



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 3º TRIMESTRE DA
OUVIDORIA
Exercício 2018
Julho a Setembro

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 REITORIA

JANETE APARECIDA DE SOUSA
OUVIDORA

EQUIPE OUVIDORIA

JANETE APARECIDA DE SOUSA
DANIELA FIGUEIRA ALANO

Estagiárias:

ELIANA TORRES DO NASCIMENTO
GLEICY ASSUNÇÃO RODRIGUES

SUMÁRIO

Apresentação	5
1. Demandas.....	6
1.1. Manifestações por tipo.....	6
1.1.1 Comunicações.....	6
1.2. Manifestações por categoria de assunto	7
1.3. Unidades/Setores demandados.....	8
1.4. Demandas por grupo de usuários.....	9
1.5. Meios de acesso	9
1.6. Status das manifestações.....	10
1.7. Média do prazo de atendimento ao cidadão em dias.....	10
1.8. Comparativo com trimestre anterior.....	11
2. Principais recomendações à Gestão.....	12

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 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.

Atualmente, a Ouvidoria utiliza o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo – e-OUV para o registro das manifestações, realizando um controle diário das demandas.

O presente Relatório sintetiza as principais estatísticas das demandas registradas nesta Ouvidoria no 3º Trimestre de 2018.



1. Demandas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **34 manifestações no período de 01/07/2018 a 30/09/2018**.

Dentre as 34 manifestações houve **20 reclamações, 8 denúncias e 6 solicitações de providências**. Não houve registro de sugestão e elogio.

Houve ainda o registro de 6 comunicações (item 1.1.1).

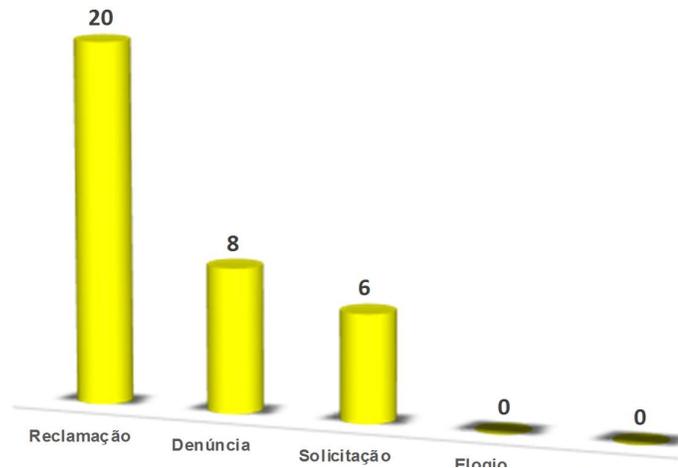


Gráfico1: Quantitativo de manifestações por tipo

1.1.1 Comunicações

O sistema e-Ouv 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.

As comunicações são informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.¹

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

¹ Art. 23, § 2º, do Decreto federal no 9.492/2018



As **6 comunicações** recebidas neste trimestre foram analisadas previamente pela equipe da Ouvidoria e encaminhadas aos seguintes setores: PROGEP, REITORIA, IBEF, PROCCE e CFI.

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*	
Frequência de Servidor	5
Irregularidades em Processos Seletivos	4
Conduta Docente	3
Conduta de Servidor	2
Acesso à documentos	2
Recebimento indevido de auxílio	2
Morosidade no atendimento	2
Possíveis Irregularidades em seleção	2
Informações acerca da existência de Código de Vaga	1
Erro no edital de Progressão do BI	1
Aposentadoria de Servidora	1
Falta de Segurança	1
Arquivamento de Manifestação	1
Afastamento de Docente	1
Horário de Funcionamento da biblioteca	1
Solicitação de cópias de processo	1
Qualidade do alimento de Lanchonete	1



Falta de monitor em laboratório	1
Problemas com transporte	1
Pagamento de retroativo	1
Irregularidade Edital Bolsa Permanência	1
Horário de oferta de disciplinas	1
Omissão de informações no resultado de Bolsa Pibex	1
Afastamento de Servidor	1
Planejamento de aulas	1
Inclusão de carga horária	1

Quadro1: Assuntos demandados *incluindo os assuntos das comunicações

1.3 Unidades/Setores demandados

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

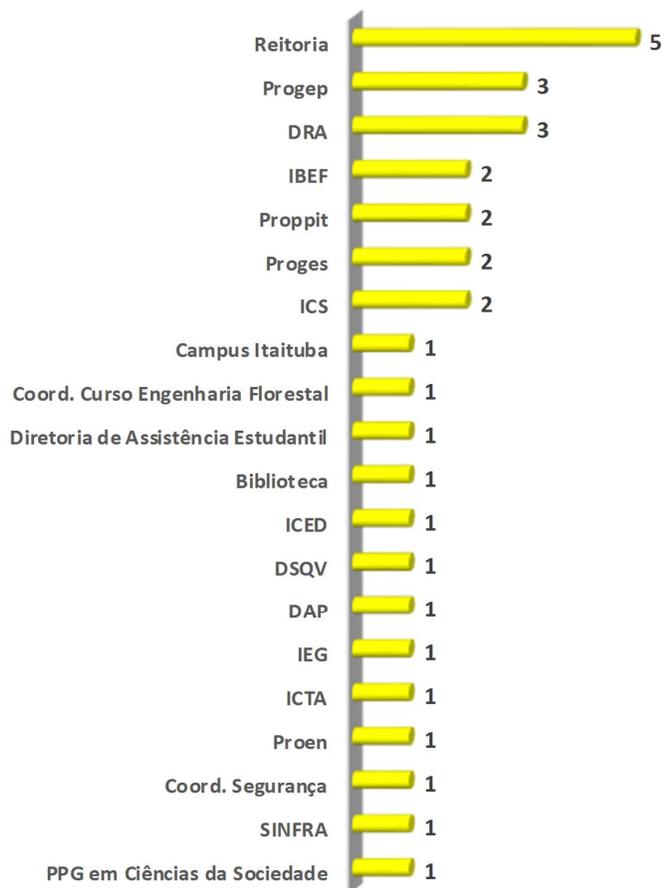


Gráfico 3: Unidades Demandadas



1.4 Demandas por grupo de usuários

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



Gráfico4: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

1.5 Meios de Acesso

Foram registradas **21 manifestações e 6 comunicações pelo Sistema e-Ouv (67%)**. Recebemos ainda **8 manifestações presencialmente (20%) e 5 por e-mail (13%)**.

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, com o intuito de possibilitar o efetivo controle de prazos no atendimento às demandas recebidas.

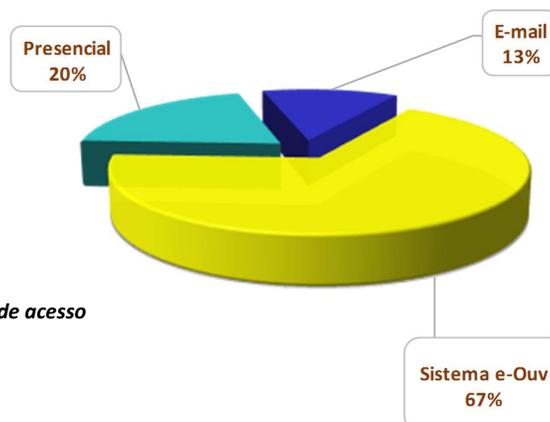


Gráfico5: Meios de acesso



1.6 Status das manifestações

Todas as manifestações recebidas foram respondidas nos prazos descritos no item 1.7.

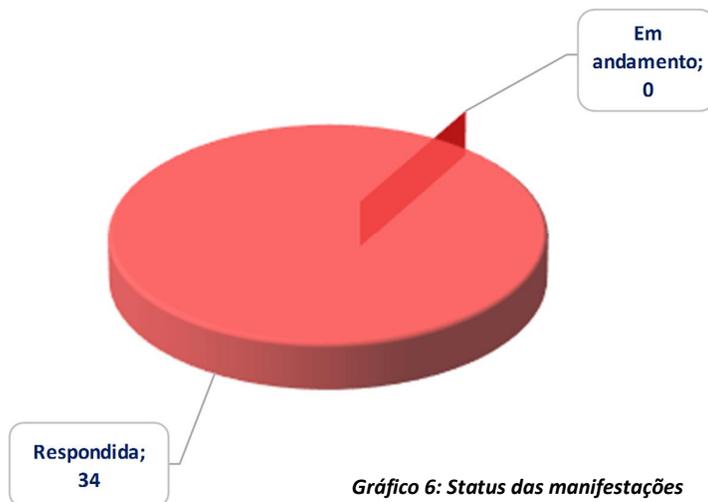


Gráfico 6: Status das manifestações

1.7 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.

No 3º trimestre de 2018 o prazo médio para resposta conclusiva aos manifestantes foi de 22,50 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, 2º e 3º trimestre de 2018.

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



Prazo de Atendimento (média)

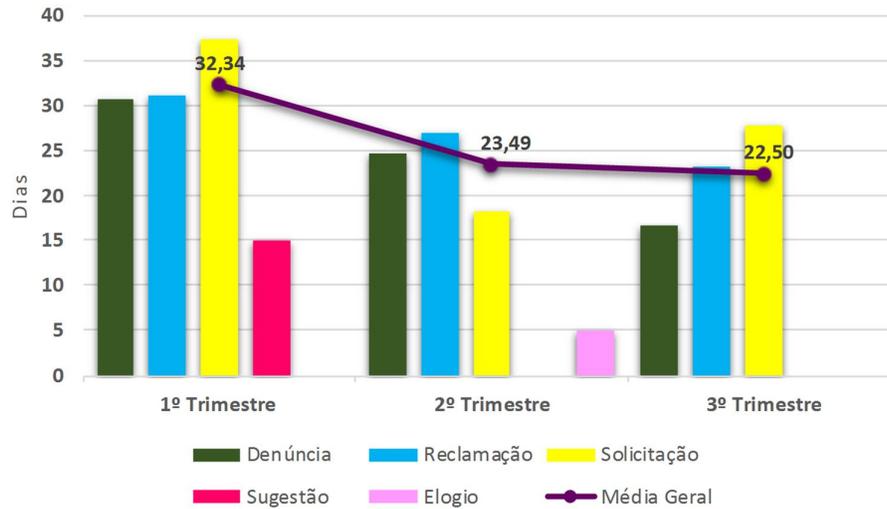


Gráfico8: Prazo de atendimento ao cidadão

1.8 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.

Comparativo com o 2º Trimestre de 2018

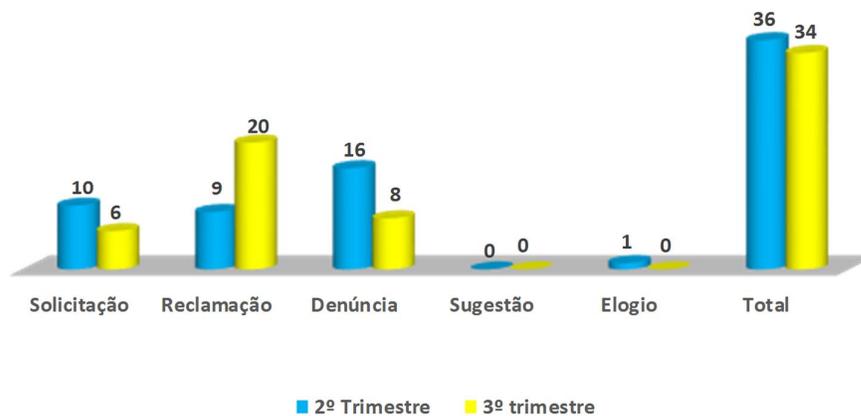


Gráfico 7: Comparativo com o trimestre anterior

Houve um decréscimo de cerca de 6% 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. 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;
2. Elaborar com a Coordenação de Segurança ações que visem tratar da segurança em locais próximos às unidades da instituição;
3. Atuar com a PROGEP na constante atualização dos cadastros funcionais quanto à acumulação de cargos dos servidores.
4. Atualizar com a Diretoria de Assistência Estudantil os fluxos para a verificação de possível irregularidade na concessão de bolsa permanência.
5. Realizar campanhas de conscientização aos servidores quanto a qualidade do atendimento no setor público;
6. Elaborar junto a PROPPIT planos que viabilizem a melhoria dos serviços prestados a alunos de pós-graduação bem como análise dos prazos e formas de interposição de recursos em editais de processos seletivos.
7. Elaborar junto a Procce planos que viabilizem a melhoria dos serviços prestados a discentes bem como análise dos prazos e formas de interposição de recursos em editais de processos seletivos.

Janete Aparecida de Sousa

Ouvidora