



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA  
**OUVIDORIA**

**Referência: Janeiro a Março 2019**

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  
**OUIDORA**

**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 meses anteriores .....	11
2. Recomendações à Gestão Superior .....	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 mensal, 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.

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 1º Trimestre de 2019.

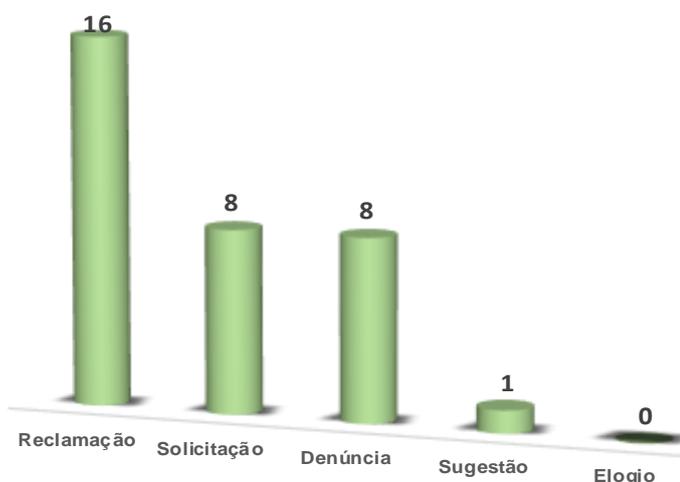
## 1. Demandas

### 1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **33 manifestações no período de 01/01/2019 a 31/03/2019**.

Dentre as 33 manifestações houve **16 reclamações e 8 solicitações, 8 denúncias e 1 sugestão**. Não houve registro de elogio.

Houve ainda o registro de 4 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.<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.

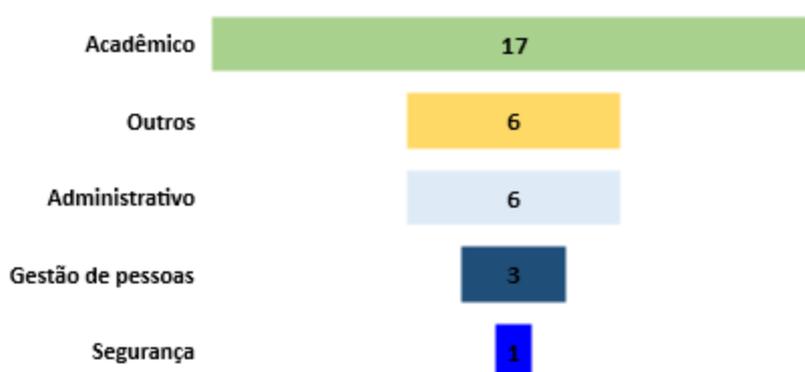
<sup>1</sup> Art. 23, § 2º, do Decreto federal no 9.492/2018



As **4 comunicações** recebidas neste trimestre foram analisadas previamente pela equipe da Ouvidoria e encaminhadas aos seguintes setores para conhecimento e providências: DIRETORIA DE AÇÕES AFIRMATIVAS, COORDENAÇÃO DO CURSO DE ZOOTECNIA e IBEF.

### 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 foram listados conforme mostra a tabela abaixo:

Principais Assuntos*	
Conduta de Servidor	6
Problemas no Sistema SIGAA	5
Ameaças contra discente	2
Irregularidades em edital de Seleção de Mestrado	2
Horário do Intercampus	2
Insatisfação quanto à desclassificação em edital PROGES N°16/2018	1
Conduta discente	1
Solicitação de Posicionamento da Reitoria à manifestação	1
Possível irregularidade na cessão de servidor	1
Solicitação de informações sobre penalidades atribuídas a servidores em PAD	1
Esclarecimentos sobre procedimentos em deliberações de colegiado	1
Inassiduidade/Abandono de Cargo por Servidora	1
Informações acerca de Concurso Público	1
Desconto Irregular em Contracheque	1
Alterações nas datas de Processo Seletivo	1
Remoção arbitrária de servidora	1

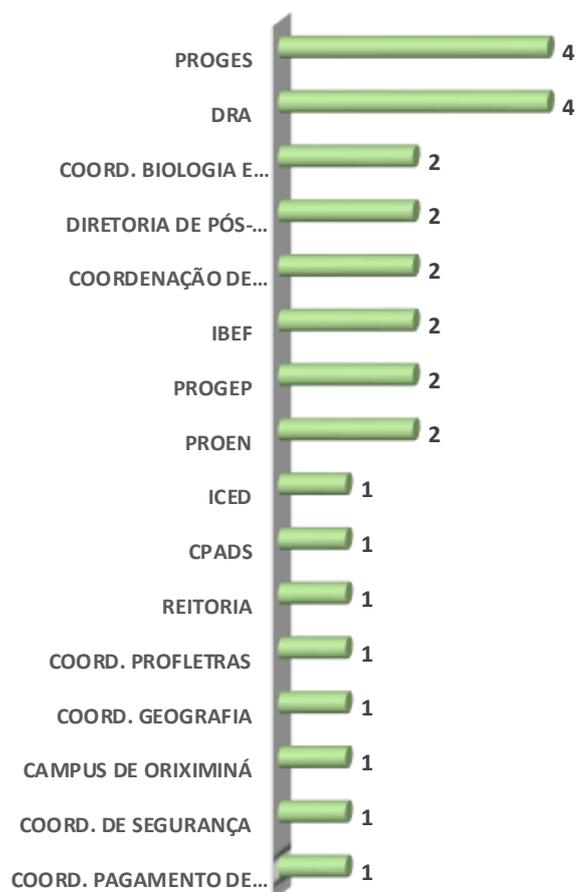


Atraso no Lançamento de Notas	1
Solicitação de inclusão de aluna surda	1
Registro de curso junto ao CREA-PA	1
Diploma de Pós-Graduação	1
Oferta de curso de Graduação	1
Matrícula Compulsória	1
Segurança na unidade Rondon	1
Assédio Moral	1
Certificado de Evento Acadêmico	1
<i>*incluindo os assuntos das comunicações</i>	<b>37</b>

**Quadro 1: 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

O gráfico a seguir demonstra a quantidade de manifestações registradas por categoria de usuário.

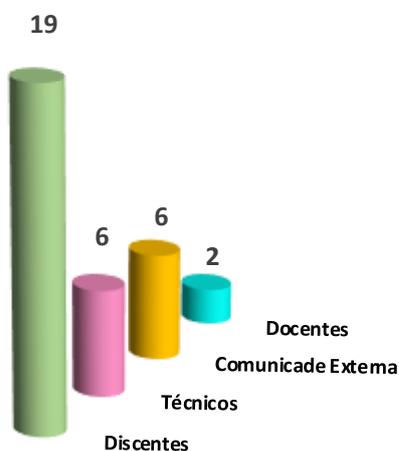


Gráfico 4: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

### 1.5 Meios de acesso

Foram registradas **22 manifestações e 4 comunicações pelo Sistema e-Ouv (70%)**. Recebemos ainda **6 manifestações presencialmente, 4 por e-mail e 1 por telefone**.

As manifestações recebidas presencialmente, por e-mail e por telefone foram registradas no sistema 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.

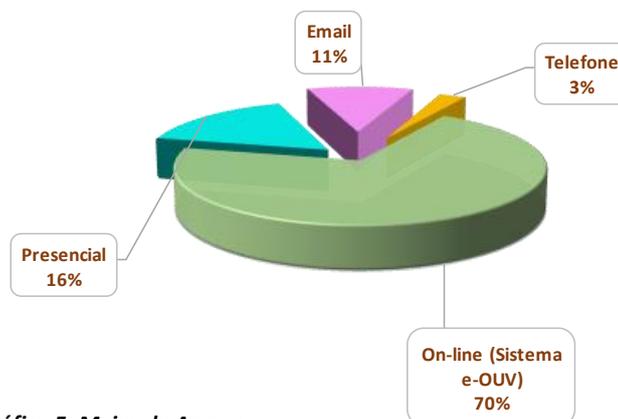


Gráfico 5: Meios de Acesso

### 1.6 Status das manifestações

Das manifestações e comunicações que esta unidade de Ouvidoria recebeu neste 1º trimestre, 31 foram respondidas nos prazos descritos no item 1.7.

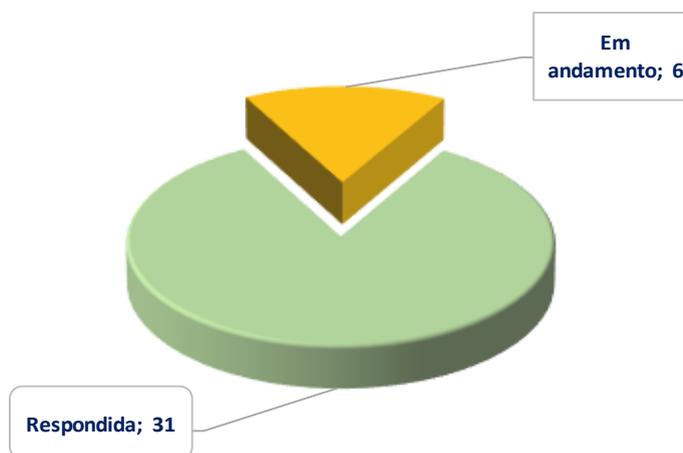


Gráfico 6: Status das manifestações

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

Abaixo, a média do prazo de atendimento por mês neste 1º trimestre.

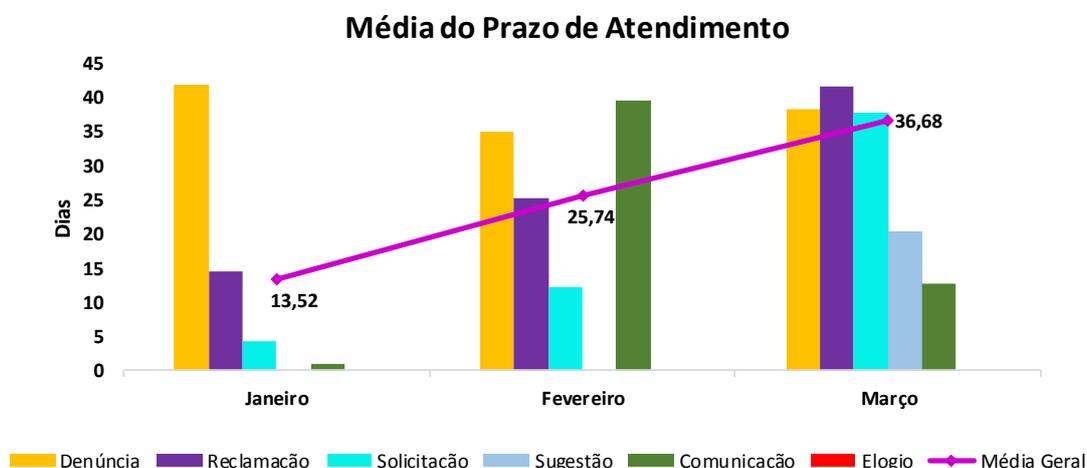
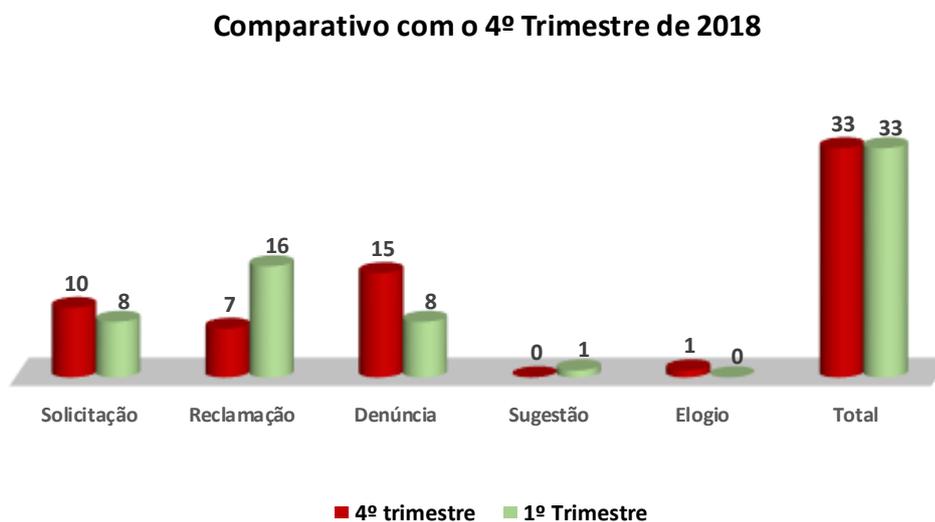


Gráfico 7: Média do prazo de atendimento

## 1.8 Comparativo com o trimestre anterior

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



*Gráfico 8: Comparativo com o trimestre anterior*

## 2. Recomendações à Gestão Superior

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. Organizar Grupo de Trabalho para a implementação de normativa interna disciplinar para apuração de conduta de discente.
3. Atualizar no sítio da PROGEP as informações sobre os processos seletivos e concursos;
4. Atuação das unidades acadêmicas no controle dos prazos para lançamentos de notas no sistema pelos professores;



5. Atualizar com a PROEN e as unidades acadêmicas os registros de cursos no Conselho Regional de Agronomia e Engenharia do Pará – CREA;
6. Propor à Coordenação de Transportes aumento na tolerância de espera do Intercampus para saída das unidades;
7. Incentivar as unidades acadêmicas para atuar na resolução de conflitos entre docentes e discentes conforme recomendação nº 04/2018 da Comissão de Ética.

Janete Aparecida de Sousa  
**Ouvidora**