

---

## **6 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**

---

### **6.1 Canais de acesso do cidadão**

---

Por ser um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição, a Ouvidoria atua como mediadora, promovendo o acolhimento e atendimento às manifestações, no sentido de dar transparência as políticas e serviços públicos. Nesse sentido, funciona como parceira na identificação de fragilidades e/ou potencialidades e na busca de soluções para os problemas encontrados.

A UFPel disponibiliza, para fins de pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões e elogios os seguintes canais de acesso ao cidadão:

#### OUVIDORIA

<http://wp.ufpel.edu.br/ouvidoria/>

#### E-mails

[ouvidoria@ufpel.edu.br](mailto:ouvidoria@ufpel.edu.br)

[ouvidoria.ufpel@gmail.com](mailto:ouvidoria.ufpel@gmail.com)

#### Endereço

Rua Gomes Carneiro, nº 01 – Reitoria – Bloco B – 4º andar – Sala 411

#### Telefones para contato

55 (53) 3921-1398 – 8117.6848 (Ouvidora)

#### ACESSO À INFORMAÇÃO

<http://portal.ufpel.edu.br/>

<http://wp.ufpel.edu.br/acessoainformacao/>

<http://wp.ufpel.edu.br/acessoainformacao/sic/> (Nesse endereço, são divulgadas as informações sobre o Sistema de Informações ao Cidadão (SIC), relativas ao seu funcionamento, localização e dados de contato no âmbito da Universidade Federal de Pelotas, contendo, ainda, os formulários para recurso e reclamações).

A Ouvidoria da UFPel recebeu 928 (novecentos e vinte e oito) demandas até 27/12/2016, concernentes ao exercício de 2016, englobando-se neste quantitativo aquelas recebidas por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (e-SIC).

A maior parte dos pedidos de informações refere-se a solicitações sobre os serviços e produtos oferecidos pela UFPel, com ênfase para a área acadêmica, cujos registros apontaram os maiores picos no período de janeiro a março e entre junho e agosto, épocas em que são lançados os editais para matrícula

e chamada oral através do SISU/MEC, assim como, os editais para as outras formas de ingresso na UFPel, como transferência, portador de título, reopção e reingresso.

O percentual de reclamações e denúncias giraram em torno de 5.4% do total das demandas recebidas.

O Sistema de Acesso à Informação – SIC da UFPel, até a presente data, aponta um total de 94,59% de solicitações respondidas. Ainda encontram-se seis pedidos em tramitação, portanto, 5,41% restantes, conforme prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação.

A divulgação desses canais ocorre através de notícias e informes publicados no site da UFPel, assim como pela distribuição de folders, a fim de propiciar uma propagação mais ampla, com vistas à participação social, à transparência e ao diálogo com o cidadão.

---

## **6.2 Carta de serviços ao cidadão**

---

Através da Portaria UFPel nº 1.890, de 07 de outubro de 2014, foi designada uma Comissão para instituir a Carta de Serviços ao Cidadão, composta por servidores da Instituição e presidida pelo Ouvidor.

A UFPel implantou e publicou, em dezembro de 2014, a sua Carta de Serviços ao Cidadão, atendendo aos termos do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, art. 11, de forma a facilitar o acesso do cidadão aos serviços ofertados, proporcionando, ainda, um ganho em visibilidade e transparência.

*<http://portal.ufpel.edu.br/>*

*<http://wp.ufpel.edu.br/ouvidoria/carta-de-servicos-ao-cidadao/>*

---

## **6.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários**

---

Ainda não implantado, tendo em vista que a Ouvidoria da UFPel irá compor o Sistema Integrado de Ouvidorias - e-Ouy, o qual disponibilizará mecanismos de avaliação do nível de satisfação dos usuários. No entanto, encontra-se em análise a criação de um questionário de satisfação, a ser disponibilizado na página da Ouvidoria.

---

## **6.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade**

---

Indica-se, através dos links elencados abaixo, o caminho de acesso às informações importantes ao cidadão com relação à transparência da gestão.

<http://wp.ufpel.edu.br/ouvidoria/>

<http://wp.ufpel.edu.br/ouvidoria/relatorios>

<http://wp.ufpel.edu.br/acessoainformacao/sic/>

<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/>

<http://portal.ufpel.edu.br/relatorios/>

<http://wp.ufpel.edu.br/pdi/pdi-plano-de-desenvolvimento-institucional/>

---

## **6.5 Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações**

---

A Universidade Federal de Pelotas (UFPeL) vem desenvolvendo a acessibilidade através de ações em parceria com diversos setores da Instituição, entre eles o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI) vinculado à Coordenação de Programas e Projetos da Pró-Reitoria de Graduação. O NAI vem provendo a acessibilidade de alunos com deficiência e/ou necessidades educativas especiais através de várias ações, entre elas a aquisição de equipamentos e tecnologias assistivas, além do oferecimento de Tradutores/Intérpretes de Língua Brasileira de Sinais, os quais desempenham sua função nos cursos de graduação, pós-graduação e demais atividades internas da Universidade como reuniões, defesas de teses e dissertações, formaturas, pronunciamentos oficiais, entre outras atividades ligadas à Tradução/Interpretação de Libras. Outrossim, também disponibiliza o Projeto de Ensino de Tutoria para Alunos com Necessidades Educativas Especiais, criado pelo Núcleo para atender às necessidades educacionais específicas de acesso ao conhecimento do aluno na Universidade, através de tutorias orientadas e supervisionadas com concessão de bolsas para os alunos tutorados e tutores e que atualmente possui 23 alunos participantes do projeto, entre Tutores e Tutorados. O Núcleo atende demandas do corpo docente e discente da Universidade com a participação e promoção de eventos para a comunidade e colegiados de cursos; com a orientação e acessibilidade para os Docentes que ministram disciplinas para alunos com deficiências; e com o apoio a Projetos de Extensão e de Pesquisa que demandam Acessibilidade.

A promoção da acessibilidade arquitetônica, comunicacional, digital e nos transportes na Instituição é realizada através da atuação conjunta do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão com a Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento (PROPLAN) e a Pró-Reitoria de Infraestrutura (PRAINFR) através da identificação de necessidades e encaminhamento das demandas para atendimento pelas unidades responsáveis, visando à minimização/eliminação das barreiras físicas e comunicacionais.

Neste ano de 2016 foi elaborado o Plano Institucional de Acessibilidade, em parceria com a Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento (PROPLAN), objetivando articular, fomentar e consolidar uma política de acessibilidade e inclusão na Instituição, provendo uma Universidade para todos, que possibilite o ingresso e a permanência acessível para alunos e servidores.

Ademais, encontra-se em fase de planejamento e elaboração o primeiro ingresso específico para surdos nos cursos de graduação da UFPel, com realização em 2017/1, bem como a criação de uma sala de atendimento educacional especializado proposta no Plano Institucional de Acessibilidade, objetivando complementar a formação dos estudantes com deficiência, especialmente autistas, como apoio permanente na Instituição.

As ações referentes a este item que podem permitir a avaliação das medidas adotadas pela Universidade a fim de garantir o cumprimento das normas relativas à acessibilidade, em especial a Lei 10.098/2000, o Decreto 5.296/2004 e as normas técnicas da ABNT aplicáveis estão relatadas em mais detalhes nas partes referentes ao Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI) e à Coordenação de Obras e Planejamento Físico – COPF, apresentadas, respectivamente, no relato da Pró-Reitoria de Graduação e da Pró-Reitoria de Planejamento.