



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DA

OUVIDORIA

Exercício 2018
Abril a Junho

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

ELIANE CRISTINA FLEXA DUARTE
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 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.....	10
1.7. Comparativo com trimestre anterior.....	11
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 **36 manifestações no período de 01/04/2018 a 30/06/2018**.

Dentre as 36 manifestações houve **16 denúncias, 10 solicitações, 9 reclamações e 1 elogio**. Não houve registro de sugestão.



Gráfico1: Quantitativo de manifestações por tipo

1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

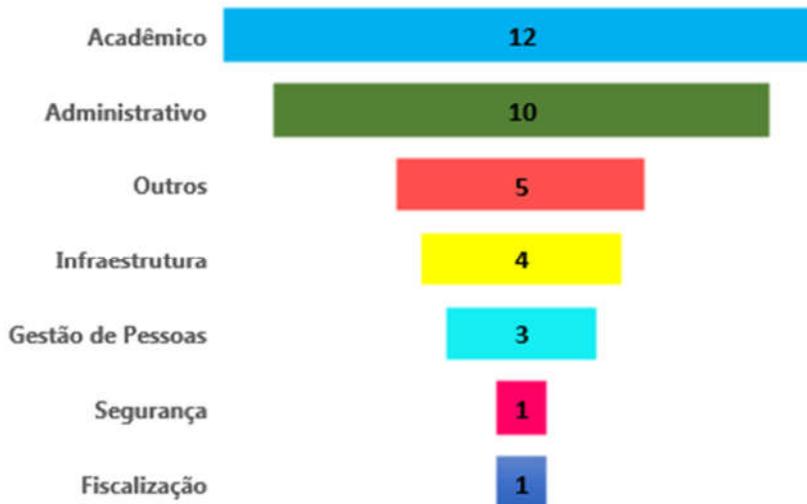


Gráfico2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto



Os assuntos demandados de modo geral estão listados no quadro abaixo:

Principais Assuntos	
Auxílio Estudantil	3
Conduta de Servidor Técnico	3
Conduta Docente	3
Irregularidades Edital PROCCE nº 003/2018	2
Infraestrutura do estacionamento da Unidade Amazônia	2
Vínculo Docente	2
Conduta do diretor do Campus de Juruti	1
Discriminação contra gênero	1
Lançamento de nota no SIGAA	1
Desavença entre docente e discente	1
Pagamento de retroativo de bolsa CAPES	1
Morosidade em resposta de requerimento	1
Irregularidades PSEQ/2018	1
Pagamento de diárias	1
Irregularidades PSR/2018	1
Transtorno gerado por barulho de furadeira	1
Retirada de assento externo em frente à sala dos professores	1
Cópia de processo administrativo	1
Matrícula de discente	1
Solicitação de Declaração de vínculo Universitário	1
Solicitação de imagens da câmera de segurança	1
Utilização indevida de prédio da UFOPA	1
Elogio a servidores	1
Descumprimento de Resoluções	1
Atribuições dos Estagiários	1
Informações sobre Carta de Serviços	1
Solicitação de Reingresso na Universidade	1

Quadro1: Assuntos demandados

1.3 Unidades/Setores demandados

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

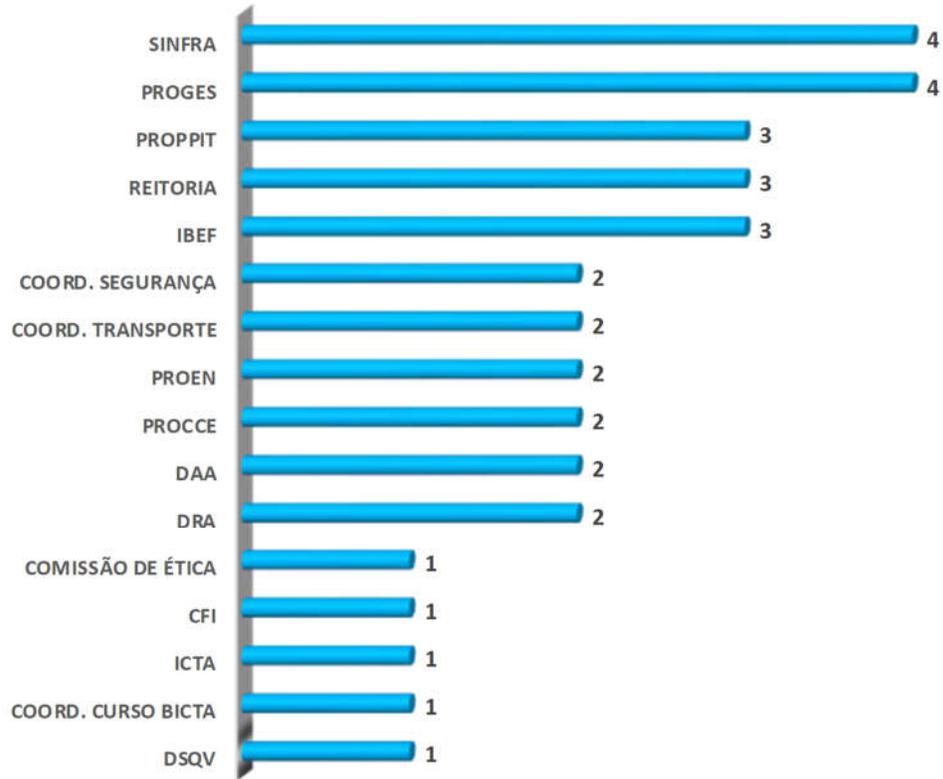


Gráfico3: Unidades demandadas

1.4 Demandas por grupo de usuários

As manifestações neste trimestre de referência foram registradas em maior quantidade pela categoria **discente**. Houve 10 manifestações registradas de forma anônima.

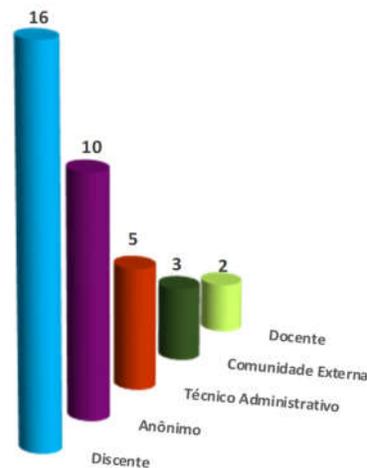


Gráfico4: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários



1.5 Origem das manifestações

Quanto à origem das manifestações, foram registradas **21 manifestações pelo Sistema e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo), 12 manifestações presencialmente e 3 por e-mail.** Ou seja, o **Sistema e-Ouv**, foi o meio mais utilizado para o registro das manifestações, correspondendo a **59% do total de manifestações registradas.** As manifestações recebidas presencialmente e por e-mail foram registradas no e-OUV pela equipe da ouvidoria gerando, assim, um número de protocolo de atendimento para cada manifestação.

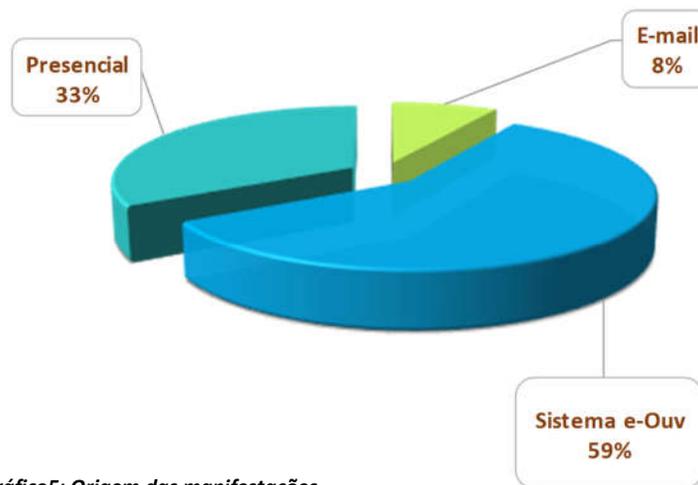


Gráfico 5: Origem das manifestações

1.6 Status das manifestações

Das 36 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu no 2º trimestre de 2018, **35 foram respondidas e 1 encontra-se em andamento.**



Gráfico 6: Status das



1.7 Comparativo com trimestre anterior

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

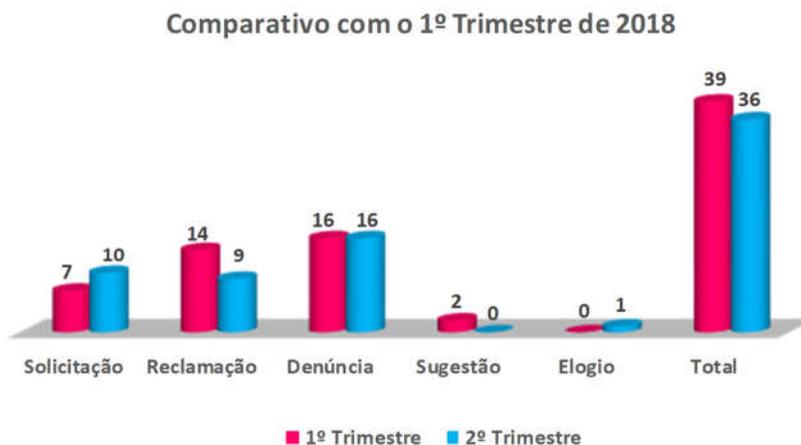


Gráfico 7: Comparativo com o trimestre anterior

Houve uma redução de cerca de 8% no total de manifestações registradas em relação ao trimestre anterior.

1.8 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 tem o prazo de resposta às manifestações de 30 dias, prazo este prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.¹

No 2º trimestre de 2018 o prazo médio para resposta conclusiva aos manifestantes foi de 23,49 dias².

O gráfico a seguir representa a média do prazo de atendimento para cada tipo de manifestação registrada e a média geral do tempo de resposta ao cidadão no 1º e 2º trimestre de 2018. Observa-se ainda uma

¹ A lei 13.460/2017 entrou em vigor em 28/06/2018. Anterior à vigência da lei o prazo era de 20 dias.

² Conforme dados coletados na Sala de Ouvidorias e-OUV - <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias>



redução no tempo de atendimento em relação ao trimestre anterior (aproximadamente 9 dias).³

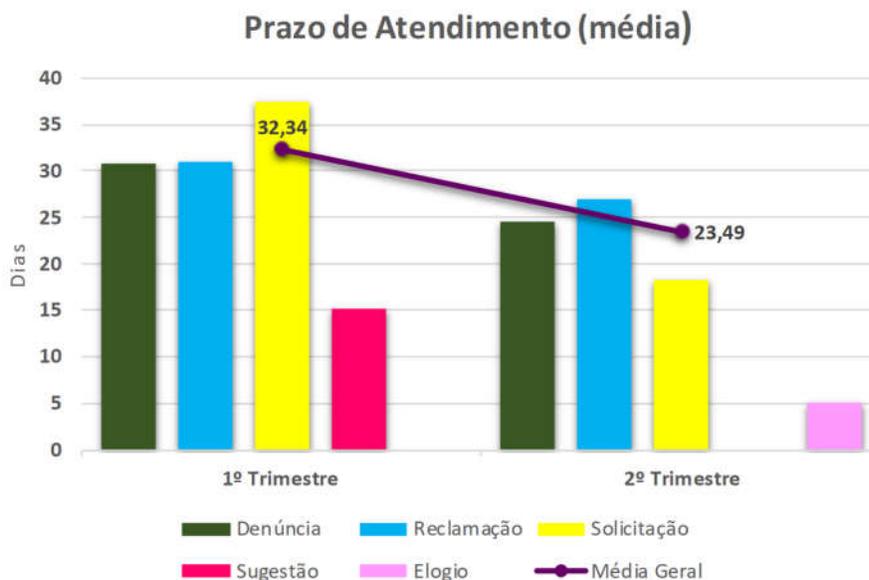


Gráfico8: Prazo de atendimento ao cidadão

2. Principais recomendações à Gestão:

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 docentes no desempenho de suas atividades;
2. Adequar os prazos de atendimento a requerimentos de alunos e servidores nas unidades acadêmicas e administrativas para evitar a morosidade nos serviços;
3. Promover as ações afirmativas quanto ao combate a transfobia e qualquer tipo de preconceito dentro e fora da instituição.
4. Verificar junto à PROEN os casos de denúncias de irregularidades nos processos seletivos especial e regular.

³ No 1º trimestre de 2018 o prazo de resposta para as manifestações foi de em média 32,34 dias.



5. Verificar com a Diretoria de Assistência Estudantil os fluxos para a verificação de possível irregularidade na concessão de bolsa permanência.
6. Avaliar com a SINFRA as reclamações quanto a infraestrutura da garagem na unidade Amazônia.

Janete Aparecida de Sousa
Ouvidora