



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA  
**OUVIDORIA**  
Referência: Julho a Setembro 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  
VITÓRIA KIMBERLY DE SOUSA

# 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 .....	9
1.6. Status das manifestações.....	10
1.7. Média do prazo de atendimento ao cidadão em dias .....	10
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 3º Trimestre de 2019.

## 1. Demandas

### 1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **32 manifestações no período de 01/07/2019 a 30/09/2019**.

Dentre as 32 manifestações houve **13 reclamações, 13 solicitações de providências e 6 denúncias**. Não houve registro de elogio e sugestão.

Houve ainda o registro de 8 comunicações (item 1.1.1)

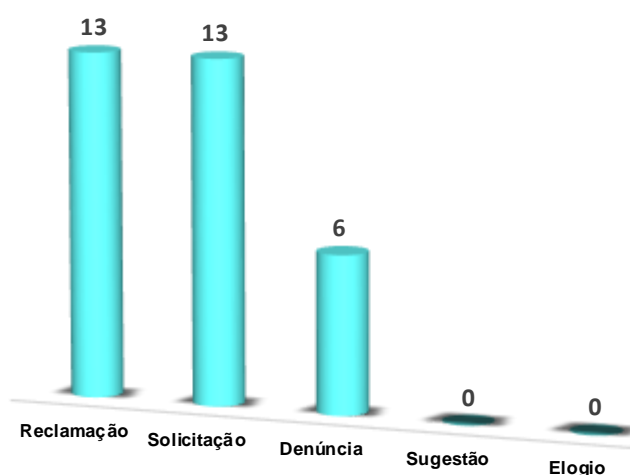


Gráfico1: Quantitativo de manifestações por tipo

#### 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 reclassificadas 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.<sup>1</sup>**

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



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

As **8 comunicações** recebidas neste trimestre foram analisadas previamente pela equipe da Ouvidoria e encaminhadas aos seguintes setores para conhecimento e providências: Coordenação de Zootecnia, à direção do Instituto de Biodiversidade e Florestas (IBEF), Diretoria de Acompanhamento Estudantil (DAES), Centro de Formação Interdisciplinar (CFI), Coordenação de Admissão de Pessoal e Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós Graduação e Inovação Tecnológica (PROPPIT)

### 1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

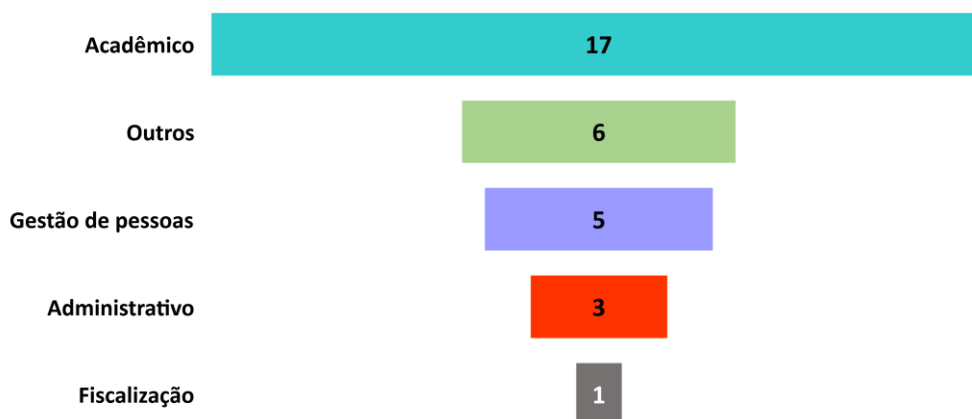


Gráfico2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos demandados de modo geral foram listados conforme mostra o quadro abaixo:

Principais Assuntos*	
Conduta docente	4
Ausência de notas no Sigaa	3
Afastamento de servidor	2
Relação de amizade entre banca examinadora e candidatos aprovados em processo seletivo	2



Solicitação de resposta a requerimento	1
Não cumprimento de horário do Intercampus	1
Ausência de registro do referido curso no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia	1
Solicitação de ficha financeira	1
Atraso no pagamento de contrato	1
Acesso a informação	1
Recebimento indevido de auxílio	1
Pendência de estágio e horas complementares	1
Editais de Bolsas Pibic	1
Projeto com uso de animais	1
Solicitação de análise jurídica sobre atuação dos colegiados de cursos	1
Frequência de Servidores	1
Pendência em disciplinas	1
Ausência de técnico de laboratório em ambiente de trabalho	1
Pesquisa científica sobre os temas tecnologia da informação	1
Classificação de candidato em processo seletivo	1
Oferta de tradutor ou interprete de LIBRAS	1
Notas de disciplinas não incluídas no Índice Acadêmico	1
Inscrição indeferida em processo seletivo de auxílio financeiro para estudantes quilombolas	1
Desvinculo de servidor da CFAJ	1
Dificuldade de acesso de material em PDF para educação especial	1
Ausência de lista de aprovados em concurso	1
Solicitação de Plano Estratégico de Comunicação da UFOPA	1
Acidente durante atividade de coleta em campo	1
Transparência na avaliação do evento PIBIC - Jornada Acadêmica	1
Indeferimento na homologação de auxílio permanência	1
Conduta de docentes devido utilização de espaço de laboratório	1
Processo Seletivo Especial Quilombola	1
Contratação de professor substitutos e instituições federais de ensino	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.



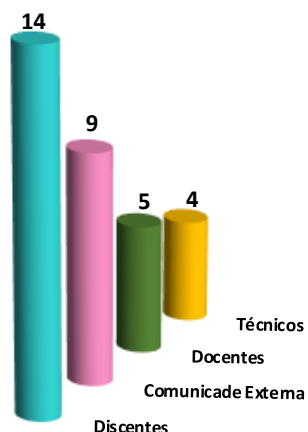


Gráfico 3: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

### 1.4 Unidades/Setores demandados

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

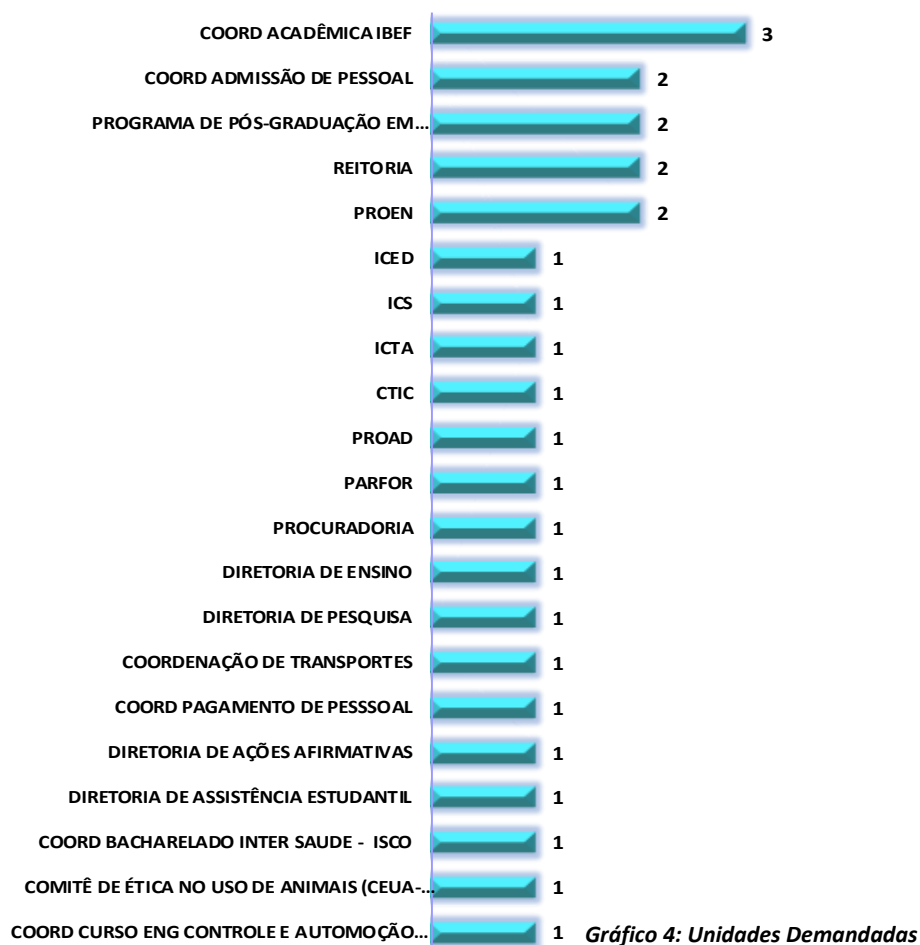


Gráfico 4: Unidades Demandadas

### 1.5 Meios de acesso

Foram registradas **27 manifestações e 8 comunicações pelo Sistema e-Ouv (67%)**. Recebemos ainda **9 manifestações presencialmente, 3 por e-mail e 1 por telefone**.

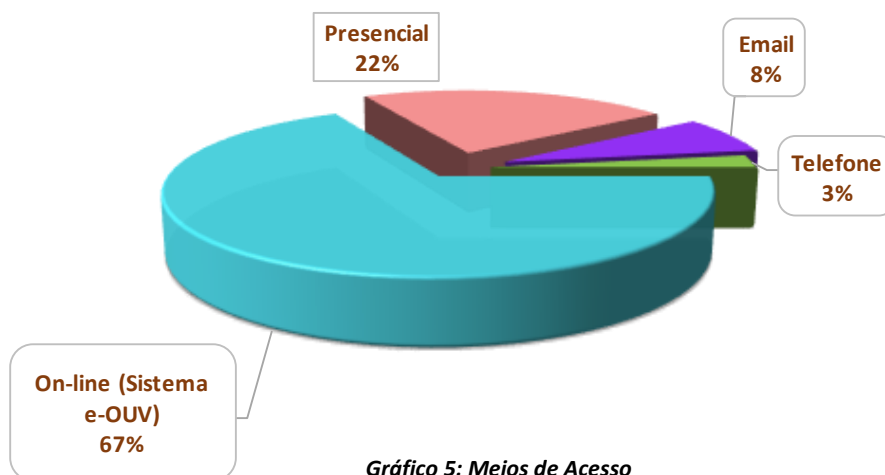


Gráfico 5: Meios de Acesso

As manifestações recebidas presencialmente, por e-mail e por telefone 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 3º trimestre, 32 foram respondidas nos prazos descritos no item 1.7.

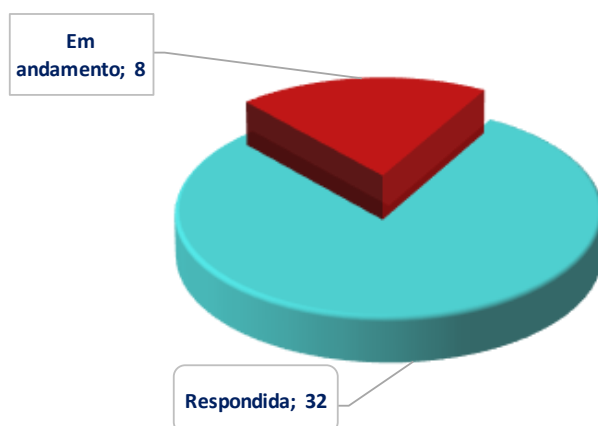


Gráfico 6: Status das manifestações

### 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 3º trimestre.<sup>2</sup>

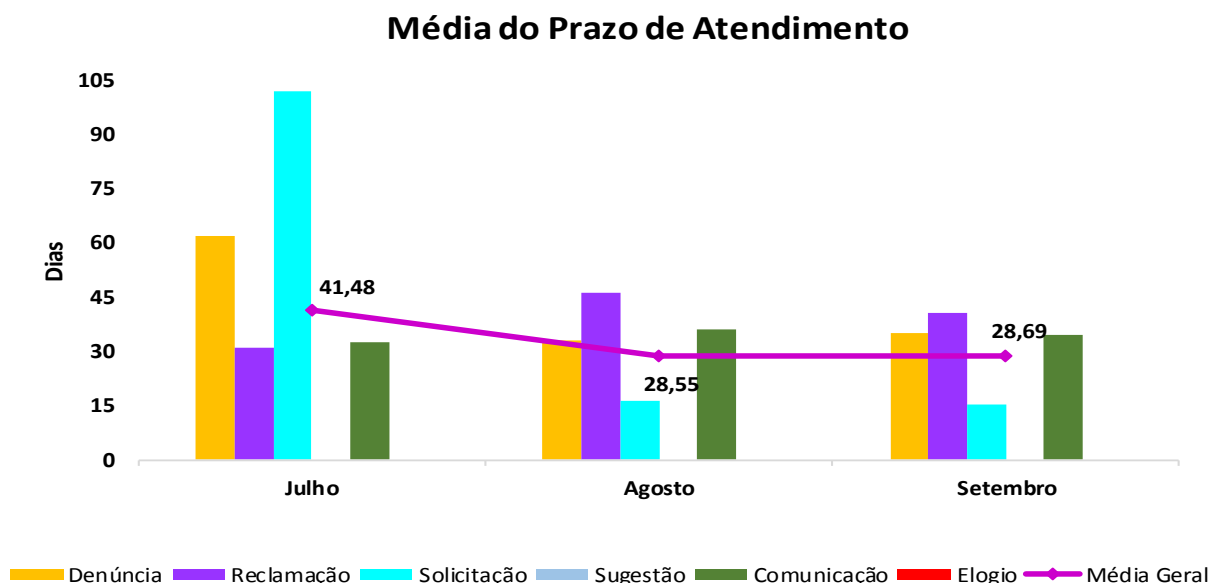


Gráfico 7: Média do prazo de atendimento

### 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.

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



### Comparativo com o 2º Trimestre de 2019

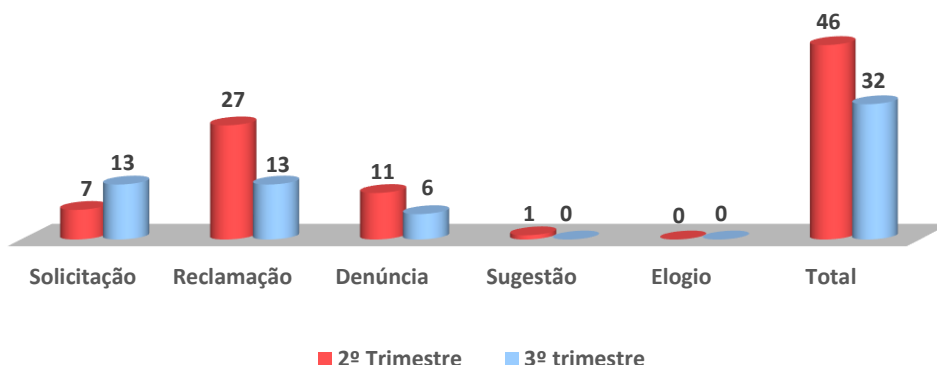


Gráfico 8: Comparativo com o trimestre anterior

## 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. Verificar com as unidades acadêmicas o controle de prazos de atendimento de requerimentos de alunos. Padronizar prazos.
3. Fiscalizar com a Coordenação de Transporte o cumprimento dos horários do Intercampus.
4. Transparência quanto aos resultados de bolsas PIBIC;
5. Realizar Concurso ou Processo Seletivo para intérprete de LIBRAS;
6. Fiscalização no recebimento de auxílios estudantis.
7. Criar mecanismos de acessibilidade para materiais de aula para educação especial;
8. Atualização de páginas de acompanhamento de resultados dos processos seletivos e divulgação de resultados;



9. Orientações a alunos e professores quanto à segurança durante tarefas e pesquisas de campo.

Janete Aparecida de Sousa  
**Ouvidora**