

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ - UFOPA

OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO

EXERCÍCIO 2021



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
OUIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO:
EXERCÍCIO 2021

SANTARÉM-PA
JANEIRO 2022

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**

LENISE VARGAS FLORES DA SILVA
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA -
PROPPIT**

LUZILDA ELIANE BERNADES DINIZ
CHEFE DE GABINETE DA REITORIA

OUVIDORIA GERAL

Ouvidora Geral

Janete Aparecida de Sousa

PORTARIA ELETRÔNICA N°500 - REITORIA, de 12/12/2019

Assistentes Administrativos

Flávia Márcia de Abreu Casassanta

Daniela Figueira Alano - Afastada para qualificação no período de 02/03/2020 a 28/02/2022

(PORTARIA ELETRÔNICA N° 203 / 2020 – PROGEP, de 31/01/2020)

Matheus Henrique Freitas Nascimento

William Bismark Ribeiro Gomes

Substituições do Dirigente

Flávia Márcia de Abreu Casassanta – no período de 7 de outubro a 1º de novembro de 2021 e 3 a 4 de novembro de 2021 – Portaria nº 1324 /2021-PROGEP – por motivo de férias referentes ao exercício de 2021

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	6
1. VISÃO GERAL DA UNIDADE.....	7
2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE	8
3. EXECUÇÃO ORÇAMENTARIA E FINANCEIRA	8
4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS.....	8
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o presente Relatório de Atividades com o objetivo de tornar transparente as atividades desta unidade de Ouvidoria Geral no exercício de 2021.

Em agosto de 2020, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-OUV) passou a integrar o antigo Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) formando a Plataforma Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Atualmente, a Ouvidoria utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR para o registro das manifestações, além de atuar na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo responsável pelas temáticas relacionadas à transparência e cujos dados também constam neste relatório.

Para o exercício de 2021 houve um aumento no quantitativo de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação comparando com o exercício anterior. Em contrapartida as atribuições de ouvidoria foram destaques em capacitações, eventos e webnários da Controladoria Geral da União (CGU) devido à novas normativas que amplia tais atribuições, tais como: Conselho de Usuários; Integração dos sistemas de ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (Plataforma Fala.BR); Portal de Serviços; Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD); Plataforma +Brasil; dentre outras.

Destacamos ainda o foco nos prazos de resposta ao cidadão pelos canais da ouvidoria que no exercício de 2021 uma vez que a credibilidade dos serviços de ouvidoria se consolida na medida em que o cidadão recebe o retorno de suas manifestações de forma satisfatória e tempestiva. Entenda-se por satisfatória uma resposta que contemple as observações expostas pelo cidadão no momento do registro.

Janete Aparecida de Sousa

Ouvidora Geral Ufopa

1. VISÃO GERAL DA UNIDADE

1.1 Identificação

A Ouvidoria Geral 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.

A Ouvidoria Geral da Ufopa é uma unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SISOUV), além de ser membro da Rede Nacional de Ouvidorias. No âmbito administrativo da universidade é um órgão suplementar vinculada à Reitoria, responsável pelo recebimento das manifestações de cidadãos: Denúncias, Reclamações, Solicitações de Providências, Elogios, Sugestões, Comunicações de irregularidades, Pedidos de Acesso à Informação da Universidade e pedidos de simplificação de atendimento a usuários de serviços públicos.

1.2 Organização Administrativa

Conforme Regimento Interno (Resolução nº 265, de 22 de julho de 2019) a Ouvidoria da UFOPA está diretamente vinculada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Ainda em consonância a normativa interna possui a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor(a)-Geral;

II – Secretaria

1.3 Infraestrutura

Unidade está localizada no prédio Bloco Modular Tapajós II com 3 (três) salas administrativas.

1.4 Gestão de Pessoal

O quadro de servidores da Ouvidoria no exercício 2021 foi composto por técnicos administrativos em educação, totalizando 05 servidores, conforme

tabelas a seguir:

Tabela 1 - Servidores vinculados a Unidade em exercício

CARGO	GRADUADO	ESPECIALISTA	MESTRE	DOUTOR	TOTAL
TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS					
Assistentes Administrativos	1	2	1		4

Tabela 1 – Situação de vínculo

CARGO	CEDIDO	AFASTADO P/ QUALIFICAÇÃO	AFASTADO OUTROS MOTIVOS	TOTAL
Assistente Administrativo		1		1

TOTAL DE SERVIDORES LOTADOS NA UNIDADE **5**

2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE

Para melhor organizar o trabalho da Ouvidoria durante o ano de 2021, foi elaborado o Plano de Trabalho 2021 com metas, a serem implementadas de forma contínua, que auxiliaram a atuação da unidade na intermediação entre a Instituição e a comunidade universitária. Abaixo as principais ações planejadas pela unidade

O plano de trabalho do exercício 2021 está disponível na página da ouvidoria: <http://www.ufopa.edu.br/ouvidoria/plano-de-trabalho>

3. EXECUÇÃO ORÇAMENTARIA E FINANCEIRA

A Ouvidoria está vinculada administrativamente ao Gabinete da Reitoria e, portanto, utiliza orçamento advindo desta unidade. As principais ações que para fins de execução orçamentária na Ouvidoria estão relacionadas à capacitações, que neste exercício não foi utilizado, uma vez que as capacitações da unidade foram 100% online e gratuitas.

4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Manifestações de Ouvidoria

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 70 manifestações: 19 reclamações, 19 solicitações de providências, 19 comunicações e 10 denúncias.¹

As Comunicações

A plataforma Fala.BR 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.²

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

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

De forma geral as manifestações recebidas estão representadas na figura abaixo:



Figura 1: Tipos de Manifestações. Fonte: Painel Resolveu?

¹ Dados estatísticos detalhados no Painel Resolveu? <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> e Relatório Anual da Ouvidoria em <http://www.ufopa.edu.br/ouvidoria/publicacoes>

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

Pedidos de Acesso à Informação

O Serviço de Informação ao Cidadão recebeu 141 pedidos de acesso à informação com tempo médio de resposta ao cidadão de 11,59 dias.³



Figura 2 Pedidos de Acesso à Informação Fonte: Painel da LAI

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. Em 2020 foi dado início à alimentação da carta de serviços da universidade no

³ Dados estatísticos detalhados em <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> e no Relatório Anual Pedidos de Acesso à Informação disponível em <http://www.ufopa.edu.br/ouvidoria/publicacoes>

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 é disponibilizada pelo sistema eletrônico e divulgados nos painéis da Controladoria Geral da União (CGU). São realizadas pesquisas de satisfação com os cidadãos que utilizaram a Plataforma Fala.BR. 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.



Figura 3: Aferição do grau de satisfação dos usuários da Ouvidoria e Pedidos de Informação

Mecanismos de transparência das informações

Os principais mecanismos de transparência de informações são o Acesso à Informação: <http://acessoainformacao.ufopa.edu.br/> e os painéis da CGU. Está em fase de desenvolvimento o Portal da Transparência da Ufopa

cujo objetivo é dar mais transparência às informações do órgão bem como agregar em única página as informações de forma ordenada e de fácil localização pelo cidadão.

Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações

A participação cidadã é concebida por meio da comunicação direta com a Ouvidoria ao realizar as manifestações pela Plataforma Fala.BR. O usuário se comunica com a unidade também via e-mail, telefone, e pelo site da Ouvidoria, hospedado na página oficial da Ufopa.

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 e comunidade em geral.

Dentre as dificuldades encontradas pelo setor no atendimento das suas obrigações para com o cidadão ainda se destacam a falta de resolução nas manifestações e a morosidade em dar uma resposta conclusiva e satisfatória ao cidadão. A fim de mitigar tais dificuldades a unidade realiza controle diário na solicitação de resposta das unidades, bem como interação com os gestores para acompanhar as resoluções das manifestações.

Num panorama geral a Ouvidoria vem demonstrando sinais de melhoria em seus serviços conectando cada vez mais sociedade e Administração Pública.