



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE DA

# **OUVIDORIA**

**Exercício 2018**

**Outubro a Dezembro**

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 .....	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 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 4º Trimestre de 2018.



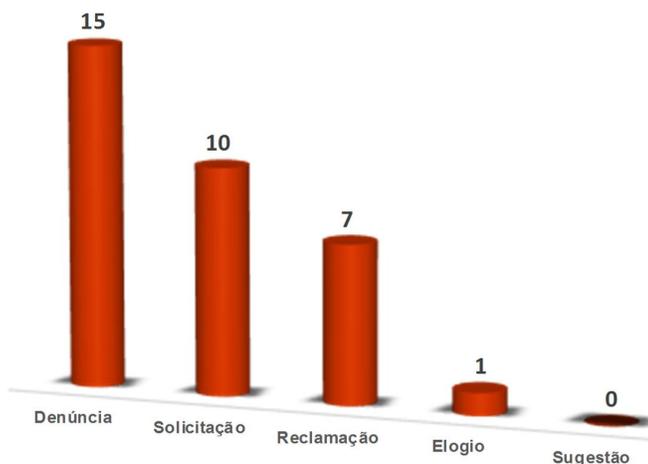
## 1. Demandas

### 1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **33 manifestações no período de 01/10/2018 a 31/12/2018**.

Dentre as 33 manifestações houve **7 reclamações, 15 denúncias, 10 solicitações de providências e 1 elogio**. Não houve registro de sugestão.

Houve ainda o registro de 10 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 reclassificados 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.<sup>1</sup>**

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

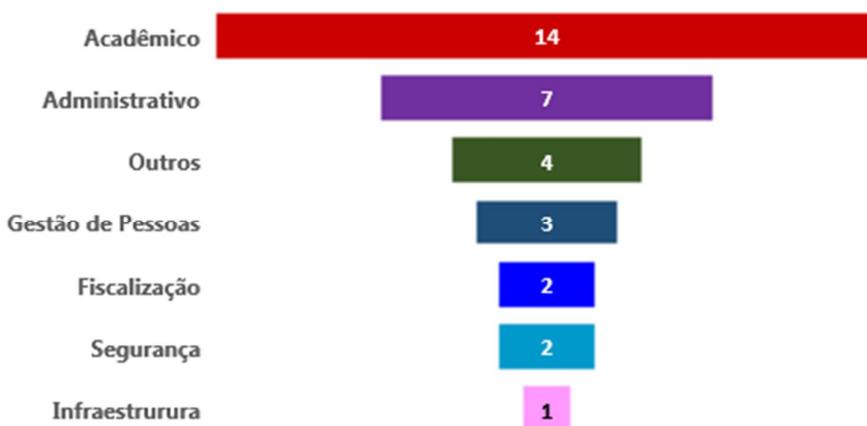
<sup>1</sup> Art. 23, § 2º, do Decreto federal no 9.492/2018



As **10 comunicações** recebidas neste trimestre foram analisadas previamente pela equipe da Ouvidoria e encaminhadas aos seguintes setores para conhecimento: IBEF, REITORIA, COORD. DE SEGURANÇA, PROGES, CAMPUS JURUTI, DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL, PROEN, SINFRA e IEG.

### 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*	
Irregularidades em Processos Seletivos	9
Irregularidades em concessão de auxílio estudantil	5
Conduta Discente	3
Presença de animais no Campus Tapajós	2
Conduta Docente	2
Insatisfação quanto ao procedimento de dedetização	1
Conduta de Terceirizado	1
Frequência de Servidor	1
Elogio a Servidor	1
Furto de livros da Biblioteca	1
Informações sobre procedimentos acerca de conduta de servidor	1
Nomeação de Docente	1
Informação sobre Fluxo administrativo/processual de Portaria Normativa	1
Veículos com propaganda eleitoral	1

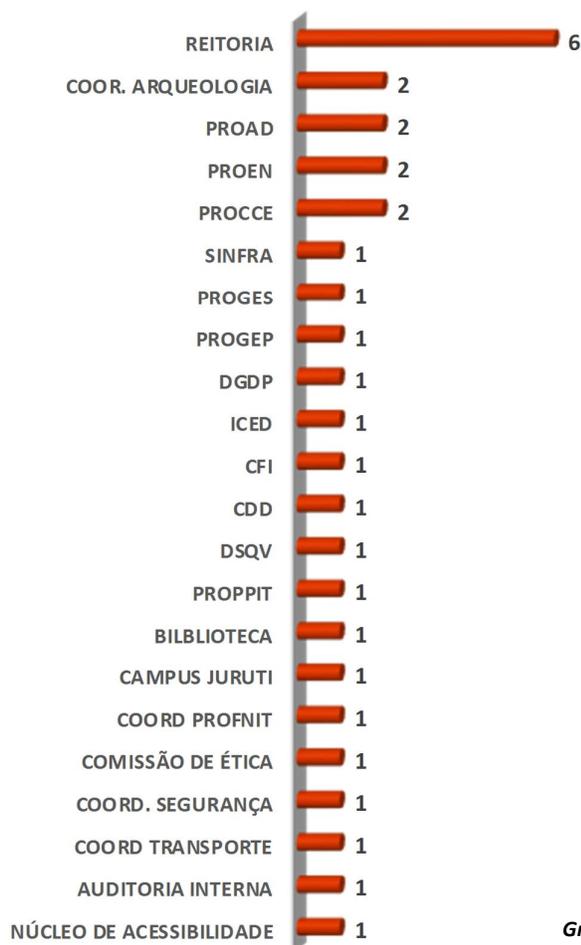


Insuficiência de Intérprete de Libras no Campi de Juruti	1
Solicitação de encaminhamento de processo	1
Contratação de interprete (Concurso)	1
Informações sobre nomeação para Técnico de Arquivo (Concurso)	1
Informações sobre o Sistema SIAFI	1
Constrangimento em banheiro da Universidade	1
Assédio Sexual	1
Revisão do Horário do Inter campus	1
Pagamento de nota fiscal	1
Acesso à documentos (histórico e ppc)	1
Alteração de notas no sigaa	1
Mobilidade Externa Temporária Nacional	1
Horário de Funcionamento de setor	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 mês de referência foram registradas pelas seguintes categorias:

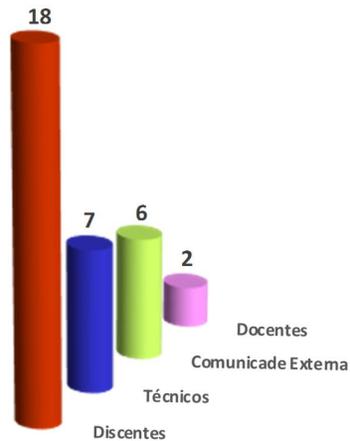


Gráfico 4: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

#### 1.5 Meios de Acesso

Foram registradas **19 manifestações e 10 comunicações pelo Sistema e-Ouv (67%)**. Recebemos ainda **8 manifestações presencialmente, 4 por e-mail e 2 por telefone**.

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.

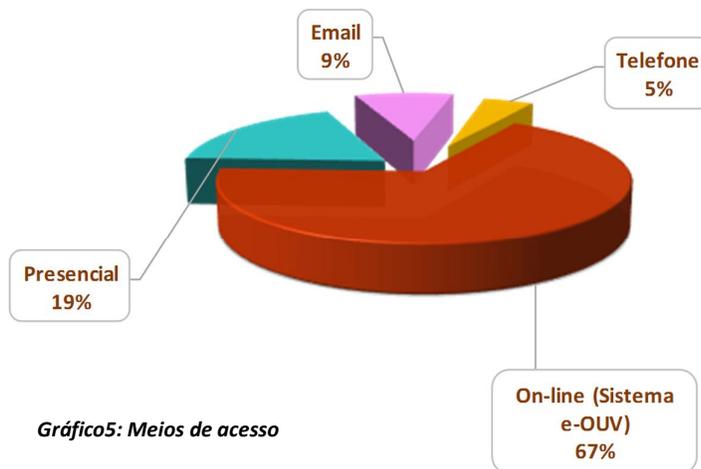


Gráfico 5: Meios de acesso



### 1.6 Status das manifestações

Das manifestações recebidas 32 foram respondidas nos prazos descritos no item 1.7 e 1 manifestação encontra-se em andamento.

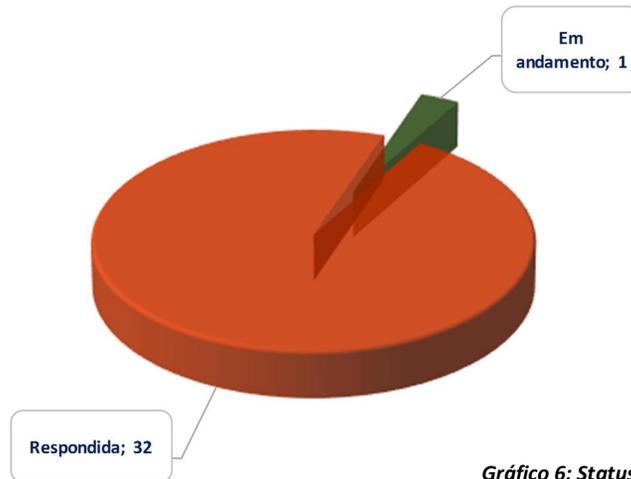


Gráfico 6: Status das manifestações

### 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 4º trimestre de 2018 o prazo médio para resposta conclusiva aos manifestantes foi de 21,21 dias<sup>2</sup>. 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 nos trimestres de 2018.

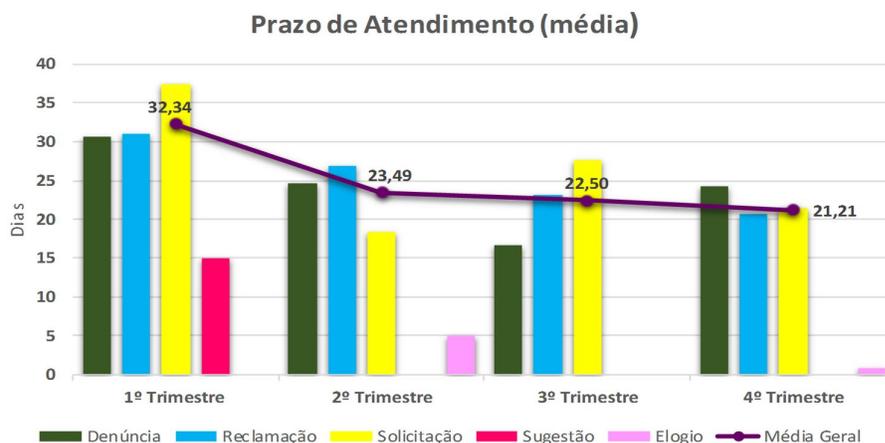


Gráfico 8: Prazo de atendimento ao cidadão

<sup>2</sup> Dados coletados no Painel Resolveu? <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



### 1.8 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.

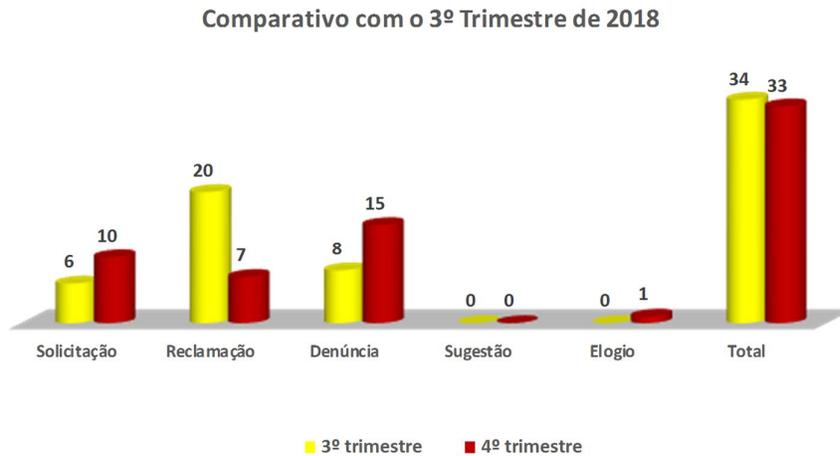


Gráfico 7: Comparativo com o trimestre anterior

Houve um decréscimo de cerca de 3% 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. Verificar com a Diretoria de Assistência Estudantil os fluxos para a verificação de possível irregularidade na concessão de auxílios estudantis;
2. Promover encontros com estudantes com a finalidade de esclarecer dúvidas sobre os editais da Arni;
3. Realizar o mapeamento das unidades, definir os fluxos de seus procedimentos e publicá-los em sua página institucional.
4. Planejar com a Proges ações que visem a criação de uma normativa institucional para conduta de discentes (código disciplinar discente) em conformidade ao Estatuto Geral da Ufopa.



5. Analisar viabilidade de contratação de intérpretes de LIBRAS para atende alunos e professores da instituição;
6. Realizar política de conscientização quanto ao abandono de animais por meios de campanhas, projetos de extensão e/ou ações que envolvam a comunidade acadêmica;
7. Realizar parceria com órgãos como Ministério Público, Polícia Civil para possíveis encaminhamentos de denúncias de assédio sexual dentro da instituição;
8. Realizar projetos que visem o acolhimento de casos de violência contra mulher dentro da universidade.
9. Verificar com a Coordenação de Transporte análise quanto às reclamações das possíveis inconsistências nos horários do Inter campus;
10. 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;
11. Verificar com PROEN e coordenações de curso as alterações sem justificativas em notas de alunos após período indicado em calendário acadêmico;

Janete Aparecida de Sousa

**Ouvidora**