTO - SUGESTÃO

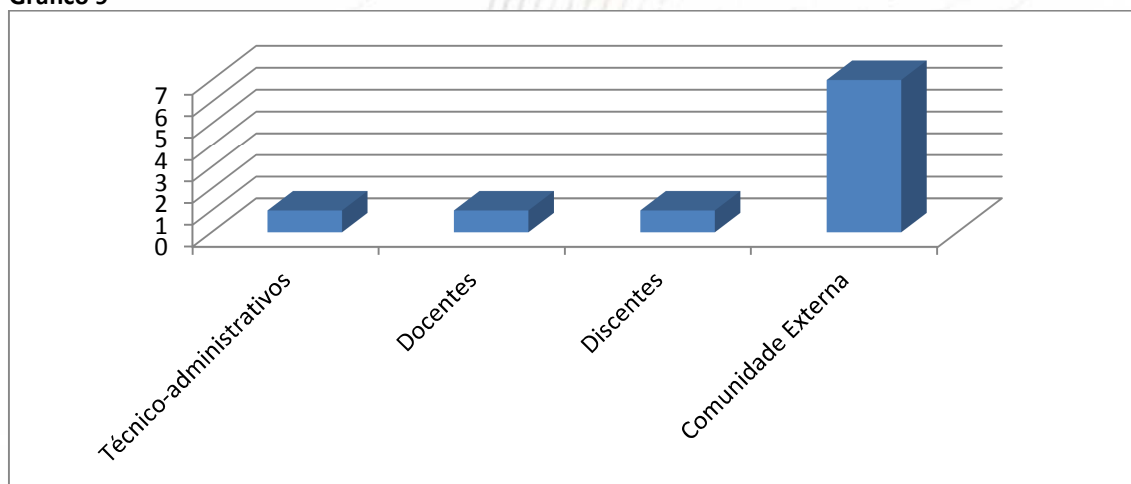
O mundo moderno está em constante mudança, isto não é diferente dentro da UFABC, por isso, temos por necessidade, estarmos sempre abertos a novas ideias.

Sugestão, como o próprio nome diz, é a ação de sugerir uma ideia, ação que não vem da atitude do sujeito, mas que se bem elaborada pode se refletir em benefícios a toda comunidade. No gráfico abaixo apresentamos os números de sugestões apresentadas no período.

Técnico-administrativos	1
Docentes	1
Discentes	1
Comunidade Externa	7

10

Gráfico 9



## 8.5 – MANIFESTAÇÕES DE AGRADECIMENTOS E ELOGIOS

---

Alguns psicólogos defendem que dar e receber elogio é saudável e benéfico, uma vez que contribui para melhorar a autoestima.

Ao receber elogios sinceros, os indivíduos recebem uma influência positiva sobre a sua personalidade e caráter. Com este pensamento, a Ouvidoria valoriza muito esse estímulo.

Foram recebidas manifestações de agradecimentos e elogios dentro do contexto das soluções das demandas apresentadas, que são colocadas abaixo:

- **Assessoria de Comunicação e Imprensa – ACI, Agradecimento** pelas informações prestadas sobre assuntos ligados ao cerimonial;
- **Pró-reitoria de Graduação – PROGRAD, Agradecimentos** pelo pronto atendimento na atualização no portal do aluno;
- **Superintendência de Obras – Elogio** pelas providências tomadas com relação ao acúmulo de água de chuva no canteiro de obras do campus Santo André;
- **Prefeitura Universitária – PU, Agradecimento** pelas informações prestadas e ações no sentido de viabilizar o embarque e desembarque nos ônibus da UFABC dentro do terminal rodoviário em Santo André;
- **Reitoria e equipe de dirigentes – Elogio** pelo comunicado oficial sobre o incidente de agressão física por aluno da UFABC contra pessoa idosa, membro residente da comunidade próximo ao campus Santo André;
- **Ouvidoria – Agradecimentos** pela atenção em responder questionamentos apresentados pela comunidade.

## 9 – PRINCIPAIS ASSUNTOS

O assunto que mais apresentou demandas neste primeiro semestre foi referente à vida acadêmica. O que é compreensivo, tendo em vista que a UFABC atingiu neste primeiro semestre de 2015 o número de 12.116 alunos (fonte: UFABC em números) nos dois campi, Santo André e São Bernardo.

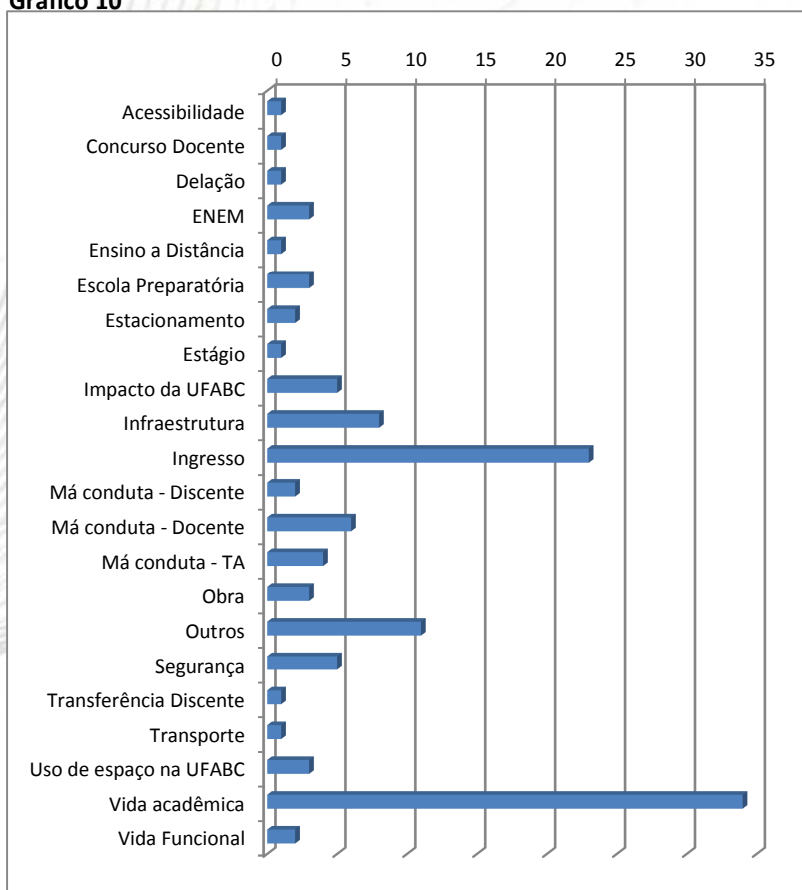
Acompanhado em segundo lugar pelas demandas sobre as fases entre prestar as provas do ENEM e efetivação da matrícula na UFABC, o que contou com várias etapas de chamadas para matrícula pela PROGRAD, gerando dúvidas sobre o processo.

A Pró-reitoria de Graduação vem acompanhando e se adaptando a estas situações, elaborando um site mais claro e organizado. No entanto trata-se de um trabalho sem fim, pois constantemente são criados novos cursos, temos novas turmas, novas legislações e novas regras, que devem ser levadas ao conhecimento do público em geral.

Acessibilidade	1
Concurso Docente	1
Delação	1
ENEM	3
Ensino a Distância	1
Escola Preparatória	3
Estacionamento	2
Estágio	1
Impacto da UFABC	5
Infraestrutura	8
Ingresso	23
Má conduta - Discente	2
Má conduta - Docente	6
Má conduta - TA	4
Obra	3
Outros	11
Segurança	5
Transferência Discente	1
Transporte	1
Uso de espaço na UFABC	3
Vida acadêmica	34
Vida Funcional	2

121

**Gráfico 10**



## 10 – RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

---

Ao finalizar este primeiro semestre de atividades, a Ouvidoria da UFABC cumpre seu papel de apresentar algumas recomendações às áreas, que a partir das demandas recebidas e analisadas, e sem qualquer pretensão de determinar o que os setores, Unidades Acadêmicas e Administrativas devem fazer, mas com o objetivo de chamar a reflexão para algumas alternativas de melhorias dos serviços prestados pela UFABC à sociedade, faz as seguintes recomendações:

- De forma ampla, a toda comunidade administrativa, uma maior atenção ao atendimento telefônico, tendo em vista que muitas das dúvidas que chegaram a esta Ouvidoria poderiam, com uma simples orientação da área responsável serem resolvidas, evitando assim, o desgaste da relação entre UFABC e comunidade, ou o deslocamento, por vezes desnecessária do cidadão ao campus, bastando para isto, o exercício do bom atendimento.
- Com o intuito de disponibilizar a comunidade as informações com o máximo de transparência possível no que diz respeito às páginas da WEB, das pró-reitorias, dos cursos e dos demais setores administrativos da Instituição, salienta-se a importância de mantê-las sempre atualizadas e revisadas, evitando questionamentos e conclusões erradas por parte da comunidade, para isto, fazendo constar do planejamento da rotina da área, a verificação regular dos dados publicados.
- A comunicação, escrita ou falada, entre as áreas da UFABC, deve ser melhor trabalhada nos setores administrativos e acadêmicos, tendo em vista que, uma comunicação mal feita ou inexistente, baseando-se na suposição de que se trata de um procedimento óbvio, tende por vezes, tomar proporções de conflito, causando prejuízo a instituição e as pessoas diretamente interessada na resolução das questões apresentadas.
- Atendimento a solicitações internas. Observamos que muitas demandas encaminhadas entre as áreas administrativas, por vezes não recebem a atenção necessária, sendo deixadas em segundo plano ou no esquecimento, causando assim o descontentamento e o desgaste do espírito colaborativo, que é essencial para o bom desempenho da UFABC. Recomendamos neste sentido, sempre que possível, uma devolutiva a área solicitante, com as informações ou previsão de atendimento.
- Por fim, recomendamos uma maior interação entre os ocupantes de cargos de chefia com seus colaboradores, tendo em vista que foi observado por esta Ouvidoria diversos comentários sobre a falta desta interação entre os diversos níveis de chefia com seus colaboradores, o que trás descontentamento com relação às atividades desempenhadas.

## 11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

A Ouvidoria da UFABC considera que um dos termômetros que mede a saúde da instituição, está diretamente ligado ao número de demandas recebidas por esta área.

Assim, conclui-se que as áreas administrativas e acadêmicas, no geral, estão cumprindo seu papel institucional, tendo em vista que somente na comunidade interna, em que a soma de servidores técnico-administrativos e docentes, discentes de graduação, pós-graduação e terceirizados, totalizam 15.139 pessoas (fonte: UFABC em números – PROPLAD – SUGEPE - PROPG e PROPES), e as demandas recebidas e respondidas somaram 185 no período, incluindo nesta as demandas do público externo, concluímos que os departamentos, de forma geral estão cumprindo suas funções de levar a informação e os serviços propostos a todos os interessados.

Desta forma, reforçamos o compromisso desta Ouvidoria em acompanhar, assessorar e atender aos anseios da comunidade em prestar sempre um serviço de excelência que eleve a estima e confiança de seus usuários na instituição.

Ouvidoria.