



UFRR

REITOR DA UFRR: PROF. DR. ROBERTO RAMOS SANTOS
VICE-REITORA: PROF^a Dr^a GIOCONDA S. S. MARTINEZ

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA UFRR/2009

EQUIPE DA OUVIDORIA/UFRR

OUVIDORA GERAL: MARIA ROSINEY SANTANA MARQUES
SECRETÁRIA/BOLSISTA: CAMILA DOS SANTOS RIBEIRO

SUMÁRIO

1. Apresentação	3
2. Funcionamento, Infra-estrutura e Acesso.....	4
3. Acesso à Ouvidoria.....	5
4.Das demandas.....	6
5. Demandas por mês.....	8
6. Tipos de demandas.....	9
7. Dos Setores.....	10
7.1. Temas Demandados.....	11
8.Do retorno dos setores	13
9. Propostas da Ouvidoria.....	14

1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de 2009, é resultado da demanda institucional direcionada pela Administração Superior da Universidade Federal de Roraima, por meios do elo de comunicação entre a comunidade acadêmica e a Ouvidoria de Serviços Públicos da UFRR, contudo, o que dispõe o Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 030/2004-CUNI, ser necessário apresentação bimestral. Considerando mudança de Ouvidora no ano em curso, foi viável fazer apenas uma apresentação dos resultados contemplados durante este período neste setor.

O Processo desenvolvido neste setor, demandado pela comunidade acadêmica que envolve todos os seguimentos, bem como: docentes, discentes, técnicos administrativos e a comunidade em geral, resultando em manifestações, denúncias, reclamações, elogios, que em princípio, em muitas dessas, carece de análise quanto às suas procedências institucionais, resultando as demais, de procedimentos por parte da Ouvidoria, conforme dispõe o Resolução N° 030/2004-CUNI.

A Ouvidoria de Serviços Públicos/UFRR, recebe suas manifestações de forma geral, por meio de formulários atualmente disponíveis na Biblioteca Central da UFRR (encontra-se localizada uma Urna); via on line (disponível no link da Ouvidoria, na página de internet da UFRR); via impresso (disponível na sala da Ouvidoria localizada no prédio da Reitoria); via telefônica, e presencial, essas, conforme o teor da gravidade, e sua relevância, deverá ser formalizada, para que dessa forma sejam tomadas as devidas providências.

Identificando-o cada manifestação, esta Ouvidoria busca com responsabilidade, a racionalidade devendo atender a todos que fazem parte desse elo de ligação entre a comunidade e essa Academia de Ensino Superior. Assim, o papel interno é estratégico e interage internamente de acordo com a demanda, obedecendo o que dispõe seu Regimento Interno.

Com a finalização do ano de 2009 em que a mudança de Ouvidora ocorreu nos meados do ano, muitas das manifestações já encontravam-se em andamento, e muitas ainda sem respostas por parte do setor competente, tendo que reorganizar todas as tramitações, isto foi um dos fatores que contribuíram para o retardo de alguns resultados dentro do prazo

estabelecido pelo Regimento Interno, porém, após resultados informados em tempo das soluções desses, foi possível dar continuidade com maior propriedade, das demais manifestações demandadas e conseqüentemente o favorecimento para subsidiar a elaboração e apresentação do presente relatório.

As informações contidas neste documento, possibilitará à comunidade interna e externa da UFRR uma maior visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria de forma à análise das principais questões levantadas, bem como a formulação de estratégias que resultem no cumprimento efetivo da missão dessa Instituição de Ensino Superior.

Importante instrumento de controle social, a Ouvidoria da UFRR foi criada a partir da resolução 0029/2004-CUNI, e instituída pela Resolução 030/2004-CUNI, sendo instalada oficialmente em 02 de junho de 2006. Atendendo à comunidade interna e externa da UFRR, a Ouvidoria é o elo de interligação entre a UFRR e a comunidade onde recebe as reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e críticas, sendo as mesmas analisadas e encaminhadas aos setores competentes para apurarem os fatos denunciados em busca da solução, com tal providência, após resultados conseqüentemente deverá ser informado a Ouvidoria, obedecendo os prazos previstos no Regimento Interno, assim esta retornará ao denunciante da solução dos mesmos.

Dessa forma, o presente relatório tece considerações que pretendem subsidiar os setores e a UFRR como um todo na prestação dos serviços públicos com qualidade, no aperfeiçoamento desses serviços oferecidos, e no atendimento de solicitações que podem subsidiar e orientar para a melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e extensão oferecidos por essa Instituição.

A Ouvidoria é a porta de entrada da UFRR para todos os cidadãos que se utilizam de forma direta ou indireta dos seus serviços. Cabe a Ouvidoria receber cada demanda destinada a ela, analisá-las e encaminhá-las ao setor competente, garantindo ao solicitante uma resposta no menor tempo possível.

2. Funcionamento, Infra-estrutura e Acesso

A Ouvidoria da UFRR funciona atualmente no Prédio da Reitoria - Térreo no Campus

Paricarana, no horário das 08:00 às 12:00 h e das 14:00 às 18:00h.

Dispõe de uma ouvidora e uma bolsista que atendem ao público interno e externo da UFRR, pelos diversos canais de comunicação, como acima exposto: via telefone; formulários depositados em uma urna localizada na Biblioteca Central; formulário disponibilizado no site da UFRR; e ainda de forma presencial na sala da Ouvidoria.

É importante expor, que para assegurar a acessibilidade da demanda à Ouvidoria, é extremamente necessário a disponibilização de uma secretária na Ouvidoria, para cumprir os dois horários de expediente normal, tendo em vista, assegurar o atendimento ao público na ausência da Ouvidora, em períodos de férias, de viagens a serviço, participação em cursos, seminários, simpósios, reuniões e outros serviços.

Ser necessário ainda, expandir o seu atendimento por meio de Urnas, por ser o meio de utilização mais próxima dos usuários que não tem acesso a internet, com localizações acessíveis nos Blocos, Campi e demais setores de grande fluxo de atendimento. É oportuno mencionar que a divulgação é fundamental para manter a acessibilidade e a credibilidade da Ouvidoria. Para isso, a confecção dos Folders e cartazes são imprescindíveis, considerando a impossibilidade da confecção dos mesmos, para o ano de 2009. Embora ter sido solicitado por inúmeras vezes aos setores competentes, por meio de memorandos, emails, via telefônica e solicitações informais, carecendo dessa forma, uma maior atenção por parte desses.

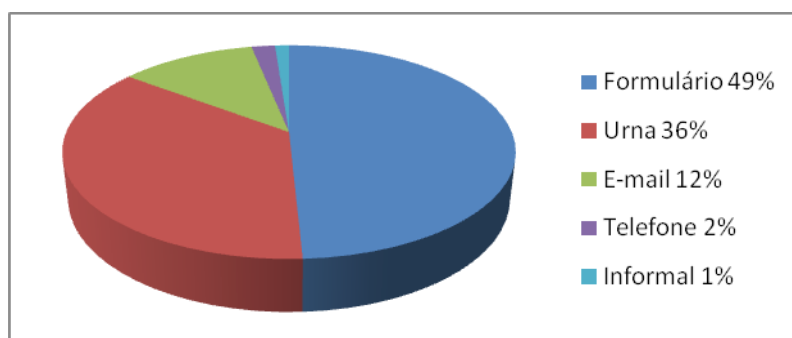
A infra-estrutura de espaço e equipamentos conta hoje com uma sala, um telefone, dois computadores, duas impressoras e duas mesas, seis cadeiras, um armário de aço com duas portas, um arquivo com quatro gavetas em aço, um racker com duas divisórias.

3. Acesso à Ouvidoria

Dos meios de acesso à Ouvidoria, destaca-se com aproximadamente com 49% a forma **presencial**, denominada de forma direta, que após fato exposto, é necessário o preenchimento de formulário disponibilizado na sala da Ouvidoria. Consequentemente o acesso a **Urna**, com **36%**, localizada na Biblioteca Central, por preenchimento de formulário, sobretudo, no início dos semestres; 12% **via on line**, acesso esse bastante expressivo pela comunidade acadêmica, e 3% da demanda, divide-se nos demais acessos como: via telefônica, cartas, recados e via

oral, que muitos desse não necessitam o preenchimento de formulário, pois alguns manifestantes afirmam ser apenas um desabafo.

É oportuno mencionar que, a localização da Ouvidoria, seja em qualquer espaço do Campus Paricarana, não interfere na acessibilidade do público-alvo, por considerar que a Administração Superior da UFRR, respeita os direitos do cidadão, da liberdade de expressão sem constrangimentos, sem repressões, sem inibições. Por se tratar de uma Instituição Pública, e que a sociedade tem o direito de fiscalizar e reivindicar a qualidade da prestação dos serviços públicos com maior transparência, obedecendo os Princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Dessa forma, inexistente interferência em qualquer tipo de manifestação a ser reivindicada, é um direito do cidadão, sobretudo, por termos uma administração democrática e que respeita o direitos de todos.

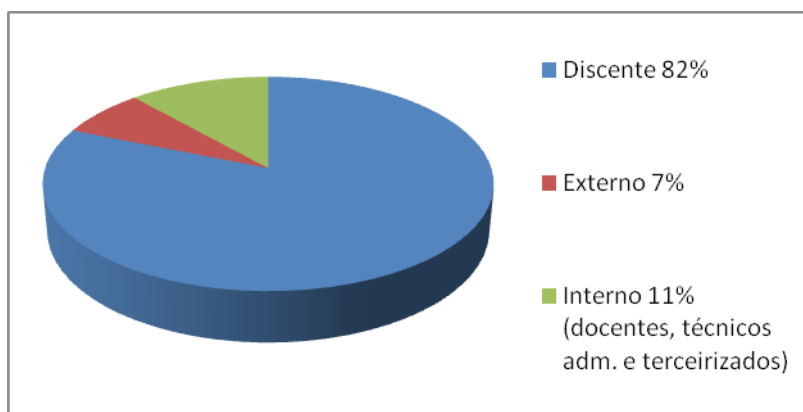


4. Das Demandas

As manifestações recebidas no decorrer deste ano de 2009, originam-se de três tipos distintos de públicos: **acadêmicos** em geral; **internos** (técnicos, docentes e servidores terceirizados) e **externos**. Cada categoria identificada tem um importante papel, e é por isso que suas manifestações são relevantes para a melhor percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela UFRR, para a busca de soluções das questões levantadas, com agilidade e precisão.

A identificação da origem das demandas permite-nos, além de ter o conhecimento do público que mais acessa a Ouvidoria, avaliar a eficiência da prestação dos serviços público e a eficácia ou não dos meios de acesso disponíveis para determinar a relação, o meio a ser utilizado, e a ação dos setores da UFRR, e o público que é mais atingido por determinadas questões, facilitando, inclusive o seu encaminhamento para a solução dos fatos.

No gráfico abaixo, verifica-se que do total de demandas recebidas **82%** delas provêm dos acadêmicos de graduação. Esse dado aponta o público com o qual deve-se ter maior atenção com os serviços prestados, além da necessidade de uma relação mais estreita entre a Pró-Reitoria de Graduação com os Centros e Departamentos Acadêmicos. Pode ainda identificar a eficiência dos atuais meios de acesso desse público.



Ressalta-se que **7%** do total o público que acessa a Ouvidoria é externo a UFRR, ou seja, pessoas que não têm vínculo com a instituição, porém usufruem de alguns de seus serviços, representando, inclusive número superior ao número de funcionários e docentes que procuram a Ouvidoria aqui categorizados como público interno **11%**.

Tal informação indica-nos que deve haver uma preocupação com o público externo, na identificação dos serviços que essa Instituição oferece a essa demanda, e a consideração efetiva das questões levantadas para a melhoria da qualidade e da percepção externa dos serviços oferecidos pela UFRR. Considerando fatos ocorridos referente aos serviços oferecidos pela Biblioteca Central, em que muitos foram impedidos de adentrar no Campus Paricarana, por conta do controle de acesso nos portões de entrada do Campus Paricarana, causando constrangimentos aos mesmos, com a falta de preparo desses atendentes, e até por ser UFRR uma Instituição Pública, é fundamental uma melhor qualidade desses serviços. Sugerimos melhor forma de controle por parte do setor competente, com cursos de capacitação aos servidores que prestam serviços dessa natureza, nesta IFES.

Importante observar, que os dados levantados no ano de 2009, mostram um número razoável de acesso à Ouvidoria, pelos docentes e técnicos da Instituição, indicando que, a

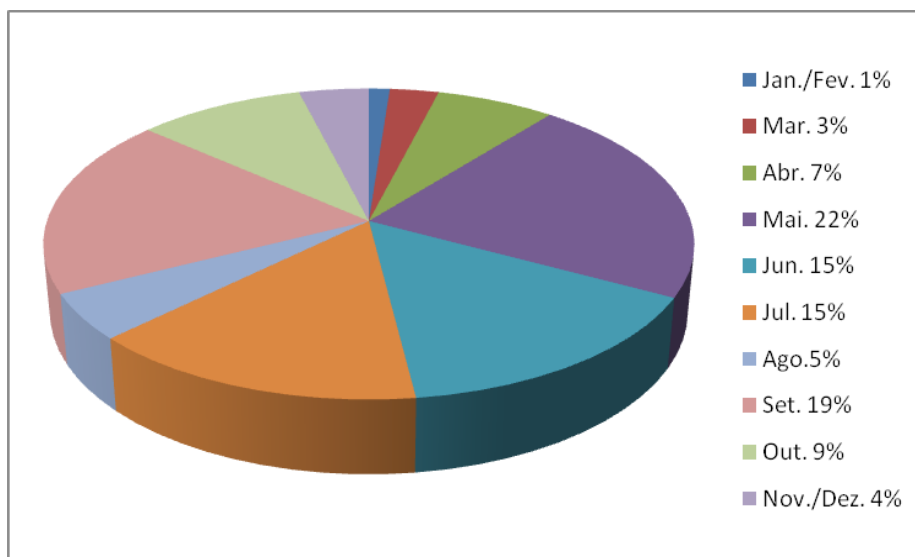
qualidade dos serviços utilizados por esses, ainda não são satisfatórios, é necessário ampliar a divulgação do papel e da existência da Ouvidoria e dos canais de acesso existentes que interligam aos setores desta Academia, oferecendo assim a confiança deste setor.

5. Demandas por mês

Nota-se que os períodos em que se recebe mais demandas, são inícios e finais de semestres letivos e períodos das realizações do vestibular da UFRR. Observa-se ainda que, esses períodos coincidem justamente com inúmeras diversidades de divergências de ofertas e horários das disciplinas ofertadas, falta de professores suficientes no quadro efetivo da UFRR, ausência de professores em sala nos horários de aula, que conforme relatos de discentes desta Instituição, essa ausência atribuí-se, por conta de que muitos docentes, ministram aulas em outras instituições de ensino do Estado (Faculdade Atual da Amazônia, Faculdade Cathedral e outras); ausência ou alterações de notas no DERCA, onde levam aos discentes recorrerem à Ouvidoria, por não conseguirem resolver a nível de Departamentos e Centros.

É importante mencionar, que as demandas direcionadas à CPV, foi referente às reclamações sobre pagamento de serviços terceirizados contratados pela mesma, onde ocorrem ainda falta de pagamento, tendo em vista, a tramitação do processo que por esses serviços é gerado, é muito lento e dificultoso, por falta de instrução adequada do processo, retardando a conclusão do mesmo, para que seja liberado o pagamento desses trabalhadores em tempo hábil. Solicitamos uma maior atenção por parte da PROEG e Presidência da CPV, encontrar formas de evitar constrangimentos para os prestadores desses serviços na CPV, tanto quanto para os prestadores de serviços para a realização do Vestibular na UFRR considerando que esses tipos de prestação de serviços são necessários obedecer as normas internas e as Leis Trabalhistas em vigor.

Os meses em que a procura da Ouvidoria diminui concentra-se em final do mês de dezembro, mês de janeiro, e fevereiro, o que coincide com o período de férias dos acadêmicos e dos docentes, já constatado como o público que mais acessa a Ouvidoria. Em outros meses do ano, as demandas não se alteram tão abruptamente, conforme gráfico abaixo:



Uma análise preliminar, leva a crer que maior atenção deve ser dada aos discentes justamente no período de início e fim de semestres, principalmente por parte dos docentes quando procurados por esses, na tentativa de resolver as situações apresentadas, com mais atenção e educação, no sentido de informar e orientar de forma esclarecedora e precisa quando solicitados.

6. Tipos de demandas

As demandas recebidas são classificadas em cinco tipos. As **reclamações diretas** figuram em primeiro lugar em número, com 61% do total de demandas, onde estão incluídas, como protestos sobre serviços mal prestados, ações ou omissões de setores da UFRR.

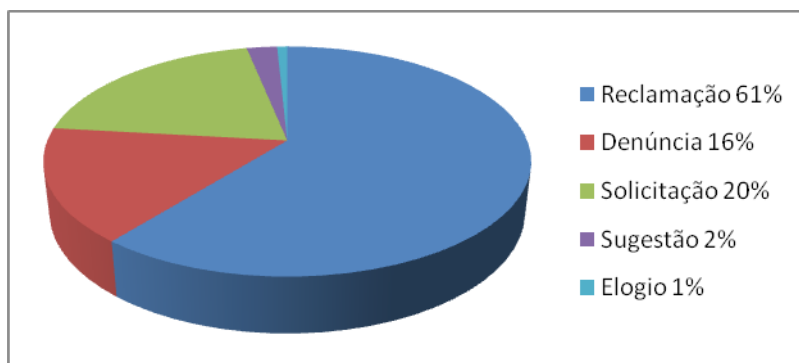
As **solicitações** surgem em segundo lugar, com 20% do total das demandas, onde estão incluídos os pedidos de informações ou atendimentos.

As **denúncias** ocupam 16% da demanda total, e o público utiliza-se delas para denunciar um fato ocorrido.

As **sugestões** representam 2% das demandas e nelas são expostas idéias ou propostas visando, principalmente, o aprimoramento dos processos de trabalho.

E em menor percentual com 1% surgem os **elogios**, tanto formal por meios de formulários, quanto informal, que são geralmente presenciais. Consideramos ainda, **outros**,

como uma demanda que caracterizada às críticas construtivas, são na sua grande maioria feitas pela demanda, de forma direta e indireta.



Entre os tipos de demandas, as **reclamações** foram as mais utilizadas para expressar o descontentamento do público, apontando diversas necessidades de mudanças em relação ao momento atual.

Exemplos visíveis é a construção de um estacionamento na Biblioteca Central, porém ainda é questionado pela demanda, a dimensão do espaço que foi tomado por plantio de gramas, devendo ser aproveitado para expandir o estacionamento dando acessibilidade a um maior número de veículos. Atribuí-se ainda, um grande número de reclamações, aos Auxílios Estudantis, que são coordenados pela PROEX.

7. Dos Setores

À melhor visualização dos setores mais demandados pela sistematização realizada, permite-nos observar o setor que recebeu o maior número de demandas neste ano de 2009, foi a Departamento de Arquitetura e Urbanismo, com 43 manifestações (denúncias e reclamações), vinculado a PROEG, que apresenta no total 46% da demanda, abrangendo, portanto, o maior número de setores subordinados na UFRR.

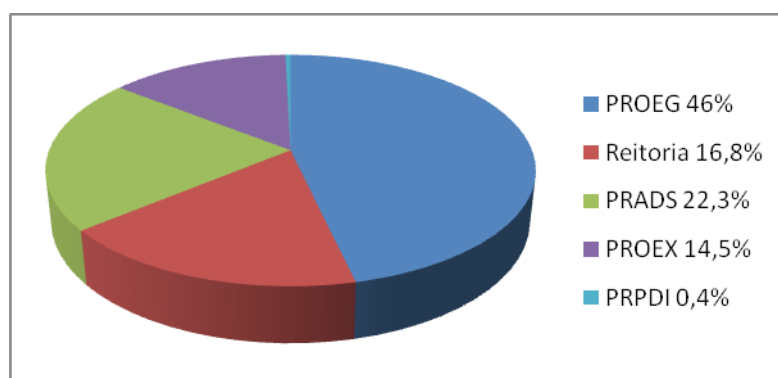
Por conseguinte a PRADS, com 22,3% considerando a grande demanda das reivindicações são de competência da GEOP.

A Reitoria figura com 16,8%, sendo a demanda direcionada à Administração Superior

e à Biblioteca Central, como já exposto anteriormente, está vinculada à Reitoria.

Em seguida encontra-se a PROEX, com 14,5% das manifestações, o que consideramos ser a oferta dos Auxílios Estudantis disponibilizados pelo Programa Assistência Estudantil na UFRR, e por receber uma grande demanda do público que está sendo beneficiado e dos que pleiteiam tais benefícios. Isso contribuiu para o maior número de críticas e reclamações.

Referente a PRPDI, representa 0,4% da demanda, o que significa o setor menos requisitado nas reclamações, denúncias e outras manifestações, isso significa que está atendendo na sua maioria, de forma satisfatória à comunidade acadêmica usuária dos serviços públicos prestados por esta Academia de Ensino Superior. Diante do percentual apresentado no gráfico abaixo, é importante que se registre a esse setor, os elogios por parte desta Ouvidoria de Serviços Públicos/UFRR.



7.1. Temas Demandados

Visando subsidiar a análise, levantou-se os seguintes temas, detalhados a seguir: Infra-estrutura de equipamentos, Infra-estrutura de material de consumo, Infra-estrutura física, Gestão Administrativa, Organização e funcionamento de centros e cursos, e relacionamentos/atendimentos.

- **Infra-estrutura física** - com 1% das demandas. Vale destacar, que a demanda mais reivindicada pelos acadêmicos, é a construção de um restaurante universitário e alojamento apropriado para os discentes do interior e de outras localidades, propiciando dessa forma a segunda reivindicação, atender essa demanda que necessita desse apoio institucional.

- **Infra-estrutura de equipamentos** - A informatização da Biblioteca Central da UFRR, e suas instalações específicas para o acesso a internet, é apontada como principal demanda no tema. Vale salientar que inúmeras reclamações referente ao equipamento (bebedouro) do IGEO, que está instalado, em local inadequado, fora do prédio (ao relento), sem higiene, oferecendo riscos à saúde dos usuários e de acidente elétrico, tendo em vista as instalações encontrarem-se com fios desprotegidos, em contato com a água que corre do bebedouro. Ressaltamos que diante de solicitações verbais de discentes e professores daquele setor, foi informado e solicitado via email, por parte dessa Ouvidoria à GEOP, para as providencias necessária para fins de solucionar o impasse.

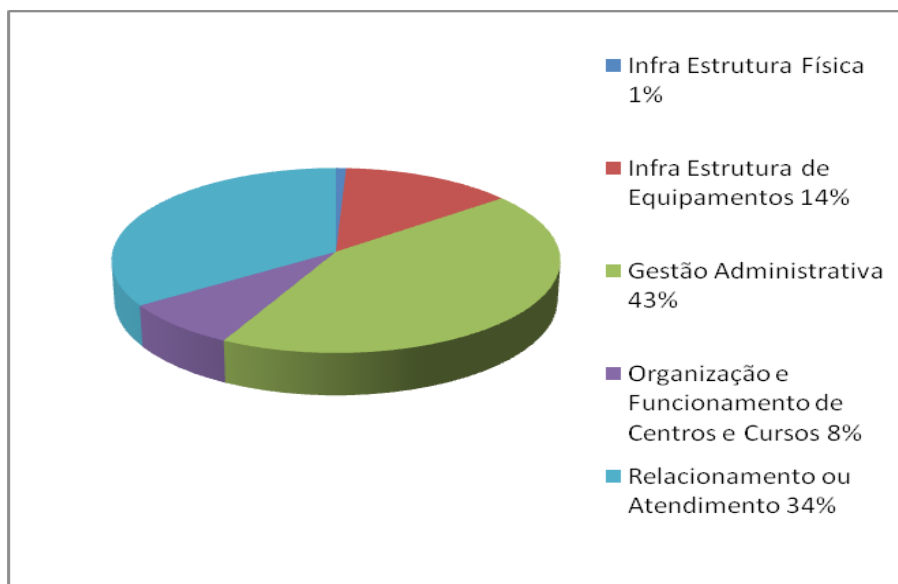
- **Gestão Administrativa** - Esta é a área da gestão administrativa que tem um expressivas manifestações em relação aos demais setores da UFRR, por conta da morosidade das informações referente as solicitações da Ouvidoria de alguns departamentos, conforme dispõe Regimento Interno deste setor. Ressaltando, ainda, que alguns responsáveis dos mesmos não cumprem as atribuições a eles designadas, contribuindo para a estagnação do processo de desenvolvimento setorial. Atribuimos também, esse impasse, ao desconhecimento do referido Regimento Interno da Ouvidoria, tendo a necessidade de maior divulgação da importância e da valorização do papel da Ouvidoria nesta UFRR

- **Organização e funcionamento de centros e cursos** - Esse é o tema que aponta para a necessidade de grande atenção por parte da Administração Superior e da Pró-Reitoria de Graduação/UFRR. Ressalta-se que a falta de docentes com preparação didática é registrado como forte fator de descontentamento por parte dos discentes.

Fator ainda relevante é a ausência de docentes em salas de aula no período letivo, e das oferta de disciplinas apresentando geralmente choque de horário. Sugerimos maior preocupação nesse sentido, propiciando a conclusão do curso em tempo estabelecido nas normas de cada curso.

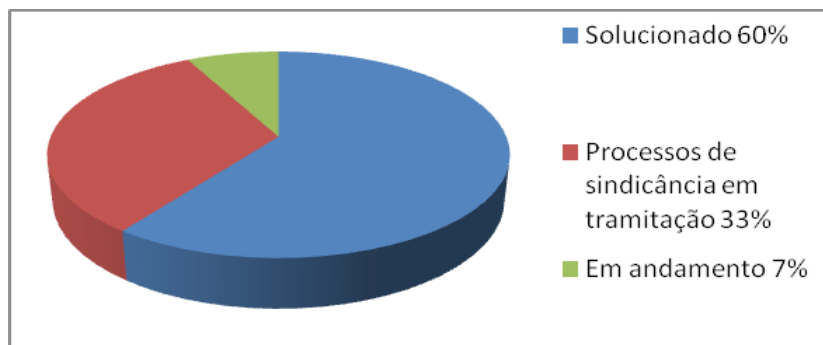
- **Relacionamentos/Atendimentos** - Apesar de representar as demandas que entram na Ouvidoria, registra-se o grande desgaste com o mau atendimento, ou questões de relacionamento, em especial entre alunos e professores, funcionários e alunos. Essa avaliação decorre da forma como o público expõe tais situações, muitas delas constrangedoras e que infringem o Estatuto da UFRR e o senso de cidadania que deve reger as relações de prestação

de um serviço público com qualidade. Tais situações consideram-se que são atribuídas a falta de melhor integração entre os pares. Sugere-se aos setores institucional, proporcionarem palestras, reuniões, encontros, atividades extra-classe, exposições, valorizando e respeitando as sugestões, idéias e a capacidade de cada um.



8. Do retorno dos setores

Para o pleno exercício das funções da Ouvidoria e a melhoria efetiva da qualidade dos serviços da UFRR é fundamental a resposta dentro do prazo estabelecido pela Resolução 030/2004-CUNI. Avaliou-se o percentual de resposta por setor demandado de forma a apontar para a necessidade de maior atenção quanto ao cumprimento das respostas ao que entra como demanda que são imediatamente encaminhados aos setores competentes, em que muitos desses não dão retorno à Ouvidoria no prazo estabelecido de 05 (cinco) a 10(dez) dias, dificultado a conclusão dos trabalhos atribuídos a este setor. Sugerimos por parte dos setores em geral dessa UFRR, uma maior atenção ao retorno das resposta solicitadas.



Essa Ouvidoria considera irrelevante o número de demandas em tramitação, significa

que a grande maioria foram solucionados. Atribuí-se um baixo número de manifestações em tramitação considerando que muitos desses são processos de sindicância o que a Lei 8.112/90 determina um maior prazo a ser cumprido.

Avalia-se, que isso para o público que procura a Ouvidoria, denota-se que este setor, trabalha com responsabilidade procurando dentro da sua competência desenvolver os trabalhos, direcionando às manifestações aos setores competentes, em busca da solução dos fatos ocorridos nesta UFRR. Sobretudo, utilizando desse importante instrumento de interlocução entre a comunidade, à Administração Superior e demais Setores da UFRR, contribuindo assim para a qualidade da prestação dos serviços públicos nesta Academia.

A análise dos dados aponta para alguns setores que se destacam e solucionam os encaminhamentos das demandas da Ouvidoria, nota-se que setores como a GEOP, PROEX, CECAJ, CCT e a Biblioteca Central, empenham-se para solucionar as demandas encaminhadas diante das suas possibilidades.

9. Propostas da Ouvidoria

A Ouvidoria da UFRR, durante o ano de 2009, apresenta que 60% das manifestações foram solucionadas, mostra o potencial e a importância da existência da Ouvidoria nesta IFES, o quanto é importante manter esse instrumento de acesso à comunidade e a gestão superior, proporcionando e viabilizando a participação da comunidade interna e externa à UFRR, disponibilizando a fiscalização e a reivindicação da qualidade da prestação dos serviços públicos por esta Instituição em busca do seu desenvolvimento.

Entretanto, com a finalização do ano de 2009, e com base na realidade dos trabalhos desenvolvidos nesta Ouvidoria, algumas questões devem ser colocadas para a melhoria de seu funcionamento e a reversão de alguns dados ora apresentados. Tais proposições, pretendem subsidiar ações efetivas, bem como o desenvolvimento do trabalho que vem sendo realizado e sua continuidade, como as necessidades de:

1- Maior divulgação da ação da Ouvidoria, e de seus canais de acesso. Isso inclui: confecção de 15 Urnas, a serem instaladas nos Centros, Núcleo e Campi da UFRR, que também já foi solicitado por esta Ouvidoria, desde os meados do ano de 2009; criação de um site específico,

comparando-se a outras Ouvidorias existentes nas IFES; confecção dos folders e cartazes explicativos, e ações diretas para serem divulgados nos demais Campi, Centros e Unidades Acadêmicas e demais setores, que também foi solicitado no ano de 2009;

2- Maior ação dos diversos seguimentos institucional, e interação com a Ouvidoria nas respostas às demandas e questões que envolvem os setores existentes. Deve-se buscar o aperfeiçoamento da integração da Ouvidoria com as Pró - Reitorias com a criação de um calendário no âmbito das reuniões de gestão, que viabilize a exposição das questões e a busca conjunta de soluções;

3- Maior interação da Ouvidoria com os demais setores demandados, em especial com Centros Acadêmicos e Departamentos, inclusive com ação bem mais efetiva dos Diretores de Centro na busca da solução dos problemas levantados. Isso está além da divulgação, está na resposta efetiva às demandas que são encaminhadas;

4- Considerando que os Centros e Departamentos, Institutos e Núcleos, têm como principal objetivo, assegurar de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência dos atos dos seus agentes da administração direta e indireta, umas das medidas cabíveis para evitar vários transtornos, seria a obediência ao calendário universitário, para que se possa evitar choques de horários, transtornos com notas, ausência de professores em sala de aula, entre outros motivos de grande demanda das reclamações;

5- Maior integração, com a Assessoria Jurídica da UFRR, já que essa tem oferecido importantíssimo suporte e orientações nas ações e encaminhamentos da Ouvidoria;

6- Dos itens anteriores, pode-se propor a criação de uma Comissão de Avaliação das Demandas da Ouvidoria, formada por Pró-Reitores, Diretores de Centro, Assessoria Jurídica, e Unidades e por Professores. Tal ação, com uma agenda de reuniões semestrais por meio do Relatório da Ouvidoria, minimizaria em muito as não respostas dos setores às demandas e proporcionaria um momento de integração na discussão dos problemas levantados.

7- Para a representação dos alunos, sugere-se a formação de uma Câmara Estudantil de Representantes Discentes por Centro Acadêmico junto à Ouvidoria. Tal sugestão tem como

referência o funcionamento da Ouvidoria de outras Instituições de Ensino Superior, onde a Ouvidoria é ampliada com a criação de Câmaras ou Conselhos.

8. Participação do ouvidor, técnico e bolsista em seminários, encontros e cursos de formação e capacitação que ocorrem em esfera nacional para atualização e melhor ação da Ouvidoria;

9. Formação de uma rede de multiplicadores junto á Ouvidoria e Centros Acadêmicos, envolvendo os representantes dos alunos na divulgação e explicação sobre o funcionamento da Ouvidoria junto aos discentes;

10. Estabelecimento de um cronograma de divulgação nos Centros Acadêmicos, pelos multiplicadores formados, com material explicativo e visitas;

11. Disponibilização de uma Secretária para a Ouvidoria, como prevê a Resolução 0030/2004-CUNI.

12. Elaboração de ações que visem diminuir os problemas de relacionamento e a dificuldade de comunicação, principalmente entre professores e alunos, e que diminuam as atitudes de arbitrariedade, o autoritarismo e falta de bom senso, percebido nas reclamações expostas pelos discentes desta UFRR;

13. Melhor atendimento ao público em geral, por parte de servidores e chefes de setores desta UFRR, informando a esses usuários de forma respeitosa às suas solicitações.