MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA UNIR

2024

Porto Velho
2025

Administração Superior

Profa. Dra. Marília Lima Pimentel Contiguiba
Reitora

Prof. Dr. Denny William de Oliveira Mesquita
Vice-Reitor

Fabrício Donizeti Ribeiro Silva
Chefe de Gabinete

Ms. Veronica Rocha Dias
Auditoria Interna

Ms. Marina Castro Passos de Souza Barbosa
Ouvidora Geral

ORGANIZAÇÃO E ELABORAÇÃO
Marina Castro Passos De Souza Barbosa

SUMÁRIO

1. Apresentação……..…… 5

2 – Estrutura Organizacional ……..….. 6

3 – Dados Quantitativos das Manifestações Recebidas …….. 7

Quadro 01 - Demandas recepcionadas na Ouvidoria da UNIR - ANO 2024 …... 7

Quadro 02 - Demandas recepcionadas na Ouvidoria da UNIR, por tipo de manifestação - ANO 2024 ……. 7

3.1 Identificação dos tipos e motivos das manifestações ……..…. 8

- **Tabela 01 - Denúncia Anônima ……..…… 8**
- **Tabela 02 – Denúncia ……..……. 9**
- **Tabela 03 – Reclamação ……..……... 10**
- **Tabela 04 – Solicitação ……..…….. 10**
- **Tabela 05 – Sugestão ……..……. 11**
- **Tabela 06 – Elogio ……..……..…. 12**

3.2 Análise dos principais tipos e motivos das manifestações ……..… 12

Imagem 01 – Assuntos mais abordados ……. 12

3.3 Tempo de Atendimento ao Cidadão ……..…….13

4 – Ações Previstas e Realizadas no Ano de 2024 ……..……... 13

5 – Ações Prevista e Não realizadas no Ano de 2024 ……..……..... 14

6 – Ações Realizadas, Não Previstas para o Ano de 2024 ……..…..…… 14

7 – Desafios Identificados ……..……..… 14

8 – Propostas de Ações para Superação dos Desafios ……..…. 14

9 – Análise dos Problemas Identificados e Soluções Apresentadas ……... 15

10 – Análise das Melhorias Decorrentes dos Problemas Identificados ……... 15

11 – Informações sobre Atualização da Carta de Serviços da UNIR …… 16

12 – Considerações Finais ……..……..… 16

1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Fundação Universidade Federal de Rondônia foi instituída pela Resolução nº 109/CONSAD, de 08 de julho de 2013, e seu regimento interno traz em seu art. 2º os objetivos que norteiam as ações de interlocução entre a IFES e a comunidade interna e externa.

As RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, SOLICITAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES são consideradas manifestações de Ouvidoria. Conforme dispõe a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, que estabelece as orientações para Ouvidorias do Poder Executivo Federal, tem dentre outras competências: o recebimento das manifestações, conhecimento dos relatos de irregularidades nos serviços oferecidos; análise dos dados recebidos para assim propor a melhoria da prestação do serviço, proposição de normas (caso não haja institucionalmente) que ampare os serviços oferecidos.

As informações relacionadas à Ouvidoria da UNIR, podem ser encontradas no Sítio Eletrônico: http://www.ouvidoria.unir.br/.

Para a comunidade em geral, dispomos dos seguintes acessos:

- e-mail: ouvidoria@unir.br
- Telefone 69 2182-2026 (telefone fixo) - horário comercial,
- Telefone 69 2182-2050 (WhatsApp) – interação em horário comercial,
- Atendimento presencial (conforme agendamento via telefone/WhatsApp).
- **08h30 às 11h30 e 14h30 às 17h30 (de segunda a sexta-feira) na UNIR CENTRO; e**
- **09h às 17h – na Biblioteca Central do Campus UNIR Porto Velho (intervalo de uma hora de almoço).**

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Rondônia é um órgão de promoção e defesa dos direitos dos estudantes, docentes, técnico-administrativos e comunidade extra-universitária em suas relações com a UNIR, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços,

atuando, segundo seu Regimento, aprovado através da Resolução 109/CONSAD, de 08 de julho de 2013, nos seguintes quesitos primordiais para:

- A defesa dos direitos dos estudantes, professores, técnico-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Universidade;
- A promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- O desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição; e
- A coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

2 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria Geral está localizada no prédio da UNIR Centro, em Porto Velho, sendo estendida sua atuação presencial no Campus de Porto Velho, sala localizada no prédio da Biblioteca Central – Campus José Ribeiro Filho.

A força de trabalho da Ouvidoria é constituída de uma equipe de apoio:

1. **Marina Castro Passos de Souza Barbosa**
   - Ouvidora interina, Portaria nº 510/2023/GR/UNIR, de 20/07/2023 a 16/07/2024
   - Ouvidora Geral Titular, conforme a Portaria nº 592/GR/UNIR, de 16 de JULHO de 2024
2. **Maria Zenaide de Carvalho**

   Membro de equipe da Ouvidoria

Regimento Interno da Unidade:

https://secons.unir.br/uploads/ato/3050_109_109_consad_regimento_da_ouvidoria.pdf

Endereço virtual da Unidade:

- www.unir.br
- https://ouvidoria.unir.br/homepage

3 – DADOS QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A quantidade das manifestações recebidas no ano de 2024, assim como a distribuição das demandas registras, foram extraídas do painel resolveu: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

Quadro 01 - Demandas recepcionadas na Ouvidoria da UNIR / Prazo de Respostas - ANO 2024

Quadro 02 - Demandas recepcionadas na Ouvidoria da UNIR, por tipo de manifestação - ANO 2024

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	61 (21.3%)
SOLICITAÇÃO	28 (9.8%)
DENÚNCIA	187 (65.2%)
SUGESTÃO	3 (1.0%)
ELOGIO	8 (2.8%)
SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

3.1 Identificação dos tipos e motivos das manifestações

Para melhor compreensão sobre as manifestações recebidas, é apresentada abaixo a distribuição dos assuntos por demandas registradas na plataforma FalaBR:

- **Tabela 01 - Denúncia Anônima**

Quantidade de Demanda por Tipo e Tempo Assunto

Tipo	Assunto	Quantidade
Comunicação (117 manifestações)	Ações Afirmativas	2
	Agente Público	5
	Assédio moral	11
	Assédio sexual	11
	Benefícios Sociais	2
	Bolsas	1
	Certificado ou Diploma	2
	Concurso	5
	Conduta Docente	11
	Conduta Ética	4
	Corrupção	1
	Cotas	3
	Denúncia de irregularidades de servidores	11
	Discriminação	3
	Educação Profissionalizante	1
	Educação Superior	11
	Fiscalização do Estado	1
	Frequência de Servidores	2
	Infraestrutura e Fomento	1
	Outros em Administração	3
	Outros em Educação	1
	Ouvidoria	4
	Patrimônio	2
	Patrimônio Cultural	1
	Processo Seletivo	3
	Racismo	1
	Recursos Humanos	2
	Serviços Públicos	3
	Trânsito	1
	Universidades e Institutos	7
	Sem assunto	1

- **Tabela 02 - Denúncia**

Quantidade de Demanda por Tipo e Tempo Assunto

Denúncia (74 manifestações)	Acesso à informação	1
	Agente Público	2
	Assédio moral	22
	Assédio sexual	21
	Bolsas	1
	Certificado ou Diploma	1
	Conduta Docente	5
	Conduta Ética	1
	Cotas	4
	Denúncia Crime	2
	Denúncia de irregularidades de servidores	3
	Discriminação	2
	Educação Superior	2
	Frequência de Servidores	1
	Outros em Educação	1
	Outros em Trabalho	1
	Processo Seletivo	2
	Relações de Trabalho	1
	Universidades e Institutos	1

Foram registradas 117 (cento e dezessete) DENÚNCIAS anônimas e 74 (setenta e quatro) DENÚNCIAS identificadas, com autoria e materialidade para procedimento das apurações. Porém, 04 (quatro) manifestações recebidas, por não serem identificadas e não apresentarem dados suficientes para apuração, foram arquivadas/finalizadas, por não haver possibilidade de complementação.

A DENÚNCIA da prática de um ato ilícito, ocorrido na UNIR, cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo. As denúncias envolvem infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de má aplicação de recursos públicos, de corrupção ou de improbidade administrativa que venham a ferir a ética e a legislação. Também incluem a violação de direitos. Destaca-se que Assédio Moral, Assédio Sexual, Conduta Docente, Irregularidades de Servidores e Educação Superior foram os assuntos mais abordados, nas manifestações registradas.

- **Tabela 03 - Reclamação**

Quantidade de Demanda por Tipo e Tempo Assunto

Reclamação (66 manifestações)	Acesso à informação	5
	Ações Afirmativas	2
	Agente Público	1
	Assédio moral	4
	Assistência à Pessoa com Deficiência	2
	Atendimento	3
	Auxílio	3
	Bibliotecas	3
	Bolsas	1
	Certificado ou Diploma	6
	Comunicações	1
	Concurso	1
	Conduta Docente	6
	Conduta Ética	2
	Cotas	2
	Denúncia Crime	2
	Discriminação	1
	Educação Superior	5
	Governo Digital	1
	Informações processuais	1
	Licitações	3
	Matrículas	3
	Outros em Trabalho	1
	Ouvidoria	1
	Processo Seletivo	5
	Universidades e Institutos	1

A comunidade interna ou externa registra a RECLAMAÇÃO onde demonstra a insatisfação pelo serviço público recebido na UNIR. Nesta categoria, são incluídos os serviços prestados pela UNIR, pelas empresas terceirizadas e pelos servidores da Instituição. Foram recebidas 66 (sessenta e seis) reclamações direcionadas à UNIR, sendo Certificado ou Diploma e Conduta Docente os mais registrados.

- **Tabela 04 - Solicitação**

Quantidade de Demanda por Tipo e Tempo Assunto

Solicitação (30 manifestações)	Acesso à informação	1
	Assédio moral	1

Quantidade de Demanda por Tipo e Tempo Assunto

	Auxílio	1
	Benefício	1
	Bolsas	1
	Certidões e Declarações	1
	Certificado ou Diploma	4
	Concurso	3
	Conduta Docente	2
	Conduta Ética	1
	Denúncia Crime	1
	Educação Superior	2
	Frequência de Servidores	1
	Outros em Educação	1
	Patrimônio	1
	Previdência Complementar	2
	Processo Seletivo	1
	Recursos Humanos	1
	Site do Órgão	2
	Universidades e Institutos	2

Solicitação é o pedido de adoção de providências por parte da Administração. Foram registradas 30 (trinta) manifestações que consiste em um requerimento de atendimento ou de serviço e pode tratar-se de demanda material ou não. A solicitação pode ser utilizada, inclusive, para comunicar problemas, como por exemplo, algum problema na estrutura física de uma sala de aula.

- **Tabela 05 - Sugestão**

Quantidade de Demanda por Tipo e Tempo Assunto

Sugestão (03 manifestações)	Cotas	1
	Ações Afirmativas	1
	Concurso	1

As sugestões recebidas, totalizando 03 (três) registros, expressam a proposição de ideia ou formulação de proposta para o aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal.

- **Tabela 06 - Elogio**

Quantidade de Demanda por Tipo e Tempo Assunto

Elogio (08 manifestações)	Agente Público	6
	Bibliotecas	1
	Conduta Docente	1

O Elogio é a demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. As manifestações de agradecimento também são consideradas elogios. Foram recebidas 08 (oito) manifestações de elogio que em sua maioria tratava-se de serviço oferecido pelo servidor público.

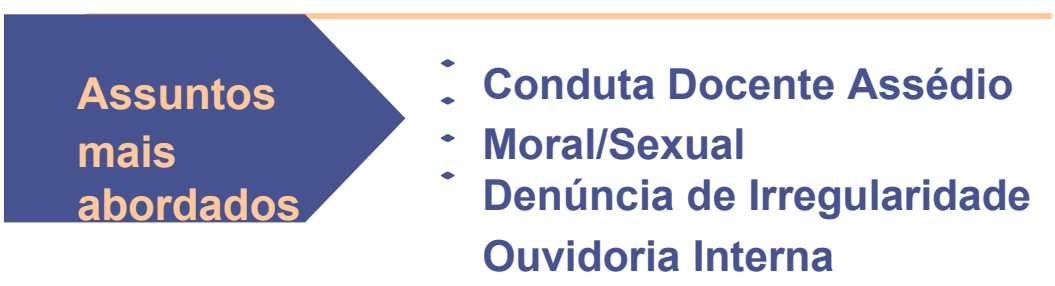
3.2 Análise dos principais tipos e motivos das manifestações

Considerando as três maiores demandas apresentadas, que são Reclamação, Denuncia e Denuncia Anônima (Comunicação), é possível identificar que: Os serviços oferecidos e a conduta de servidores (docentes e técnico-administrativos), ocupam grande parte das reclamações registradas. O que expressa a necessidade de atualização contínua dos procedimentos adotados para a melhoria dos serviços oferecidos pela UNIR.

É possível observar que o assédio moral e sexual vai além da falta de respeito entre indivíduos. Com a divulgação do Guia Lilás, nota-se que as pessoas estão mais conscientes de seus direitos: agora identificam melhor as situações de assédio e sabem como denunciar essas violações.

Porém, a invisibilidade sobre as denúncias ainda é fato, enquanto 74 (setenta e quatro) manifestações foram registradas e devidamente identificadas (pseudonimizadas), 117 (cento e dezessete), um número bem superior, se mantêm no anonimato, mas não se calam diante de situações como assédio moral e sexual, conduta e irregularidades contra servidores (docentes e técnico-administrativos).

Imagem 01 – Assuntos mais abordados



3.3 Tempo de Atendimento ao Cidadão

O prazo médio de atendimento das manifestações, no ano de 2024, registrou uma média 55,68 dias. O tempo de resposta e atendimento varia conforme os setores demandados e o tipo de manifestação. As denúncias costumam levar um prazo maior para apuração, uma vez que algumas precisam ser apuradas por mais de uma unidade interna. Foi utilizada em muitas manifestações a prorrogação no prazo de resposta por não haver informação recebida dentro dos 30 dias legais.

4 – Ações Previstas e Realizadas no Ano de 2024

Como política de gestão, a instituição implementou o aprimoramento das capacitações para servidores (docentes, técnicos administrativos e tutores), com a participação ativa da Ouvidoria em eventos formativos. Essas iniciativas incluem cursos sobre:

- Normativas institucionais: LGPD, LAI e ética pública;
- Processos administrativos: correição, conciliação e mediação de conflitos;
- Gestão estratégica: governança, gerenciamento de riscos e integridade.

Além disso, a equipe da Ouvidoria integra eventos promovidos por órgãos externos, como OGU, CGU, EVG, RENOUV e o Poder Legislativo.

O objetivo permanente é consolidar boas práticas de governança e gestão pública, reforçando a transparência e a profissionalização administrativa da IFES.

A ouvidoria tem atuado na divulgação interna quanto à orientação do acesso ao sistema FalaBR, orientando a comunidade acadêmica interna e externa, assim como orientando os colaboradores das Unidades que recebem a demanda para sua pronta inserção de resposta. A atuação da Ouvidoria nos *campi*, acontece desde 2023 de forma presencial aliado a outros serviços do programa da DGP/PRAD – Café com Saúde, acompanhado da Corregedoria.

No ano de 2023, todos os Campi UNIR foram visitados e o momento de “Fala da Ouvidoria” foi apresentado a servidores, alunos e terceirizados.

No ano de 2024 para a continuidade da Ação de visita aos Campi, por falta de condições de agenda, os campi de Ji-Paraná, Cacoal, Presidente Médici e Rolim de Moura, não foram atendidos

5 - Ações Previstas e Não Realizadas no Ano de 2024

Dentro do planejado para 2024, não foi possível ir a todos os campi do interior. Ficaram sem o momento de “Fala da Ouvidoria” os campi de: Presidente Médici, Ji-Paraná, Cacoal e Rolim de Moura. Assim como não foi possível promover o momento de “Fala da Ouvidoria” em alguns cursos de Porto Velho.

6 - Ações Realizadas, Não Previstas para o Ano de 2024

Ações não previstas foram realizadas a partir da concepção que muitas manifestações foram motivadas pela ausência de normas específicas para a comunidade acadêmica, a Ouvidoria sugeriu para a Gestão Superior a elaboração do Código de Ética e Conduta da UNIR, assim como, participou dessa construção.

Houve participação da Ouvidoria no Acolhimento aos novos servidores da UNIR, como forma de esclarecer a necessidade de desenvolver bons serviços à comunidade acadêmica.

7 – Desafios identificados

1.Conscientização dos manifestantes

- Orientar sobre a necessidade de apresentar denúncias com elementos concretos que permitam sua apuração adequada;

2.Dilação de prazos

- Assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta pelas Unidades responsáveis pelas demandas;

3.Divulgação institucional

- Ampliar o acesso à "Fala da Ouvidoria" nos cursos oferecidos no Campus José Ribeiro Filho em Porto Velho.

8 – Propostas de Ações para Superação dos Desafios

1. Cumprimento de prazos legais
   - Manter as ações de conscientização dos servidores sobre a obrigatoriedade de responder às manifestações do FalaBR dentro dos

prazos estabelecidos, garantindo transparência perante a comunidade acadêmica.

2. Expansão do atendimento presencial

- Implementar polos de atendimento da Ouvidoria em todos os campi da UNIR, visando oferecer um serviço mais acessível e ágil à comunidade universitária.

3. Otimização do uso da plataforma FalaBR

- Intensificar as campanhas de orientação para que as denúncias sejam formuladas com informações concretas e suficientes para permitir apurações adequadas.

4. Implementação do Código de Ética

- Concluir o processo de aprovação do Código de Ética e Conduta da UNIR pelo Conselho Superior e promover sua ampla divulgação, visando fomentar relações institucionais pautadas no respeito à diversidade acadêmica.

9 – Análise dos Problemas Identificados e Soluções Apresentadas

- Algumas demandas registradas foram importantes para propor para a Gestão Superior a elaboração do Código de Ética e Conduta da UNIR, para que ações relacionada aos conflitos entre relações humanas na UNIR sejam melhor tratados ou até mesmo inibidos;
- Demandas registradas demonstravam que processos internos geravam problemas de responsabilidade da gestão acadêmica, o que gerou apresentar à PROGRAD sugestão de regras específicas e claras para as relações *docente x aluno*, a serem apresentadas em semana pedagógica do curso.

10 – Análise das Melhorias Decorrentes dos Problemas Identificados

- Não foi possível elaborar uma avaliação das demandas recebidas, separadas por Unidade para melhor compreensão do impacto dos serviços reclamados (ano/semestre), assim como acompanhar as melhorias sugeridas, pois as ações serão realizadas em 2025.

11 – Informações sobre atualização da Carta de Serviços da UNIR

- Desde 2021, última publicação da Carta de Serviços, não houve atualização dos dados. Ação em andamento no ano de 2025.

12 Considerações Finais

A Ouvidoria da UNIR mantém seu compromisso como elo entre a comunidade acadêmica, a sociedade e a instituição, oferecendo canais de comunicação eficientes e alinhados aos princípios de participação social e qualidade no serviço público de educação superior.

Por meio das manifestações recebidas, identificamos oportunidades de melhoria nos serviços oferecidos, permitindo seu constante aprimoramento para melhor atender às necessidades da comunidade. Nossa atuação baseia-se em três pilares fundamentais:

1. Acolhimento humanizado - Oferecendo orientações adequadas e tratamento especializado a cada demanda;
2. Mediação institucional - Fortalecendo as relações internas para garantir respostas eficazes;
3. Melhoria contínua - Implementando ações como o evento "Fala da Ouvidoria", que orienta tanto cidadãos quanto servidores sobre nossos serviços.

Como perspectivas para 2025, consta atuação para cumprir as ações de:

- Expandir a atuação da Ouvidoria para todos os campi da UNIR;
- Implementar a Campanha "Respeito, Inclusão e Empatia", com os objetivos de:
  - Promover um ambiente universitário respeitoso com a diversidade.
  - Garantir a inclusão de todos os membros da comunidade acadêmica
  - Conscientizar sobre a importância do respeito mútuo

Dessa forma, a Ouvidoria não apenas cumpre seu papel legal e institucional, mas também contribui ativamente para um ambiente acadêmico mais saudável e para o fortalecimento da imagem institucional da UNIR.