

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

OUVIDORIA

Relatório Anual de Gestão:

Exercício 2018

Santarém-PA

HUGO ALEX CARNEIRO DINIZ
REITOR

ALDENIZE RUELA XAVIER
VICE-REITORA

MAISA REBELO DAS NEVES
CHEFE DE GABINETE DA REITORIA

JANETE APARECIDA DE SOUSA
OUVIDORA GERAL

1. Resultados do Exercício

Para melhor organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria durante o ano de 2018, foi elaborado o seguinte Plano de Trabalho com metas, a serem implementadas de forma contínua, que auxiliaram a atuação da unidade na intermediação entre a Instituição e a comunidade universitária.

PLANO DE TRABALHO 2018		
OBJETIVO	AÇÃO	PRAZO
Realizar o controle interno das demandas da Ouvidoria	Encaminhar memorandos às unidades solicitando informações sobre as providências tomadas em relação às manifestações registradas na unidade	12/01/2018
Elaborar e encaminhar Planejamento TI	Elaborar e encaminhar planejamento de TI da unidade ao CTIC	12/01/2018
Elaborar o Relatório de Gestão quanto aos itens que cabem à unidade	Elaborar relatório de gestão referente aos itens que cabem à Ouvidoria, tais como Pesquisa de Satisfação, quantitativo de manifestações, etc.	19/01/2018
Elaborar síntese de recomendações da Ouvidoria	Elaborar síntese das recomendações encaminhadas à Reitoria durante o ano de 2017 e publicar no site da Ouvidoria	31/01/2018
Elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria Geral da Ufopa	Elaborar relatório estatístico das demandas recebidas do ano de 2017 e encaminhar à Reitoria	31/01//2018
Elaborar Relatório de Monitoramento da LAI	Elaborar relatório das principais ações de Monitoramento da LAI do ano de 2017 e encaminhara à Reitoria	31/01/2018
Encaminhar minuta da Resolução contra a prática de Assédio Moral na Ufopa para aprovação no Consun	Encaminhara minuta de resolução ao Consun após reunião com DSQV	31/01/2018
Divulgar o Simplifique!	Solicitar divulgação pelo Comunica	31/01/2018
Realizar o Inventário Patrimonial 2017	Preencher formulários do processo de Inventário e encaminhara à DAP.	02/02/2018
Encaminhar à Reitoria recomendação para iniciar discussão sobre a	Abrir processo sobre a normatização do Regime Disciplinar Discente	02/02/2018

normatização do Regime Disciplinar Discente		
Solicitar bens permanentes	Solicitar à DAP 02 (dois) armários	09/02/2018
Encaminhar o Plano de Dados Abertos da Ufopa para aprovação no Consun	Encaminhar processo com a minuta do Plano de Dados Abertos ao Comitê Gestor (CTIC) para revisão. Após encaminhar ao Consun para aprovação.	15/02/2018
Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria conforme legislação recente	Abrir processo para solicitar alteração do Regimento Interno conforme Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017. Encaminhar ao Consun	19/02/2018
Solicitar atualização do site institucional da Ouvidoria	Solicitar ao CTIC atualização do site institucional da Ouvidoria	22/02/2018
Solicitar desativação do sistema “Status da Manifestação”	Solicitar ao CTIC a desativação do sistema devido à adesão da Ouvidoria ao sistema e-OUV	22/02/2018
Atualizar a Carta de Serviços	Solicitar informações de atualização às unidades para atualização da Carta de Serviços; Solicitar portaria de comissão.	30/03/2018
Solicitar criação de um modelo de Observatório de Manifestações	Solicitar demanda ao CTIC	30/03/2018
Verificar processo de Classificação e desclassificação de Informação	Encaminhar à Reitoria para providências	30/03/2018
Fazer planejamento de possíveis cursos e/ou palestras que unidade poderá oferecer à comunidade acadêmica em relação aos serviços da Ouvidoria.	Elaborar planejamento	30/04/2018
Atualizar os fluxos da unidade	Atualizar conforme legislação atual	30/06/2018
Capacitar os servidores da Ouvidoria	Solicitar capacitação e Incentivar a participação dos membros da unidade em cursos e eventos oferecidos pela Ouvidoria Geral da União (OGU) por meio da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), bem	2018 (Conforme calendário de cursos/eventos da OGU)

	como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.	
Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria	Realizar divulgação nos campi	Ação Contínua
Contribuir com ações que visem a melhoria dos serviços prestados pela Ufopa	Contribuir com as ações de outras unidades quando solicitado	Ação Contínua
Gerenciar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, e apresentar relatórios a Reitoria, contendo as principais estatísticas, indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e manifestações concluídas;	Mapear unidade	Ação Contínua
Divulgar no site da Ouvidoria os resultados das manifestações e ações da Ouvidoria por meio de relatórios estatísticos, conclusões das manifestações e recomendações para melhoria dos serviços;	Divulgar principais resultados	Ação Contínua
Acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes e manter o demandante informado do processo	Realizar controle interno	Ação Contínua
Atuar na mediação de conflitos entre a Administração Pública e o administrado, preservando as dimensões legais e legítimas da Universidade	Mediar conflitos nos limites de suas atribuições;	Ação Contínua

Principais resultados:

Em 2018 a Ouvidoria Geral da UFOPA recebeu 142 manifestações (50 reclamações, 55 denúncias, 56 solicitações de providências, 2 sugestões e 2 elogios).

Os principais assuntos das manifestações foram: conduta de servidor, possíveis irregularidades em editais de processos seletivos internos (bolsas de extensão,

PSR, PSE mestrados dentre outros) e irregularidades nas concessões de auxílio estudantil.

As manifestações foram encaminhadas aos setores competentes e a cada mês era expedido um relatório a Administração Superior com recomendações acerca das principais demandas visando contribuir com a missão institucional para aprimorar a gestão estratégica.

2. Gestão de Riscos e Controles Internos

Os principais riscos da unidade estão relacionados com o cumprimento do prazo legal para responder ao cidadão que registra seu manifesto em um dos canais disponíveis da Ouvidoria.

O encaminhamento das manifestações aos gestores é realizado através de memorando eletrônico e conforme a natureza da demanda poderá haver abertura de processo administrativo encaminhado por meio do Protocolo.

O controle interno é realizado pelo sistema e-OUV, com alertas de prazos para resposta ao cidadão. Também é realizado o controle interno por meio de planilhas com prazos para as respostas das unidades.

2.1 Principais riscos e sua vinculação aos objetivos estratégicos

A Ouvidoria está relacionada com o objetivo estratégico de integrar as ações de planejamento para aprimorar a gestão.

O principal risco vinculado ao objetivo estratégico está na falta de resolução nas manifestações e na morosidade em dar resposta conclusiva ao cidadão.

Houve demandas que ultrapassaram 80 dias sem resposta conclusiva no ano de 2018.

A unidade realiza controle diário na solicitação de resposta das unidades, bem como reuniões com gestores para acompanhar as resoluções das manifestações.

3. Gestão de Orçamentária e Financeira

A Ouvidoria está vinculada administrativamente ao Gabinete da Reitoria e utiliza orçamento advindo desta unidade para aquisição de matérias permanente e de e para capacitações.

4. Principais canais de comunicação com a sociedade e partes interessadas

A Ouvidoria atende as manifestações (reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios) dos usuários do serviço público, de forma presencial e também por meio do sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo) que pode ser acessado pelo endereço eletrônico: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>.

Todas as manifestações feitas presencialmente são registradas no sistema e-OUV, pela equipe da Ouvidoria, gerando um número de protocolo de atendimento para cada manifestação.

O usuário se comunica com a unidade também via e-mail e telefone.

Importante informar a divulgação por meio de folders, banners, página nas redes sociais, no sentido de facilitar a participação dos cidadãos proporcionando, assim, informações importantes para que a Gestão possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

PRINCIPAIS CANAIS DE ACESSO	
<i>PRESENCIALMENTE</i>	Av. Mendonça Furtado, 2946, sala 115 – Campus Santarém – Unidade Amazônia Atendimento de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 12h e das 14h às 18h.
<i>SISTEMA e-OUV</i>	https://sistema.ouvidorias.gov.br
<i>e-MAIL</i>	ouvidoria@ufopa.edu.br
<i>TELEFONE</i>	(93) 2101-6787