



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DA
OUVIDORIA
Exercício 2018
Janeiro a Março

RAIMUNDA NONATA MONTEIRO
REITORA

ALSEMO ALENCAR COLARES
VICE-REITOR

GEANY CLEIDE CARVALHO MARTINS
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO - PROAD

THIAGO ALMEIDA VIEIRA
PRÓ-REITORIA DA COMUNIDADE, CULTURA E EXTENSÃO - PROCCE

EDNA MARZZITELLI PEREIRA
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO ESTUDANTIL-PROGES

MILTON RENATO DA SILVA MELO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS - PROGEP

MARIA ALDENIRA REIS SCALABRIN
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO - PROEN

CLODOALDO ALCINO ANDRADE DOS SANTOS
**PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL -
PROPLAN**

SÉRGIO DE MELO
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA -
PROPPIT**

AYRTON PEREIRA DOS SANTOS
CHEFE DE GABINETE DA REITORA

JANETE APARECIDA DE SOUSA
OUVIDORA

EQUIPE OUVIDORIA

JANETE APARECIDA DE SOUSA
DANIELA FIGUEIRA ALANO

Estagiárias:

DÉBORA BANDEIRA SILVA
GLEICY ASSUNÇÃO RODRIGUES

SUMÁRIO

Apresentação	5
1. Demandas.....	6
1.1. Manifestações por tipo.....	6
1.2. Manifestações por categoria de assunto	6
1.3. Unidades/Setores demandados	8
1.4. Demandas por grupo de usuários	8
1.5. Origem das Manifestações.....	9
1.6. Status das manifestações.....	9
1.7. Comparativo com trimestre anterior.....	10
2. Principais recomendações à Gestão	11

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 trimestral, 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.



1. Demandas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **39 manifestações no período de 01/01/2018 a 31/03/2018**.

Dentre as 39 manifestações houve **16 denúncias, 14 reclamações, 7 solicitações e 2 sugestões**. Não houve registro de elogio.



Gráfico1: Quantitativo de manifestações por tipo

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 das demandas foram classificados em sua maioria na categoria “**Acadêmico**”, sendo sua maior incidência relacionada a irregularidades no edital nº 02/2018 PROPPIT que trata da concessão de auxílio financeiro a estudantes para participação em eventos. A segunda maior demanda foi classificada na categoria denominado “**Administrativo**”, com assuntos relacionados a irregularidades em editais de concursos, conduta de servidor e auxílio estudantil.

Os assuntos demandados de modo geral foram os seguintes:

Principais Assuntos	
Irregularidade Edital PROPPIT	4
Irregularidades em editais de concursos	3
Conduta de servidor	3
Desavença entre docente e discente	2
Auxílio Estudantil	2
Desavença entre discente e servidor	2
Solicitação de criação de e-mail institucional	1
Morosidade no andamento de processo	1
Reprovação em disciplina	1
Negligência com discente deficiente visual	1
Sinalização do estacionamento Unidade Tapajós	1
Incentivo a qualificação	1
Agressão Verbal	1
Desrespeito com discente	1
Desavença entre intérprete de libras e discente	1
Reparo asfáltico das vias da unidade Tapajós	1
Conduta Docente	1
Plágio de relatório	1
Proibição indevida de utilização de laboratório	1
Desavença entre discentes	1
Declaração de imposto de renda	1
Matrícula mestrado	1
Processo Seletivo Regular	1
Mobilidade Interna	1
Assédio Moral	1
Transporte para atividade de campo	1
Frequência docente	1
Lançamento de nota no sistema	1
Crédito consignado para servidores	1

Quadro1: Assuntos demandados



1.3 Unidades/Setores demandados

Abaixo segue as principais unidades administrativas demandadas no trimestre de referência:

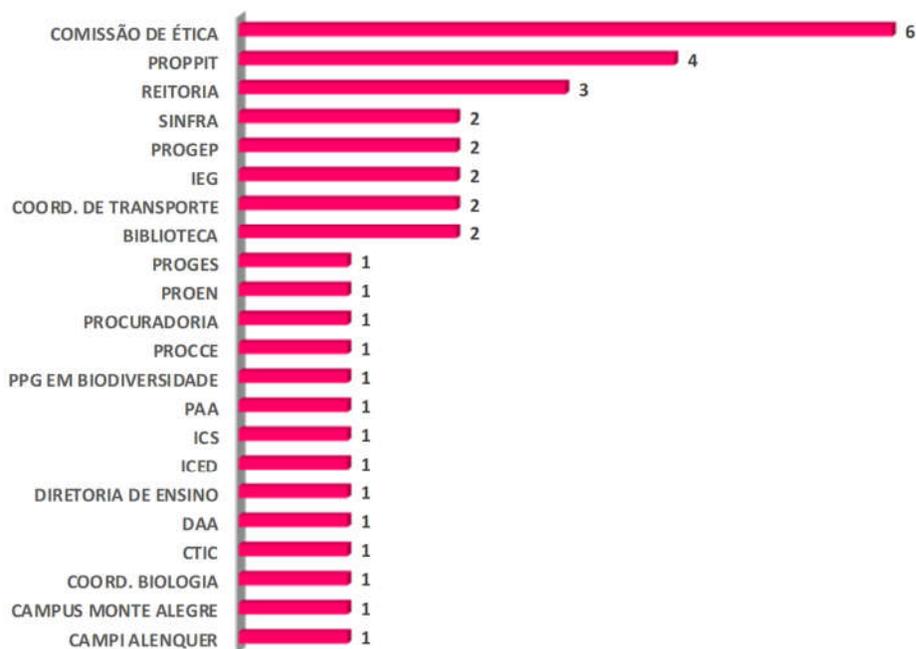


Gráfico3: Unidades demandadas

O maior número de manifestações foi direcionado à Comissão de ética para verificação das irregularidades em editais de concursos.

1.4 Demandas por grupo de usuários

O gráfico abaixo demonstra os tipos de usuários que formularam demandas nesta unidade:

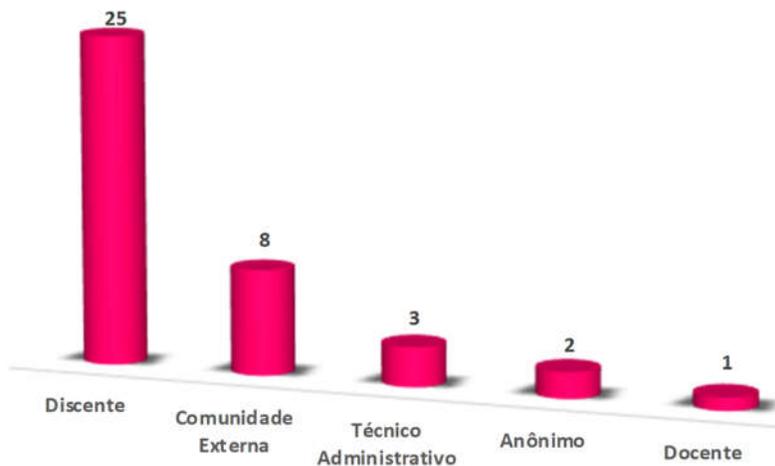


Gráfico4: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários



As maiores demandas foram formuladas pela categoria **discente**. Houve 8 manifestações formuladas pela comunidade externa, 3 por técnico administrativo, 2 de forma anônima e 1 manifestação pela categoria docente.

1.5 Origem das manifestações

Quanto à origem das manifestações, foram registradas **22 manifestações on-line (pelo sistema e-OUV)**, **16 manifestações de forma presencial e 1 manifestação por e-mail**. Ou seja, o **atendimento on-line** foi o canal mais utilizado pelos demandantes, correspondendo a **56% do total de manifestações**, demonstrando que o acesso ao sistema e-OUV foi o meio mais acessível ao cidadão para elaborar suas manifestações.

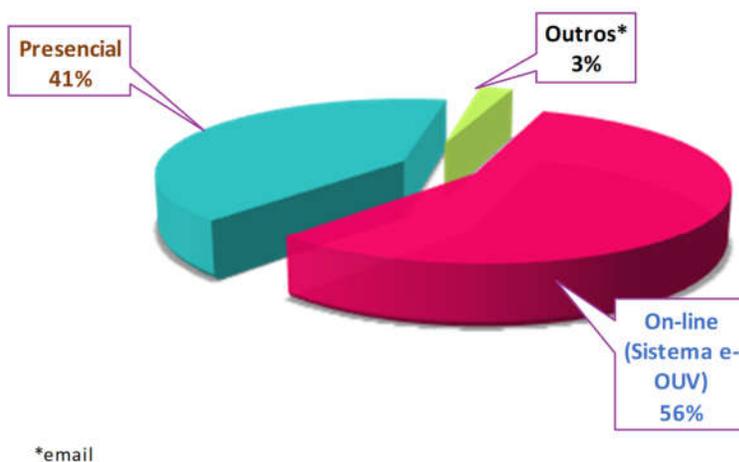


Gráfico5: Origem das manifestações

As manifestações recebidas presencialmente foram registradas no sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo) pela ouvidoria, totalizando **100% de registro das manifestações no sistema e-OUV**, gerando, assim, um número de protocolo de atendimento para cada manifestação.

1.6 Status das manifestações

Das 39 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu no 1º trimestre de 2018, todas as demandas foram respondidas.

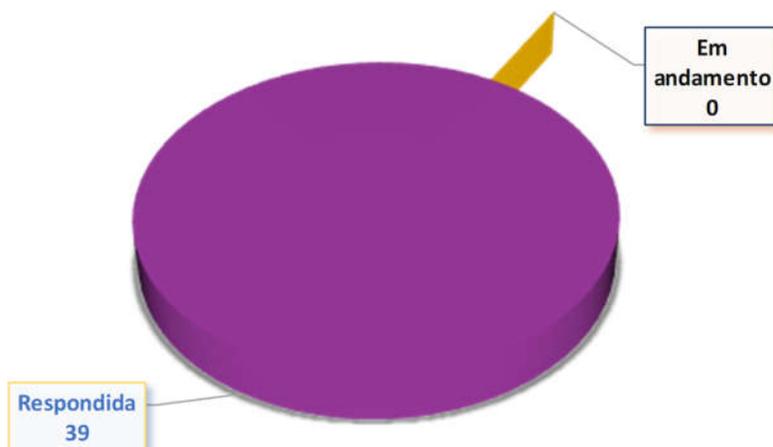


Gráfico 6: Status das manifestações

1.7 Comparativo com trimestre anterior

O gráfico abaixo traz um comparativo entre as manifestações formuladas no trimestre de referência e as manifestações demandadas no trimestre anterior.

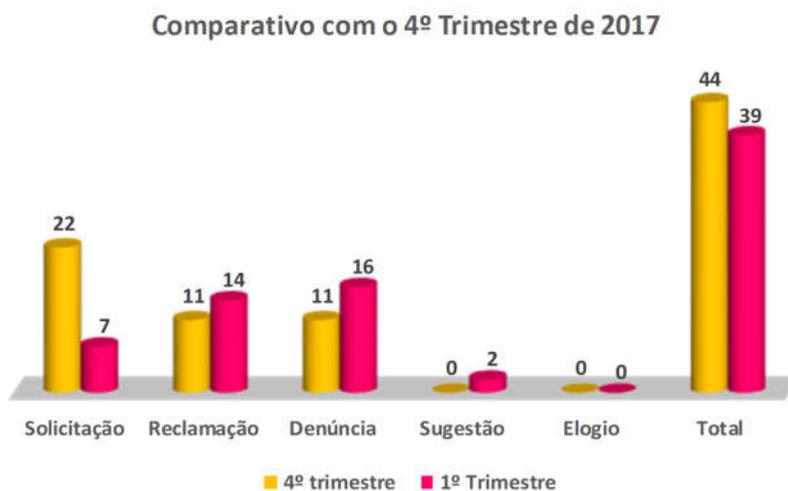


Gráfico 7: Comparativo com o trimestre anterior

Observa-se que houve uma redução de 11% no total de manifestações registradas em relação ao trimestre anterior.



2. Principais recomendações à Gestão:

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

1. Realizar diálogo com a coordenação do Núcleo de Acessibilidade, intérpretes de LIBRAS devido ao aumento no número de reclamações sobre as relações interpessoal entre alunos e servidores (intérpretes)
2. 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;
3. Identificar junto à PROGEP as razões da morosidade no andamento de processos de incentivo à qualificação para proporcionar alterações em seus fluxos de atendimento;
4. Incentivar as unidades acadêmicas a utilizar métodos de mediação de conflitos entre discentes através do Núcleo de Mediação de Conflitos e Construção de Paz.
5. Recomendar à SINFRA trabalhos de vistoria quanto às condições das vias de acesso às unidades para manutenção periódica.
6. Normatizar institucionalmente o combate à prática de Assédio Moral no trabalho;
7. Verificar junto as coordenações de curso o cumprimento de prazos para o lançamento de notas no sistema Sigaa;

Janete Aparecida de Sousa

Ouvidora