



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

OUVIDORIA-GERAL

**RELATÓRIO DE GESTÃO
2020**

PERÍODO: JANEIRO/2020 A DEZEMBRO/2020

SUMÁRIO

<u>1. INTRODUÇÃO</u>	3
<u>2. LEGISLAÇÃO</u>	3
<u>3. EQUIPE</u>	4
<u>4. CANAIS DE ACESSO</u>	4
<u>5. AS MANIFESTAÇÕES</u>	4
<u>6. CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES</u>	5
<u>7. UNIDADES DEMANDADAS</u>	6
<u>8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</u>	6
<u>9. AÇÕES DIVERSAS</u>	8
<u>10. SUGESTÃO DE MELHORIAS</u>	9
<u>11. GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES</u>	10

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 a análise das manifestações recebidas. Desta forma, o presente documento tem como objetivo o atendimento à legislação vigente e o fornecimento de informações estratégicas para a gestão da Universidade a partir de informações consolidadas que sinalizam a percepção da prestação do serviço pela comunidade acadêmica.

2. LEGISLAÇÃO

Diploma normativo	Especificação
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018	Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018	Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.
Resolução Consuni nº 06/2020	Revoga os artigos 2º ao 22 da Resolução nº 26/2011 e cria o Regimento da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal da Paraíba.
Instrução Normativa Nº 18, de 3 de dezembro de 2018	Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
Instrução Normativa Nº 19, de 3 de dezembro de 2018	Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
Instrução Normativa Nº 5, de 18 de junho de 2018	Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
Instrução Normativa Nº 7, de 8 de maio de 2019	Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
Portaria nº 2.141, de 12 de dezembro de 2019	Estabelece os procedimentos para recebimento e tratamento de manifestações de usuários de serviço público no âmbito do Ministério da Educação – MEC.
Portaria nº 2.859, de 3 de dezembro de 2020	Estabelece orientações para o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal.

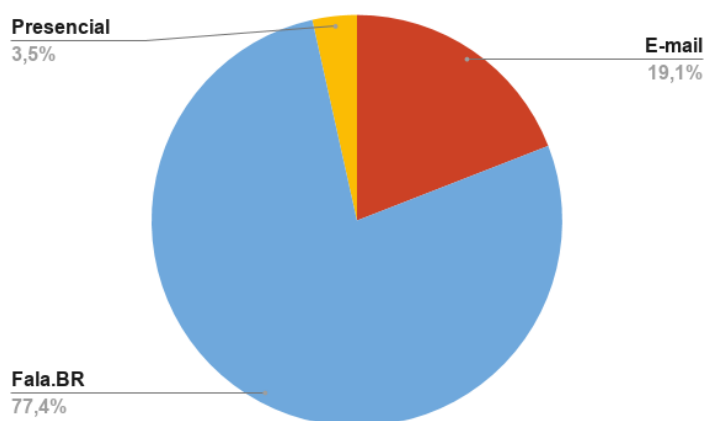
3. EQUIPE

Agente Público	Cargo	Função	Período
Barbara Ferreira de Freitas	Assistente em administração	Ouvidora-Geral	Desde 07/03/2019
Kecia Alves Garcia	Assistente em administração	Secretária-executiva	Desde 11/10/2019
Felipe Leonardo Assis Ramelli	Assistente em administração	Assistente em Ouvidoria	Desde 12/12/2019

4. CANAIS DE ACESSO

Todas as manifestações são cadastradas no Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação <<https://falabr.cgu.gov.br/>>, único meio de recebimento de manifestações de ouvidorias do Poder Executivo Federal, conforme o art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018 e da Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018/ SEI.CGU. Caso sejam realizados atendimentos presenciais, por telefone ou e-mail, o conteúdo é imediatamente cadastrado no sistema. A maior parte das 372 manifestações recebidas (77%) em 2020 foi cadastrada diretamente no Fala.BR pelo próprio usuário.

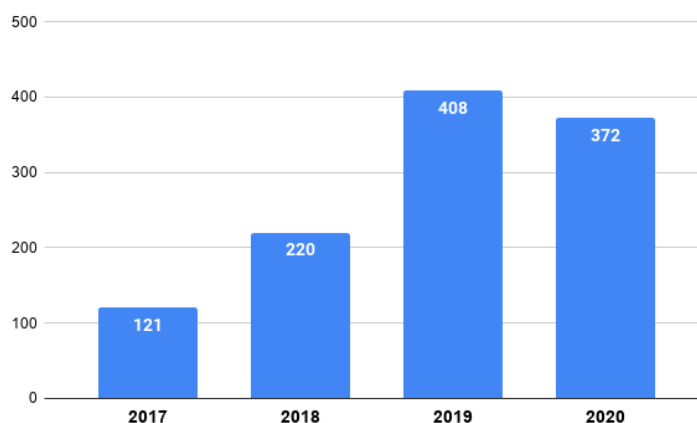
Fig.1: Meios utilizados para cadastro das manifestações



5. AS MANIFESTAÇÕES

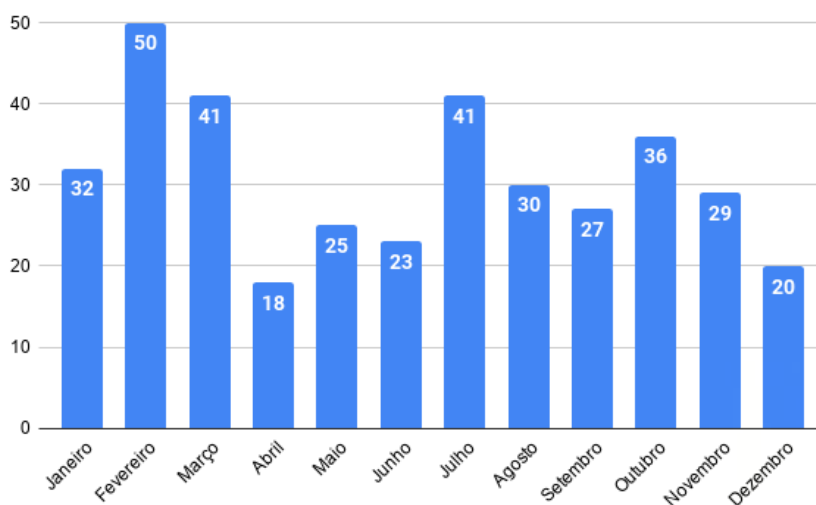
A Ouvidoria-Geral recebeu, em 2020, 372 manifestações, sendo registrada uma redução de 8,8% em relação ao ano anterior, quando foram recebidas 408 manifestações (figura 2).

Fig.2: Número de manifestações recebidas por ano



Em março de 2020, devido à pandemia do covid-19, as atividades presenciais na UFPB foram suspensas, o que pode ser apontado como uma das razões que impactaram na redução do número das manifestações. O mês de fevereiro, o último antes da suspensão, registrou o maior número de demandas (figura 3).

Fig.3: Número de manifestações recebidas por mês em 2020



6. CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação ao conteúdo das manifestações, o tema mais recorrente está relacionado ao ingresso à universidade, presente em 45 manifestações cadastradas no Fala.BR até o final do ano de 2020. Conduta docente (35 ocorrências), atendimento ao público (27) e gestão de pessoas (20) foram os outros temas mais abordados nas manifestações enviadas pelos usuários e encaminhadas às unidades competentes quando os relatos apresentam os requisitos mínimos para acolhimento pela Ouvidoria.

Tabela 1: Temas mais recorrentes nas manifestações recebidas

Tema	Quantidade	Detalhamento
Ingresso à universidade	45	Cotas (32), matrícula Sisu (12), sugestão de melhoria para Sisu (1)
Conduta docente	35	Metodologia de ensino/uso de ferramentas (12), assiduidade/frequência (9), gestão de departamento (6), aplicação de notas (6), conflito de interesses (2)
Atendimento ao público	27	Atendimento por telefone e/ou e-mail (22), atendimento presencial (4), sugestão de melhoria (1)
Gestão de pessoas	20	Benefício ao servidor (12), folha de pagamento (4), movimentação de pessoas (3), terceirização (1).
Gestão da graduação	18	Componentes curriculares (8), matrícula de discente (6), transferência de discente (2), calendário acadêmico (2), aulas remotas (2)
Gestão de processos	17	Tramitação de processos (17)
Processos seletivos	15	Seleção para pós-graduação (5), concursos em geral (5), concurso para docente (3), processo seletivo interno (1), monitoria, extensão e pesquisa (1)
Sistemas informatizados	15	Dados pessoais (5), sites (2), Sigaa (2), Sigepe (2), Sipac (1), Sigeventos (1), e-mail (1), Moodle (1)

7. UNIDADES DEMANDADAS

A unidade acadêmico-administrativa mais demandada pelos usuários foi a Pró-Reitoria de Graduação (PRG). A Ouvidoria recebeu 69 manifestações, das quais 48 resultaram em abertura de processo para apuração pela PRG (tabela 2). Visando à solução de demandas recorrentes, a Ouvidoria enviará relatórios setoriais para as unidades mais demandadas pelos usuários. Importante ressaltar que algumas manifestações são respondidas diretamente pela Ouvidoria. Nesses casos, a solução já é conhecida com base em manifestações recebidas anteriormente ou o contato direto do setor é repassado ao usuário.

Tabela 2: Unidades acadêmico-administrativas mais demandadas

Unidade acadêmico-administrativa	Número de manifestações	Número de processos abertos no Sipac
PRG	69	48
Progep	48	38
CT	13	12
CCS	12	10
CCHLA	11	10
Prape	10	6
CCA	10	7
CCEN	9	5
CCSA	9	7

8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em 2020, 71 usuários responderam à pesquisa de satisfação disponibilizada no Fala.BR, gerando os seguintes resultados para as respectivas perguntas.

Fig.4: A sua demanda foi atendida?

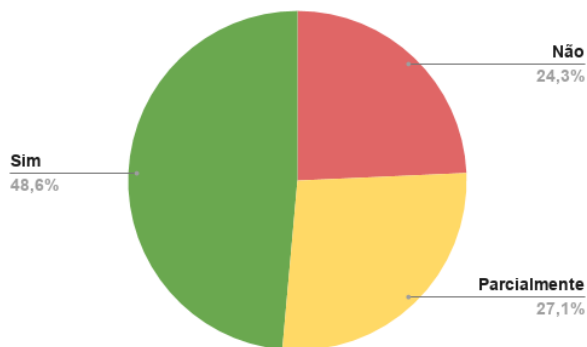


Fig.5: Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

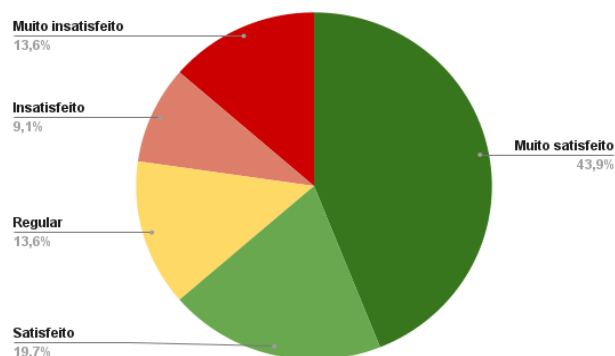
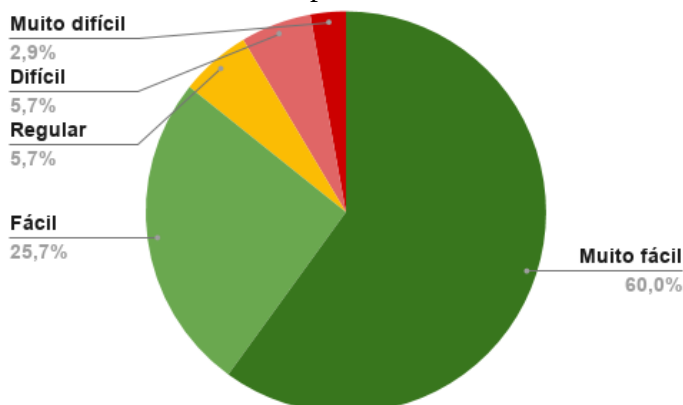


Fig.6: A resposta fornecida foi fácil de compreender?



9. AÇÕES DIVERSAS

9.1 Elaboração e aprovação da nova resolução da Ouvidoria

Resolução nº 06/2020 foi aprovada pelo Consuni em reunião ordinária ocorrida em 31 de julho de 2020, buscando adequar a atuação da Ouvidoria-Geral à legislação federal que foi atualizada nos últimos anos, tornando mais claros os procedimentos e estabelecendo fluxos de tratamento das manifestações recebidas, em conformidade e integridade ao Sistema de Correição da UFPB.

9.2 Banco de contatos

Desde meados de março de 2020 a UFPB estabeleceu o trabalho remoto devido a Pandemia covid-19 o que trouxe um processo de reconfiguração dos trabalhos desenvolvidos no órgão. Diante no novo contexto a Ouvidoria percebeu a necessidade de aprofundar o diálogo com os gestores das unidades acadêmico-administrativas na universidade de modo como forma de compensar a ausência física. Por isso, iniciou a elaboração do banco de contatos das unidades acadêmico-administrativas da UFPB, com nome dos gestores, os respectivos contatos e os prazos dos mandatos. Os objetivos são: realizar reuniões individuais com cada gestor para informar e dialogar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria; facilitar e agilizar a comunicação no período de trabalho remoto; e reduzir o tempo de resposta ao usuário.

9.3 Restrição de dados pessoais no Sipac

Iniciativa junto ao Arquivo Central e a Superintendência de Tecnologia da Informação - STI sobre privacidade dos dados pessoais no Sipac frente a Lei de Proteção Geral de Dados. Em resultado, o STI efetuou adaptações no sistema e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - Progep promoveu o curso de capacitação para tratamento de dados pessoais no Sipac para os servidores da Instituição.

9.4 Digitalização de processos físicos

Ao longo do ano, a equipe da Ouvidoria digitalizou 531 processos que estavam no arquivo físico da unidade, bem como realizou a categorização dos processos com o auxílio do Arquivo Central. O acervo inclui processos cadastrados entre os anos de 2013 e 2018.

9.5 Capacitação da equipe da Ouvidoria

Em observância às novas demandas decorrentes do trabalho a distância e das alterações das legislações federais, a equipe tem realizado diversos cursos de capacitação que visam o aprimoramento dos serviços prestados. No segundo quadrimestre, a capacitação incluiu os seguintes cursos e eventos:

- Curso Processo Eletrônico no Sipac
- Seminário Ouvidoria em Tempos de Pandemia – Ouvidoria-Geral da União
- XX Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino - 18 a 21 de agosto;
- Curso “Assédio Moral e Sexual no Trabalho” - Instituto Legislativo Brasileiro;
- Palestra “Introdução à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - VII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs).

10. SUGESTÃO DE MELHORIAS (ART. 14 DA LEI 13.460/2017)

10.1 Mecanismo de fiscalização da política de cotas

A Portaria nº 150/2020-PRG, de 20 de Julho de 2020, instaurou a Comissão de Validação de Autodeclaração com prazo de validade de 60 dias, que foi prorrogada por igual período. Em seguida, a Instrução Normativa nº 02, de 15 de setembro de 2020, estabeleceu os procedimentos referentes aos processos de heteroidentificação em casos de denúncias. No entanto, a Comissão não deu continuidade aos trabalhos, fato que impõe a necessidade de reavaliação do mecanismo de fiscalização e estabelecimento da Comissão Permanente de Heteroidentificação.

10.2 Ação dos(as) Diretores(as) de Centro junto às unidades acadêmico-administrativas no sentido de expor a necessidade de:

- **Respostas tempestivas dos processos recebidos:** algumas unidades alegam a demora na tramitação devido ao desconhecimento do procedimento a ser realizado após o recebimento de uma manifestação encaminhada pela Ouvidoria. Importante observar que a Ouvidoria tem disponibilidade para discorrer sobre os procedimentos decorrentes das manifestações em reuniões virtuais com os gestores, servidores administrativos e docentes. Bem como, que a Procuradoria Geral da UFPB tem a atribuição de consultas jurídicas aos gestores da Instituição relativas ao exercício da função e circunstâncias dele decorrentes. Talvez tais dispositivos não sejam de conhecimento de todos que compõem a Instituição. Por isso, é pertinente tal pontuação às respectivas chefias departamentais e coordenações.

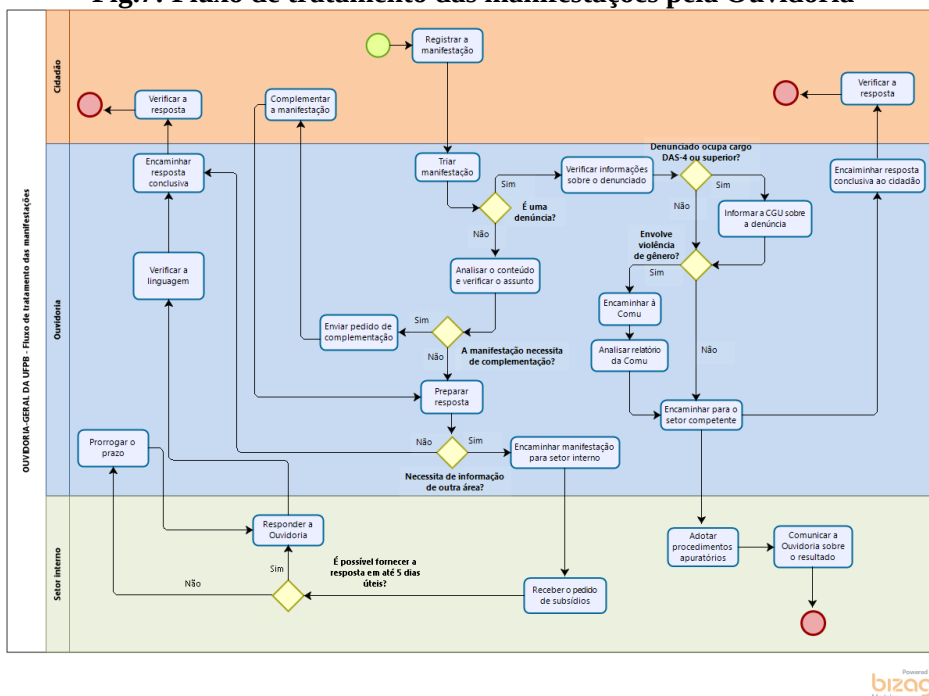
- **Publicização e atualização das formas, condições e limites do atendimento ao público:** o trabalho remoto tem causado dúvidas no usuário quanto aos procedimentos acadêmicos e administrativos, bem como a forma de contato com os servidores responsáveis. Apesar da excepcionalidade do contexto trazido pela Pandemia Covid-19, não há um prazo determinado para o retorno regular das atividades presenciais, desta forma se faz de extrema importância que todas as informações de interesse público estejam publicadas nos portais eletrônicos da Instituição, bem como os contatos institucionais.

- **Adequação do cadastramento dos processos de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018:** a lei entrou em vigência (produção de efeitos) em 15/08/20 e regulamenta a política de proteção de dados pessoais e privacidade o que impacta diretamente o cadastramento e a tramitação dos processos dentro da Instituição. Tal situação traz a necessidade de capacitação dos servidores das unidades para trabalhar com processos e documentos que contenham dados pessoais ou sensíveis.

11. GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFPB seguem o fluxograma a seguir, baseado em recomendações da Controladoria-Geral da União.

Fig.7: Fluxo de tratamento das manifestações pela Ouvidoria



A Ouvidoria-Geral criou em 2020 um fluxo (figura 8) para comunicação com as unidades demandadas, com o objetivo de melhorar o fluxo dos processos e as respostas aos usuários.

Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria analisa os elementos de convicção, cadastra o processo SIPAC e envia à unidade demandada. Após 02 dias úteis, enviamos e-mail à unidade informando sobre o processo e solicitando recebimento no prazo legal, bem como informamos sobre a necessidade de cumprimento dos prazos e responsabilidades decorrentes das demandas recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria. Decorridos 07 dias úteis do envio do processo, realizamos cobrança via ofício e e-mail ao gestor da unidade. Decorridos 07 dias úteis da última cobrança, enviamos e-mail e ofício à unidade superior à que foi demandada. Caso ainda não seja obtida resposta, a Administração Superior (Gabinete da Reitoria) é informada da dificuldade de resposta e solicitada a intervir junto à unidade demanda.

Fig. 8: Fluxo de acompanhamento das manifestações

