



UERN

Governo do Estado do Rio Grande do Norte

Secretaria de Estado da Educação e da Cultura - SEEC

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – UERN

OUVIDORIA/<http://www.uern.br/ouvidoria>

Fone: (84) 3315-2146

RELATÓRIO ANUAL

ANO: 2015



UERN

Governo do Estado do Rio Grande do Norte
Secretaria de Estado da Educação e da Cultura - SEEC
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – UERN

OUVIDORIA

Fone: (84) 3315-2146 – e-mail: ouvidoria@uern.br

RESPONSÁVEIS:

Ouvidora:

Profª Lúcia Musmee Pedrosa de Lima Rangel

Secretário:

TNS Frederico Vitoriano Dantas Pereira Júnior

Ano/2015

I – CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

Apresentamos no presente documento um consolidado dos registros de demandas e respectivos encaminhamentos protocolados nesta ouvidoria durante o período de janeiro a dezembro de 2015.

As informações aqui contidas estão categorizadas por **tipo** (denúncias, dúvidas, informações, críticas, sugestões e elogios) e **características** (acadêmicas e administrativas), bem como a situação atual de tais manifestações, setores responsáveis e **categorias dos manifestantes**.

Cumpre-nos destacar o papel democratizante da ouvidoria, no sentido de estabelecer um vínculo orgânico entre a administração pública e os diversos atores sociais com os quais ela interage, uma vez que se constitui num subsistema organizacional que deve colaborar de forma efetiva com a execução e avaliação do plano institucional.

Conforme destaca Gomes (2006): *a função da ouvidoria é aquela que efetivamente se atribui a ela, ou seja, a defesa do cidadão e o controle da administração pública*. É nessa linha de entendimento que temos desenvolvido o trabalho desse setor, sempre buscando a credibilidade do seu verdadeiro sentido na estrutura de gestão pública.

Lucia Musmee Pedrosa de Lima Rangel
Ouvidora/Portaria 217/2015-GR

II – APRESENTAÇÃO DOS DADOS: Janeiro a dezembro de 2015

1.SINTESE DOS DADOS ANUAL:

Total de manifestações por tipo	Total	%
Denúncias	19	3%
Dúvidas/Informações	585	94%
Críticas	13	2%
Sugestões	06	1%
Total	623	100%

Situação	Total	%
Concluída com retorno ao interessado	552	88,6%
Em andamento	05	0,8%
Não respondidas pelo setor competente	66	10,6%
Total	623	100%

2 . DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

2.1Características das demandas:

Características por área de gestão	Total	%
Realização de Matrícula	224	36%
PSV	14	2,2
SISU	27	4,3
Informações Gerais	301	48,3
Trancamento de matrícula	16	2,6
Transferência Interna	08	1,3
Movimentação Interna	11	1,8
Administrativas	22	3,5
Total	623	100%

2.2 Distribuição das demandas por setor/Campus:

Campus/Setor	Total
Gabinete da PROEG/Central	457
Biblioteca Central	22
DIRCA	14

CAWSL	01
COMPERVE/PROEG	24
PRORHAE (GABINETE)	01
DAE	09
NEAD	05
Avaliação Institucional	02
Departamentos acadêmicos	05
Ouvidoria	08
PROAD	04
CAN	02
UPD	06
Assessoria Jurídica	01
NEEL	01
FACEM	03
CAMEAM	01
FASSO	01
PROPEG	02
Total	

OBS: Nesta tabela não estão incluídas as manifestações referentes ao mês de janeiro de 2015, em razão da indisponibilidade de registro de detalhamento das manifestações referentes ao referido mês.

2.3 Manifestações por categoria dos interessados:

Interessados	Total	%
Estudantes	582	93,4
Professores	03	0,5
Técnicos Administrativos	03	0,5
Comunidade Externa	35	5,6
Total	623	100%

III – BREVE ANÁLISE DOS RESULTADOS:

Ao analisarmos os dados constantes no presente documento, verifica-se a predominância de manifestações relacionadas à dúvidas/informações, representando 94% das demandas recebidas, de um total de 623(seiscentos e vinte e três) manifestações.

Em relação às características das demandas por assunto, constata-se que as informações sobre diversos temas, aqui categorizadas como informações gerais (aproveitamento de estudos, calendário acadêmico e, dados sobre cursos de graduação) representam 48,3% das demandas recebidas, seguidas de consultas acerca da realização de matrículas cujo percentual foi de 36%.

Conforme já se pode verificar a partir dos assuntos relatados, a Pró-Reitoria de Ensino de Graduação – PROEG (gabinete, DIRCA e Biblioteca) aparece como o setor mais demandado diretamente, com um total de 457 manifestações.

No que se refere ao tipo de manifestante, verifica-se que o corpo discente da UERN é a categoria que mais acessa esse canal de comunicação, representando assim 93,4% dos manifestantes.

Por fim, quanto ao acompanhamento das manifestações, constata-se que das 623(seiscentos e vinte e três) recebidas no período relatado, um total de (quinhentos e cinquenta e duas) foi concluído com o devido retorno aos interessados, representando assim um percentual de 88,6%. Atualmente, encontra-se em andamento, aguardando conclusão de análise, um total de 05 manifestações. Constata-se ainda, que 66 das demandas encaminhadas não foram respondidas pelos setores competentes, representando assim um percentual de 10,6%.

IV- CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Criada em 2008, por meio da Resolução nº 82/2008-CD de 22 de dezembro de 2008, a ouvidoria vem se consolidando a cada ano.

Ressalte-se que a disponibilidade desse canal de comunicação como porta de acesso da comunidade interna e externa à gestão universitária, representa um compromisso institucional com o aperfeiçoamento dos serviços ofertados na perspectiva de um atendimento eficiente e eficaz, devendo, portanto, ser mais bem divulgado e utilizado.

Verificou-se ainda, que em razão do movimento grevista deflagrado pelas categorias de docentes e técnicos administrativos, no trimestre compreendido entre os meses de maio a julho do corrente ano, houve uma expressiva redução no número de manifestações, especialmente aquelas emanadas da categoria discente.

Como desafio para os próximos dois anos, resta consolidar o trabalho já existente e ampliar o seu leque de atuação nos diversos setores/órgãos institucionais.