

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
[OUVIDORIA]

Relatório Anual de Gestão:
Exercício 2019

Santarém-PA

[OUVIDORIA]

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

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre servidores, alunos, público externo e a Ufopa, que, com os Conselhos e Unidades Acadêmicas e Administrativas, tem o dever de promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade. Por meio dela, as pessoas podem expressar opiniões, fazer reclamações, apresentar denúncias e sugerir melhorias referentes a todos os processos da Universidade, e assim participar de forma efetiva da gestão pública.

Faz parte da estrutura da Ouvidoria o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, responsável pelo atendimento de pedidos de acesso a informação.

A Ouvidoria atende as manifestações (reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios) e acesso às informações dos usuários do serviço público, de forma presencial e também por meio online no sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo) e e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação a ao Cidadão). Em 2019 o e-OUV e o e-SIC foram integrados à Plataforma Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU). A plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. As manifestações e os pedidos de informação poderão ser registrados no endereço eletrônico: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>

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

1. PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DAS AÇÕES DA UNIDADE

Para melhor organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria durante o ano de 2019, 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.

O referido plano está disponível em: <http://www.ufopa.edu.br/ouvidoria/plano-de-trabalho>

PLANO DE TRABALHO 2019

| OBJETIVO | AÇÃO | PRAZO |
|--|---|---|
| Iniciar trabalhos sobre o Comitê Permanente de Desburocratização | Elaborar minuta | 31/01/2019 |
| Iniciar banco de dados de manifestações | Otimizar as informações de manifestações por tipo, unidades demandadas e prazos de respostas | 20/02/2019 |
| Atualizar a Carta de Serviços | Solicitar informações de atualização às unidades para atualização da Carta de Serviços; Solicitar portaria de comissão. | 30/03/2019 |
| Solicitar criação de um modelo de Observatório de Manifestações | Solicitar demanda ao CTIC | 30/03/2019 |
| Fazer planejamento de possíveis cursos e/ou palestras que unidade poderá oferecer à comunidade acadêmica em relação aos serviços da Ouvidoria. | Elaborar planejamento | 30/04/2019 |
| Atualizar os fluxos da unidade | Atualizar conforme legislação atual | 30/06/2019 |
| 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 como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria. | 2019 (Conforme calendário de cursos/eventos da OGU) |

| | | |
|---|--|---------------|
| 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 |
| 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 | Ação contínua |
| | | |
| | | |

2. GESTÃO DO ORÇAMENTO DA UNIDADE

A Ouvidoria está vinculada administrativamente ao Gabinete da Reitoria e utiliza orçamento advindo desta unidade para capacitações, aquisição de materiais permanente e de consumo e outros serviços.

3. GESTÃO DE PESSOAL NA UNIDADE

Em de outubro de 2019 o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC foi incorporado a estrutura da Ouvidoria. O quadro de pessoal da unidade, a partir de então consta com 3 (três) servidoras:

| Servidora – SIAPE | Cargo/função | Nível de qualificação atual |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|
| Janete Aparecida de Sousa – 1973437 | Assistente em administração/Ouvidora | Especialização |
| Daniela Figueira Alano – 2095462 | Assistente em administração | Especialização |
| Flavia Marcia de Abreu Casasanta – 3146855 | Assistente em administração | Especialização |

Com a nova estrutura a unidade está adequando-se quanto a delegação de atividades de Ouvidoria e SIC. Devido a integração dos sistemas na Plataforma Fala.Br a gestão de pessoal passará por capacitações específicas e complementares para que adequação das atividades às servidoras seja de forma sistêmica.

A unidade conta ainda com o apoio de 2 (duas) estagiárias distribuídas nos dois turnos (manhã e tarde) para as atividades desenvolvidas.

4. RESULTADO DA GESTÃO

Principais resultados dos serviços da Ouvidoria e SIC

Em 2019 a Ouvidoria Geral da UFOPA recebeu 139 manifestações (60 reclamações, 41 denúncias, 35 solicitações de providências e 3 sugestões).

O Serviço de Informação ao Cidadão recebeu 152 pedidos de informação com um total de 335 perguntas (uma média de 2 a 3 perguntas por pedido).

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 trimestre era expedido um relatório a Administração Superior com recomendações acerca das principais demandas visando contribuir com a missão institucional para aprimorar a gestão estratégica.

Formas de participação cidadã

A participação cidadã é concebida por meio da comunicação direta com a Ouvidoria ao realizar as manifestações pelos sistemas eletrônicos de Ouvidoria e SIC. O usuário se comunica com a unidade também via e-mail, telefone, presencialmente e pelo site da Ouvidoria, hospedado na página oficial da Ufopa.

Há ainda 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.

Carta de Serviços ao Usuário

Elaborada de acordo com o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que revogou o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009; e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar à comunidade em geral sobre os serviços prestados pela Universidade Federal do Oeste do Pará – Ufopa.

A Carta de Serviços ao Usuário da Ufopa é, em suma, um mapeamento que descreve brevemente os serviços prestados, com informações sobre as atividades, os setores responsáveis, meios de contato, horários de funcionamento, dentre outras informações que vão permitir ao cidadão identificar, os serviços oferecidos, os requisitos necessários ao acesso, bem como as formas de prestação, os locais, os prazos e as etapas para o seu processamento, dentro dos padrões de qualidade que devem nortear o atendimento ao público.

A carta de serviços está disponível na página institucional da Ufopa.

Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários com os serviços prestados

A aferição do grau de satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela Ouvidoria e SIC é disponibilizado pelos seus sistemas eletrônicos. São realizadas pesquisas de satisfação com os cidadãos que utilizaram o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) e o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC).

O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), direcionadas à Ufopa e sobre o serviço de atendimento a pedidos de acesso à informação.

A pesquisa é realizada semanalmente com os manifestantes do e-Ouv que receberam respostas conclusivas, assim como com aqueles que realizaram pedidos de informação pelo e-SIC.



Figura 1: Grau de Satisfação Ouvidoria

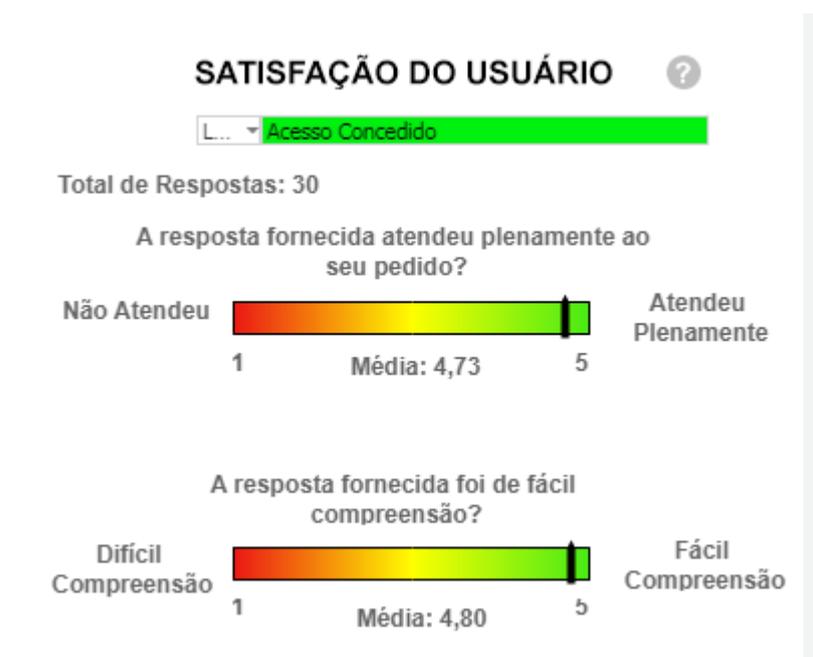


Figura 2: Grau de Satisfação SIC

Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

Com o intuito de tornar transparente os quantitativos de manifestações registradas na unidade são elaborados relatórios trimestrais e anuais com as seguintes estatísticas:

- Manifestações por tipo;
- Manifestações por categoria de assunto;

- Unidades/Setores demandados;
- Demandas por grupo de usuários;
- Origem das Manifestações;
- Status das manifestações;
- Comparativo com meses anteriores;
- Prazo de respostas dos dirigentes (Prazo de atendimento ao cidadão em dias).

Os relatórios estão disponíveis na página institucional da Ouvidoria:
<http://www.ufopa.edu.br/ouvidoria/>

Os relatórios estatísticos do SIC estão disponibilizados no próprio sistema e-SIC:
<https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>. A versão em pdf do relatório está disponível na página da ouvidoria.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O fortalecimento dos valores institucionais da Ufopa se torna possível por meio de uma busca constante pelo estabelecimento de uma comunicação eficaz e eficiente, pautada na ética e nos princípios da cidadania bem como com o aprimoramento dos serviços prestados pela Universidade estando a Ouvidoria na busca de melhor atender a comunidade acadêmica.

Dentre as dificuldades encontradas pelo setor no atendimento das suas obrigações para com o cidadão está na falta de resolução nas manifestações e na morosidade em dar resposta conclusiva ao cidadão.

Houve demandas que ultrapassaram 100 dias sem resposta conclusiva no ano de 2019. A fim de mitigar tais dificuldades a unidade realiza controle diário na solicitação de resposta das unidades, bem como reuniões com gestores para acompanhar as resoluções das manifestações.