



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA
OUVIDORIA

Referência: Abril a Junho 2019

HUGO ALEX CARNEIRO DINIZ
REITOR

ALDENIZE RUELA XAVIER
VICE-REITORA

SOFIA CAMPOS E SILVA RABELO
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO - PROAD

MARCOS PRADO LIMA
PRÓ-REITORIA DA COMUNIDADE, CULTURA E EXTENSÃO - PROCCE

LIDIANE NASCIMENTO LEÃO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO ESTUDANTIL-PROGES

FABRICIANA VIEIRA GUIMARAES
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS - PROGEP

SOLANGE HELENA XIMENES ROCHA
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO - PROEN

ROGERIO FAVACHO DA CRUZ
**PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL -
PROPLAN**

DOMINGOS LUIS WANDERLEY PICANÇO DINIZ
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA -
PROPPIT**

MAISA REBELO DAS NEVES
CHEFE DE GABINETE DA REITORIA

JANETE APARECIDA DE SOUSA
OUIDORA

EQUIPE OUVIDORIA

JANETE APARECIDA DE SOUSA
DANIELA FIGUEIRA ALANO

Estagiárias:
ELIANA TORRES DO NASCIMENTO
GLEICY ASSUNÇÃO RODRIGUES

SUMÁRIO

Apresentação	5
1. Demandas.....	6
1.1. Manifestações por tipo.....	6
1.1.1 Comunicações	6
1.2. Manifestações por categoria de assunto	7
1.3. Demandas por grupo de usuários.....	8
1.4. Unidades/Setores demandados	9
1.5. Meios de Acesso	10
1.6. Status das manifestações.....	10
1.7. Média do prazo de atendimento ao cidadão em dias	11
1.8. Comparativo com meses anteriores	11
2. Recomendações à Gestão Superior	12

Apresentação

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará tem o principal objetivo de atuar no processo de interlocução entre a comunidade interna, externa e a Universidade, no sentido de facilitar a participação dos cidadãos no desenvolvimento da gestão pública, por meio do acolhimento e tratamento de suas manifestações proporcionando informações importantes para que a Gestão possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Com o intuito de tornar transparente as atividades desta unidade de Ouvidoria Geral e cumprir seu papel institucional de auxiliar a administração superior em suas decisões, apresentamos o atual relatório mensal, como um acompanhamento mais aprofundado acerca das manifestações recebidas e processadas nesta unidade, para que assim, a atual gestão, após o diagnóstico apresentado, possa tomar medidas que venham ao encontro de um serviço público de qualidade.

Atualmente, a Ouvidoria utiliza o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo – e-OUV para o registro das manifestações, realizando um controle diário das demandas.

O presente Relatório sintetiza as principais estatísticas das demandas registradas nesta Ouvidoria no 2º Trimestre de 2019.

1. Demandas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **46 manifestações no período de 01/04/2019 a 30/06/2019**.

Dentre as 46 manifestações houve **27 reclamações, 11 denúncias, 7 solicitações de providências e 1 sugestão**. Não houve registro de elogio.

Houve ainda o registro de 5 comunicações (item 1.1.1)



Gráfico1: Quantitativo de manifestações por tipo

1.1.1 Comunicações

O sistema e-Ouv possibilita ao cidadão registrar denúncias e reclamações de forma anônima. A partir do mês de junho de 2018, esses dois tipos de manifestações passaram a ser automaticamente reclassificados pelo próprio sistema para a categoria comunicação.

As comunicações são informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.¹

Por não configurarem manifestações na conceituação adotada pela Lei nº13.460/2017, as comunicações de irregularidade não são passíveis de acompanhamento pelo seu autor.

¹ Art. 23, § 2º, do Decreto federal no 9.492/2018



As **5 comunicações** recebidas neste trimestre foram analisadas previamente pela equipe da Ouvidoria e encaminhadas aos seguintes setores para conhecimento e providências: Instituto de Ciências da Educação (ICED), Reitoria, Coordenação de Cerimonial, Coordenação de Manutenção Eletromecânica e Comissão de Ética.

1.2 Manifestações por categoria de assunto

As manifestações recebidas por esta unidade foram classificadas nas seguintes categorias:

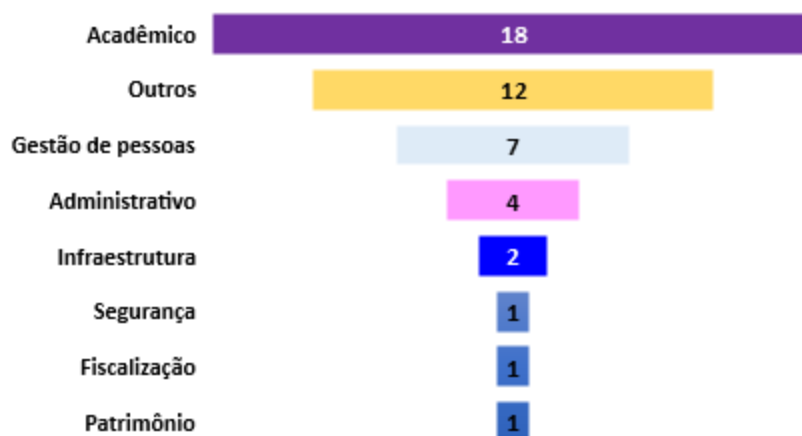


Gráfico2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos demandados de modo geral foram listados conforme mostra a tabela abaixo:

Principais Assuntos*	
Conduta Servidor	11
Informações sobre evento nas dependências da Ufopa	5
Problemas Relacionados a Atualização do Sigaa (IDA)	3
Uso de computadores da biblioteca por comunidade externa	2
Lançamento de notas	2
Correção de notas	2
Acumulação de Cargo Público	2
Comportamento inadequado de discente	2
Reaproveitamento de disciplinas	1
Enade	1
Manutenção de bebedouro	1
Frequência de Docente	1
Utilização de recursos financeiros em eventos institucionais	1



Demissão de funcionário de empresa terceirizada	1
Conduta de Usuária da Biblioteca	1
Horário de funcionamento de setor administrativo	1
Falta de acessibilidade na Unidade Amazônia	1
Avaliação psicológica de discente	1
Relações Interpessoais	1
Horário de Trabalho de Servidora	1
Atitude suspeita de indivíduo na unidade Amazônia	1
Remoção de servidor	1
Dificuldades em orientação de TCC	1
Processo seletivo para professor	1
Irregularidade em fiscalização de contratos	1
Desentendimento entre discentes	1
Solicitação de resposta a requerimento	1
Controle de empréstimo de chave na biblioteca	1
Atendimento em setor administrativo	1
Reposição de iluminação no campus de Oriximiná	1

Quadro 1: Assuntos demandados *incluindo os assuntos das comunicações

1.3 Demandas por grupo de usuários

O gráfico a seguir demonstra a quantidade de manifestações registradas por categoria de usuário.

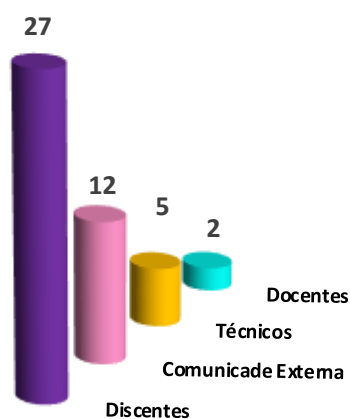


Gráfico 3: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários



1.4 Unidades/Setores demandados

As unidades demandadas no período de referência e o quantitativo de manifestações encaminhadas conforme o gráfico:

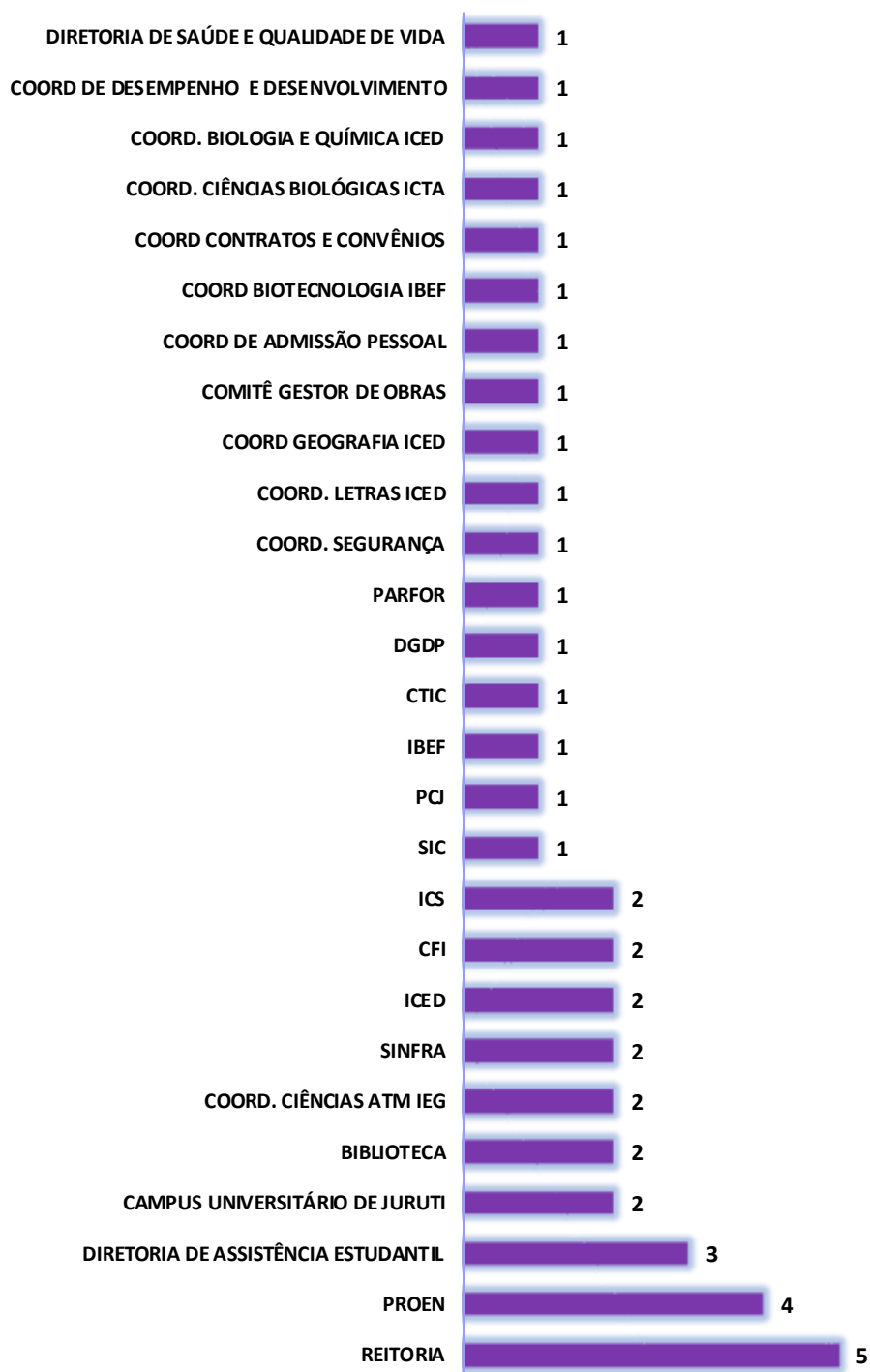


Gráfico 4: Unidades Demandadas

1.5 Meios de acesso

Foram registradas **22 manifestações e 4 comunicações pelo Sistema e-Ouv (57%)**. Recebemos ainda **21 manifestações presencialmente e 1 por e-mail**.

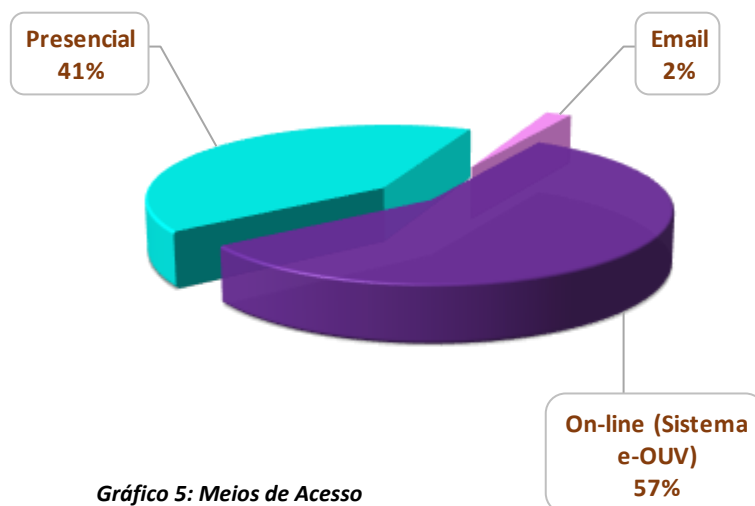


Gráfico 5: Meios de Acesso

As manifestações recebidas presencialmente e por e-mail foram registradas no sistema e-OUV pela equipe da ouvidoria gerando, assim, um número de protocolo de atendimento para cada manifestação, com o intuito de possibilitar o efetivo controle de prazos no atendimento às demandas recebidas.

1.6 Status das manifestações

Das manifestações e comunicações que esta unidade de Ouvidoria recebeu neste 2º trimestre, 45 foram respondidas nos prazos descritos no item 1.7.

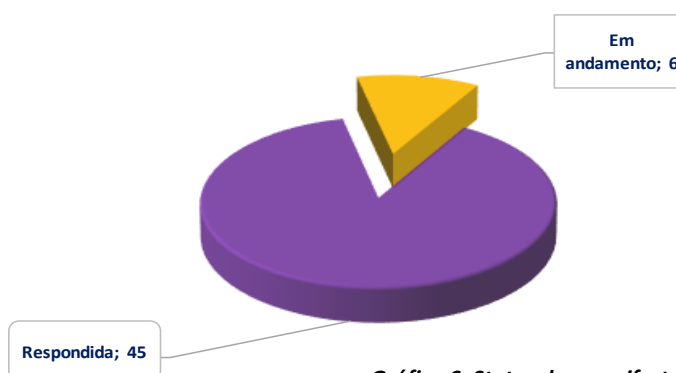


Gráfico 6: Status das manifestações

1.7 Média do prazo de atendimento ao cidadão em dias

Conforme art. 16 da lei 13.460/2017 e art. 11 da Instrução Normativa nº 05/2018/OGU-CGU, as ouvidorias têm o prazo de resposta às manifestações de 30 dias, prazo este prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Abaixo, a média do prazo de atendimento por mês neste 2º trimestre.²

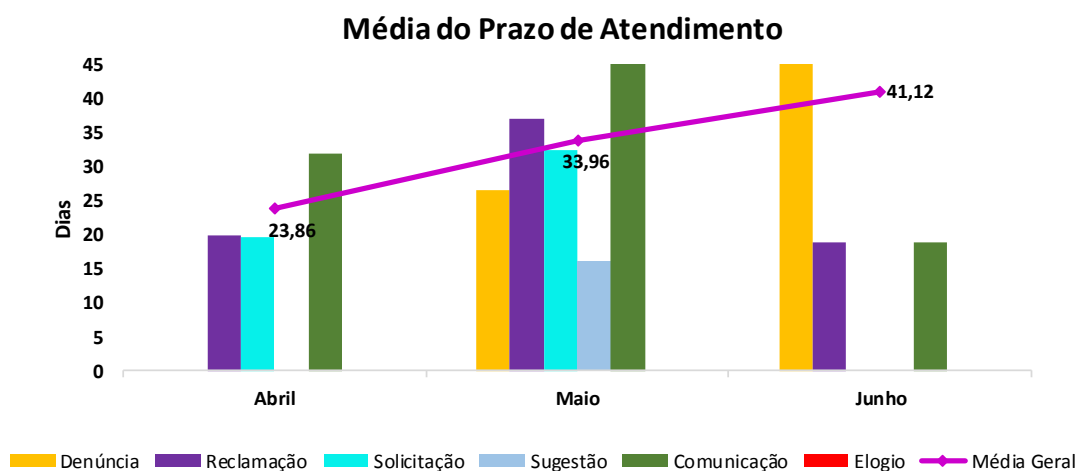


Gráfico 7: Média do prazo de atendimento

1.8 Comparativo com o trimestre anterior

O gráfico a seguir traz um comparativo entre as manifestações formuladas no trimestre de referência e as manifestações demandas no trimestre anterior.

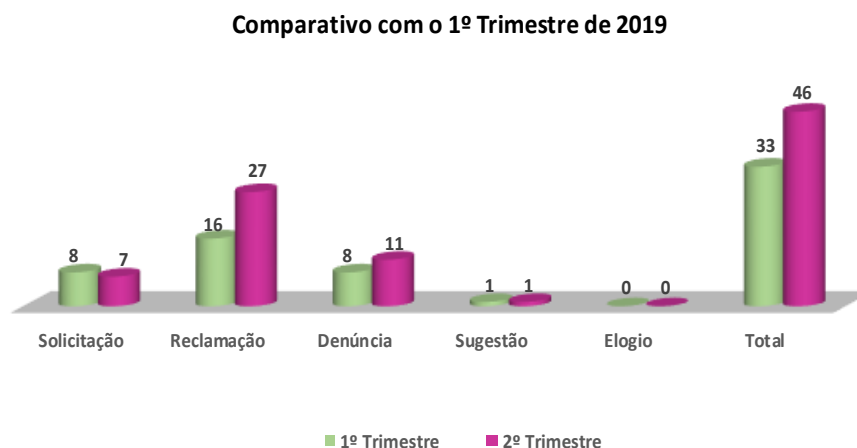


Gráfico 8: Comparativo com o trimestre anterior

² Dados extraídos do Painel Resolveu? <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



2. Recomendações à Gestão Superior

A partir da análise das demandas recebidas por esta unidade recomendamos:

1. Promover junto à PROGEP e Comissão de Ética divulgação de campanhas e/ou seminários que difundam o dever de conduta ético-profissional dos servidores no desempenho de suas atividades;
2. Frequente vistoria na utilização e manutenção de bebedouros pela SINFRA;
3. Atuação das unidades acadêmicas no controle dos prazos para lançamentos de notas no sistema pelos professores;
4. Verificar com as unidades acadêmicas e PROGEP mecanismo de controle quanto às frequências de docentes em sala de aula.
5. Providências para a total adaptação da instituição quanto às normas de acessibilidade a pessoas portadoras de necessidades especiais.
6. Verificar com as unidades acadêmicas o controle de prazos de atendimento de requerimentos de alunos.

Janete Aparecida de Sousa

Ouvidora