



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ– UFOPA

RELATÓRIO ANUAL DA
OUVIDORIA
Geral da UFOPA
Referência: 2018

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. Análise das manifestações recebidas.....	6
1.1. Manifestações por tipo	6
1.1.1 Comunicações.....	7
1.2. Manifestações por categoria de assunto	7
1.3. Unidades/Setores demandados	9
1.4. Demandas por grupo de usuários	10
1.5. Meios de Acesso.....	10
1.6. Status das manifestações	11
1.7. Média do prazo de atendimento ao cidadão em dias.....	11
1.8. Comparativo com o ano de 2017.....	12
2. Atividades da Ouvidoria.....	13
Considerações Finais	14

Apresentação

Este relatório sintetiza as principais demandas registradas pela Ouvidoria da UFOPA, durante o exercício de 2018. Tem como principal objetivo divulgar ao público em geral o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria para auxiliar a gestão em suas decisões para a prestação de um serviço público de excelência.

Contém dados estatísticos relativos às manifestações registradas em nossos canais de atendimento, tais como o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-OUV), e-mail institucional dentre outros. Além disso, cita as atividades desenvolvidas e as participações da unidade em eventos e ou reuniões, visando a fortalecer o relacionamento entre a Instituição e a comunidade, bem como divulga à sociedade a existência e a disponibilidade da Ouvidoria como um importante canal de comunicação.

Com isso, em obediência aos princípios democráticos, a Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará criada com a missão de garantir ao cidadão a sua participação nas decisões sobre os rumos da Universidade apresenta o presente relatório como um acompanhamento mais aprofundado acerca das manifestações recebidas e processadas nesta unidade.



1. Análise das manifestações recebidas

Em 2018 a Ouvidoria Geral da UFOPA recebeu **142 manifestações** no período de **01/01/2018 a 31/12/2018**. Os registros foram realizados através dos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-OUV), e-mail, telefone e atendimento presencial. O sistema on-line e-OUV foi o meio mais utilizado pelos requerentes. Abaixo seguem as informações sobre a quantidade de manifestações recebidas mensalmente.

Manifestações recebidas 2018													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Solicitação	2	0	5	5	2	3	3	1	2	5	3	2	33
Reclamação	4	2	8	4	5	0	4	9	7	0	2	5	50
Denúncia	5	7	4	4	9	3	3	4	1	10	4	1	55
Sugestão	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Elogio	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
Total	12	10	17	13	17	6	10	14	10	16	9	8	142

Quadro 1: Quantitativo de manifestações mês a mês

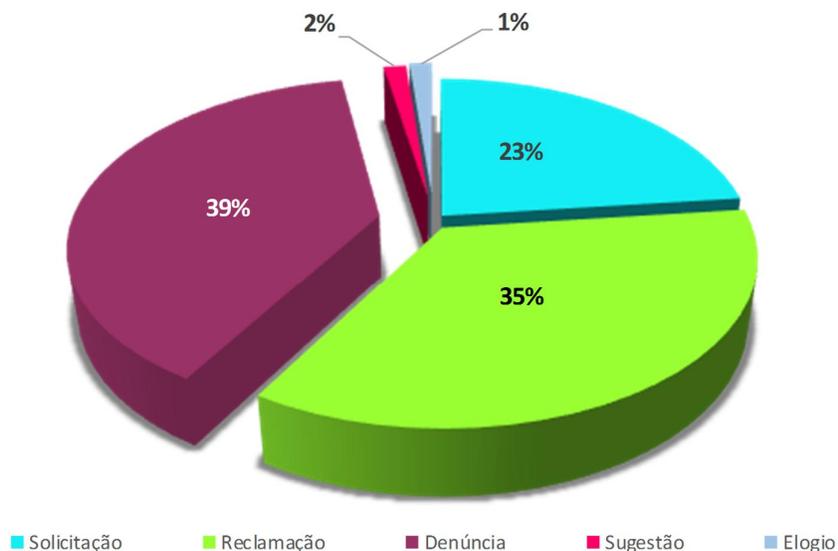


Gráfico 1: Visão geral das manifestações recebidas

1.1 Manifestações por tipo

Dentre as 142 manifestações recebidas no ano de 2018 houve **50 reclamações**, **55 denúncias**, **56 solicitações de providências**, **2 sugestões** e **2 elogios**.

Houve ainda o registro de 16 comunicações (item 1.1.1).

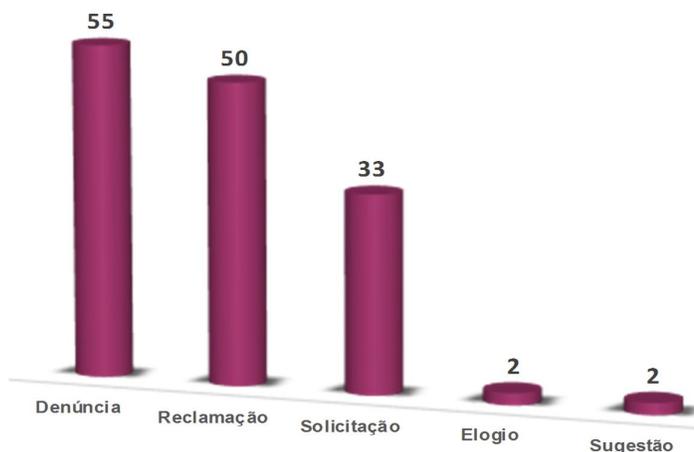


Gráfico2: Quantitativo de manifestações por tipo

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.

As **16 comunicações** recebidas neste ano foram analisadas previamente pela equipe da Ouvidoria e encaminhadas aos seguintes setores para conhecimento: IBEF, REITORIA, COORD. DE SEGURANÇA, PROGES, CFI, PROGEP, 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:

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

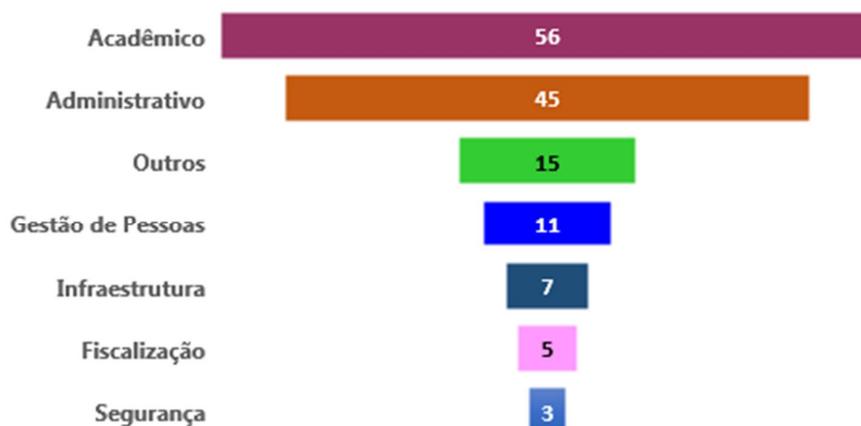


Gráfico3: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos mais demandados de modo geral foram os seguintes:

Principais Assuntos*	
Conduta de Servidor	18
Irregularidades em Processos Seletivos	15
Auxílio Estudantil	14
Frequência de Servidor	7
Desavença entre docente e discente	5
Acesso à documentos (cópias de processos)	5
Morosidade no atendimento a solicitações	4
Irregularidade Edital PROPPIT	4
Irregularidade em editais de concursos	3
Conduta Discente	3
Presença de animais no Campus Tapajós	2
Irregularidades Edital PROCCE nº 003/2018	2
Vínculo Docente	2
Elogio a servidores	2
Lançamento de nota no SIGAA	2
Infraestrutura do estacionamento da Unidade Amazônia	2

Quadro 2: Principais Assuntos demandados

Outros assuntos que foram tratados na ouvidoria: sinalização do estacionamento unidade tapajós, revisão do horário do Inter campus, discriminação contra gênero, pagamento de diárias, solicitação de imagens da câmera de segurança, utilização indevida de prédio da Ufopa, atribuições dos estagiários, informações sobre carta de serviços, negligência com discente deficiente visual, incentivo a qualificação, proibição indevida de utilização de laboratório, desavença entre discentes, mobilidade interna, assédio moral, falta de segurança,



afastamento de docente, horário de funcionamento da biblioteca, qualidade do alimento de lanchonete e falta de monitor em laboratório.

1.3 Unidades/Setores demandados

Abaixo as principais unidades administrativas e acadêmicas demandadas no ano de 2018:

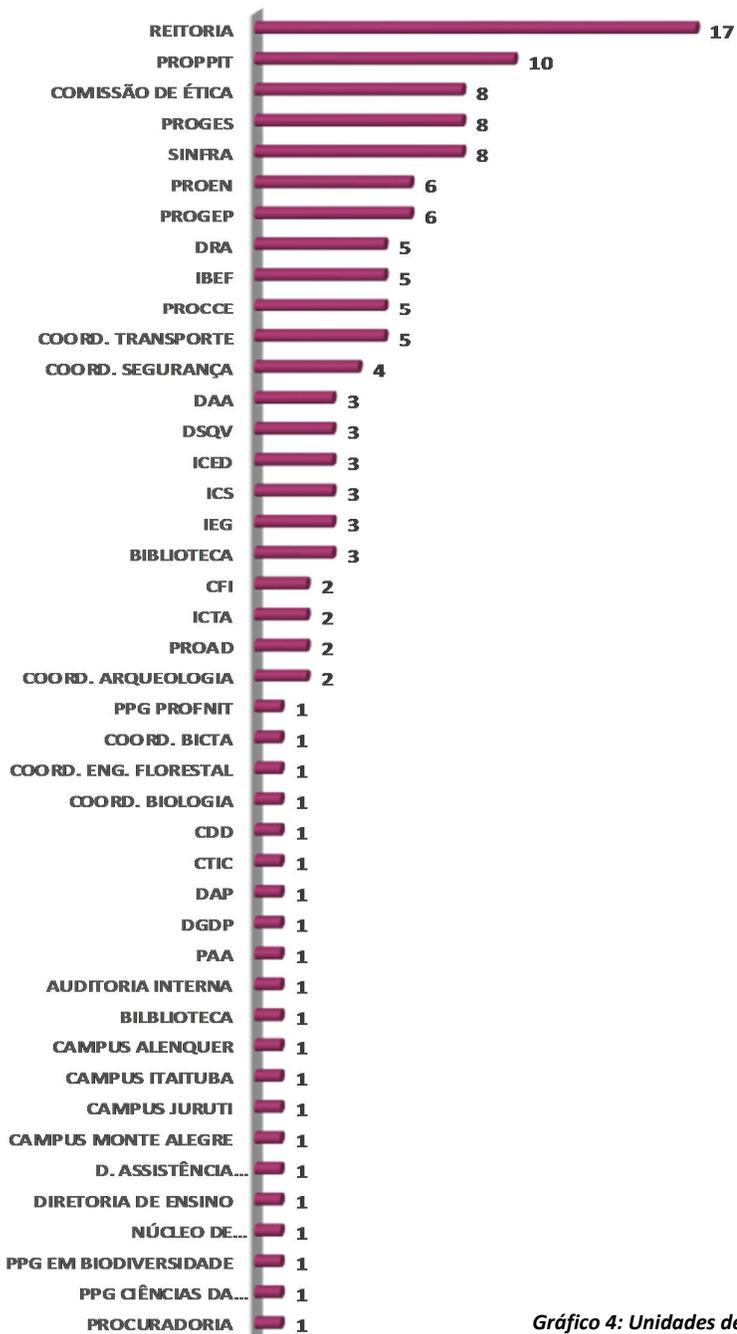


Gráfico 4: Unidades demandadas



1.4 Demandas por grupo de usuários

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

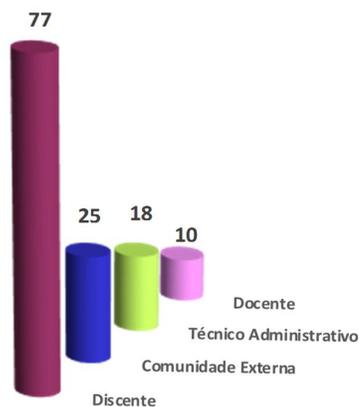


Gráfico 5: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

Além das 16 comunicações que são registradas de forma anônima, não podendo identificar o tipo de usuário manifestante, houve o registro de 12 manifestações anônimas no primeiro semestre de 2018.²

1.5 Meios de Acesso

Foram registradas 83 manifestações e 16 comunicações pelo Sistema e-Ouv (63%). Recebemos ainda 44 manifestações presencialmente; 13 por e-mail; 2 por telefone.

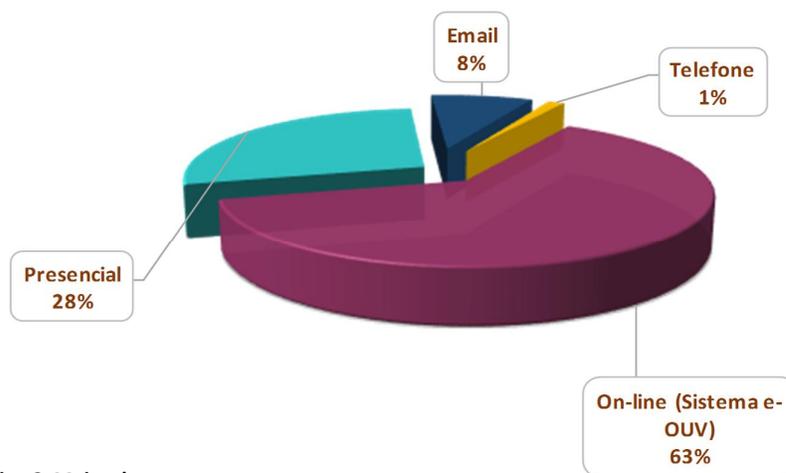


Gráfico 6: Meios de acesso

² A partir do mês de julho as manifestações registradas como anônimas passaram a ser automaticamente reclassificadas pelo próprio sistema e-OUV para a categoria comunicação.



As manifestações recebidas presencialmente, por e-mail e por telefone 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.

1.6 Status das manifestações

Das 142 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu no ano de 2018, 141 foram respondidas e 1 encontra-se em andamento.

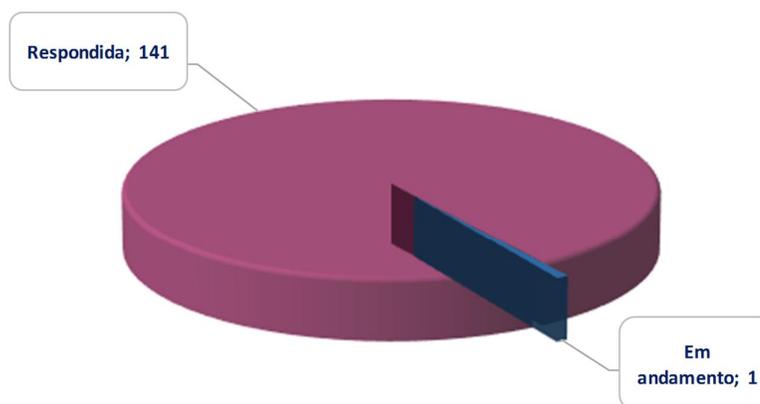


Gráfico 7: Status das manifestações

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 ano de 2018 o prazo médio para resposta conclusiva aos manifestantes foi de 24,48 dias.³

O gráfico a seguir representa a média do prazo de atendimento para cada tipo de manifestação e a média geral do tempo de resposta ao cidadão nos meses de janeiro a dezembro de 2018.

³ Dados coletados no Painel Resolveu? <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

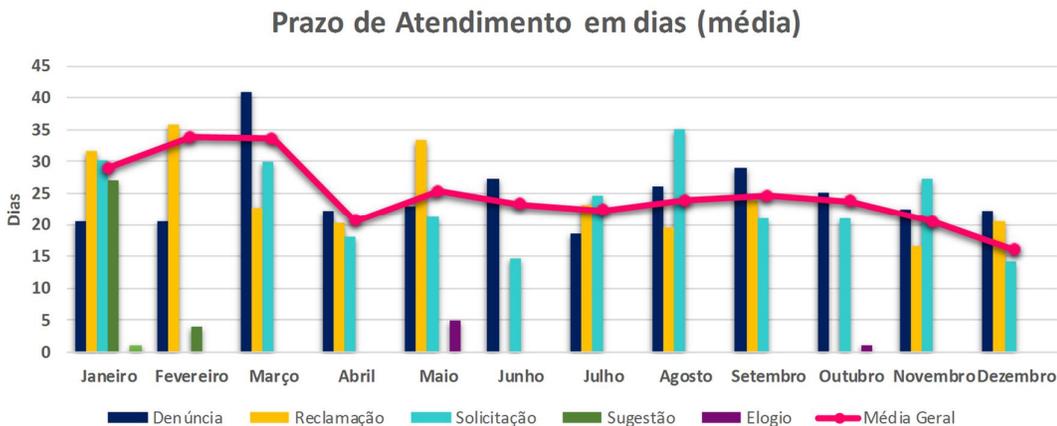


Gráfico 8: Média do prazo de atendimento

1.8 Comparativo com o ano de 2017

O gráfico a seguir traz um comparativo entre as manifestações formuladas no ano de 2017 e as manifestações demandadas no ano de 2018.

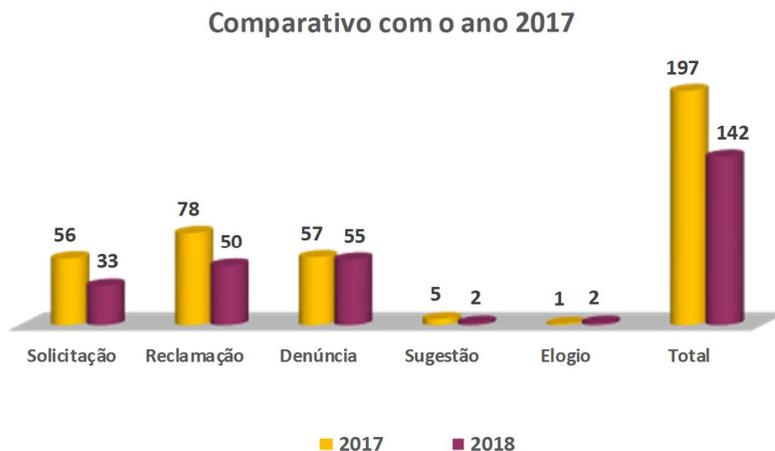


Gráfico 9: Comparativo com o ano anterior

Observa-se que houve um decréscimo na quantidade total demandada de manifestações registradas no ano de referência em relação ao ano anterior de aproximadamente 28%.



2. Atividades da Ouvidoria

As principais atividades desenvolvidas no exercício de 2018 pela Ouvidoria foram:

- ✓ Aperfeiçoar o controle interno da unidade quanto às demandas registradas;
- ✓ Participação das servidoras da unidade no curso de formação de facilitadores em Justiça Restaurativa;
- ✓ Atualização da Carta de Serviços ao Usuário;
- ✓ Divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria através de folders, redes sociais e atualização do site institucional da unidade;
- ✓ Participação de reuniões com dirigentes de unidades acadêmicas e administrativas;
- ✓ Elaboração de relatórios mensais e trimestrais (relatórios estatísticos) referentes às demandas registradas na unidade e posterior encaminhamento de recomendações à Reitoria;
- ✓ Participação no curso, oferecido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, de Formação para Mediação de Conflitos na Ouvidoria;
- ✓ Participação no curso, oferecido pela Controladoria Geral da União, de Defesa do Usuário e Simplificação;
- ✓ Atuação em conflitos por meio da mediação entre as partes;
- ✓ Atuação junto à PROGES com a finalidade de acompanhar denúncias envolvendo discentes;
- ✓ Atuação junto à Diretoria de Ações Afirmativas no acompanhamento de apuração de denúncias;
- ✓ Atuação junto com a Auditoria Interna quanto ao encaminhamento de denúncias envolvendo prejuízo ao erário;
- ✓ Atuação junto à Comissão de Ética quanto às denúncias envolvendo conduta ética de servidor.
- ✓ Aperfeiçoamento dos servidores através dos cursos de Capacitação no âmbito da Ouvidoria;
- ✓ Abertura de processo para encaminhamento Consun minuta de resolução para o combate ao Assédio Moral na instituição;
- ✓ Atualização do regimento interno da unidade conforme legislação vigente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria desta instituição teve a missão de elaborar este relatório do exercício de 2018, e a colaboração de alguns setores foi fundamental, assim como de toda a equipe desta Ouvidoria, para que pudéssemos informar a sociedade sobre as ações e os dados estatísticos desta unidade.

Neste exercício, já não encontramos tantas dificuldades estruturais, como falta de equipamentos e servidores, e esse fortalecimento da unidade e o reconhecimento de sua importância para a gestão, foi fundamental para firmar a Ouvidoria como um dos instrumentos básicos de uma gestão participativa.

Concluimos que essa unidade foi de suma importância para a comunidade acadêmica no ano de 2018 e para a gestão superior, pois com a divulgação crescente do setor possibilitou a comunidade acadêmica a participar da gestão. As manifestações recebidas foram devidamente encaminhadas aos setores responsáveis, fortalecendo assim, o exercício do direito ao controle social e à transparência.

Muito foi feito, mas ainda há muito a se fazer. Esta unidade de Ouvidoria tem a plena certeza, que no exercício 2019, avançará cada vez mais, e continuará sendo uma forte ferramenta à disposição do usuário-cidadão, levando suas demandas aos dirigentes desta instituição, e como reflexo desse exercício de cidadania, tornar o serviço público prestado por esta instituição, um serviço de excelência, e referência às demais instituições.

Santarém, 30 de Janeiro de 2019.

Janete Aparecida de Sousa

Ouvidora