



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA
OUVIDORIA

Referência: Outubro a Dezembro de 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

LIDIANE NASCIMENTO LEÃO
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**

LENISE VARGAS FLORES DA SILVA
**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
VITÓRIA KIMBERLY DE SOUSA

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. Demandas por grupo de usuários.....	8
1.4. Unidades/Setores demandados	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	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 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 4º Trimestre de 2019.

1. Demandas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **28 manifestações no período de 01/10/2019 a 31/12/2019**.

Dentre as 28 manifestações houve **17 denúncias, 6 solicitações de providências, 4 reclamações e 1 sugestão**. Não houve registro de elogio no período.

Houve ainda o registro de 8 comunicações (item 1.1.1)

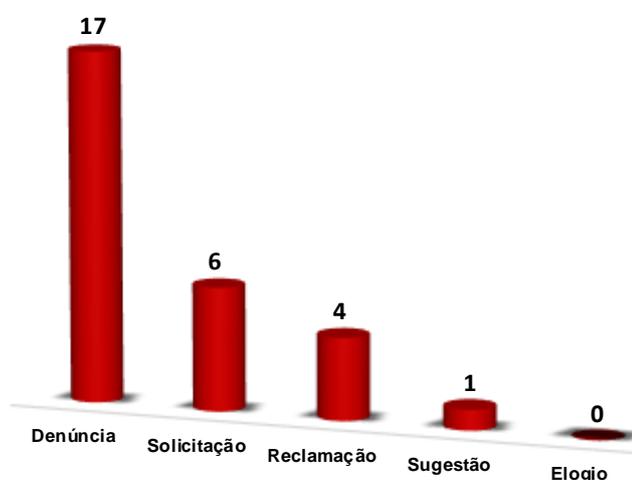


Gráfico1: Quantitativo de manifestações por tipo

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

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



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 **8 comunicações** recebidas neste trimestre foram analisadas previamente pela equipe da Ouvidoria e encaminhadas aos seguintes setores para conhecimento e providências: Reitoria, Diretoria de Saúde e Qualidade de Vida (DSQV), Instituto de Engenharia e Geociências (IEG), Coordenação de Transportes, Instituto de Ciências da Educação (ICED), Pro-Reitoria de Gestão Estudantil (PROGES) e para o fiscal de contratos das lanchonetes.

1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

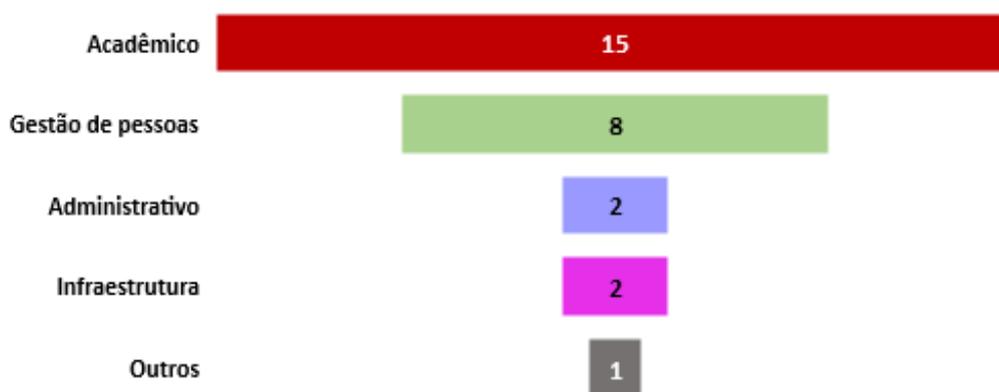


Gráfico2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos demandados de modo geral foram listados conforme mostra o quadro abaixo:

Principais Assuntos*	
Conduta docente	7
Conduta discente	4
Afastamento de docente	3
Possível envolvimento de servidor em acidente com veículo irregular	1
Aproveitamento da lista do concurso do IFPA	1
Solicitação de banheiro com chuveiro	1
Flexibilização de horário de servidor	1
Presença de animais nas proximidades do refeitório no campus tapajós	1



Má sinalização de entrada e saída de veículos no campus tapajós	1
Horário de funcionamento de biblioteca	1
Questionamento de bolsa de servidora que atua em mais de um órgão público	1
Sugestão para criação de Comitê de Ética em Pesquisa(CEP)	1
Falta de transparência na lotação de professores classificados em processo seletivo do PARFOR	1
Controle de vendas de alimentos por estudantes nas dependências Universidade	1
Suposto recebimento indevido de bolsa permanência	1
Atendimento insatisfatório na PROGEP	1
Utilização de horário de almoço em período de flexibilização de horário	1
Trancamento de disciplina indeferido	1
Reclamação sobre demora da Proges na resposta de processo	1
Não cumprimento de horário do Intercampus	1
Laboratórios	1
Flexibilização de jornada de trabalho	1
Acúmulo de bolsa	1
Assédio Moral	1
Processo seletivo	1

Quadro 1: Assuntos demandados *incluindo os assuntos das comunicações

1.3 Demandas por grupo de usuários

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

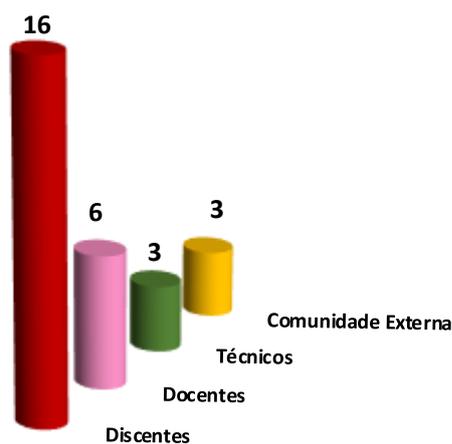


Gráfico 3: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários



1.4 Unidades/Setores demandados

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

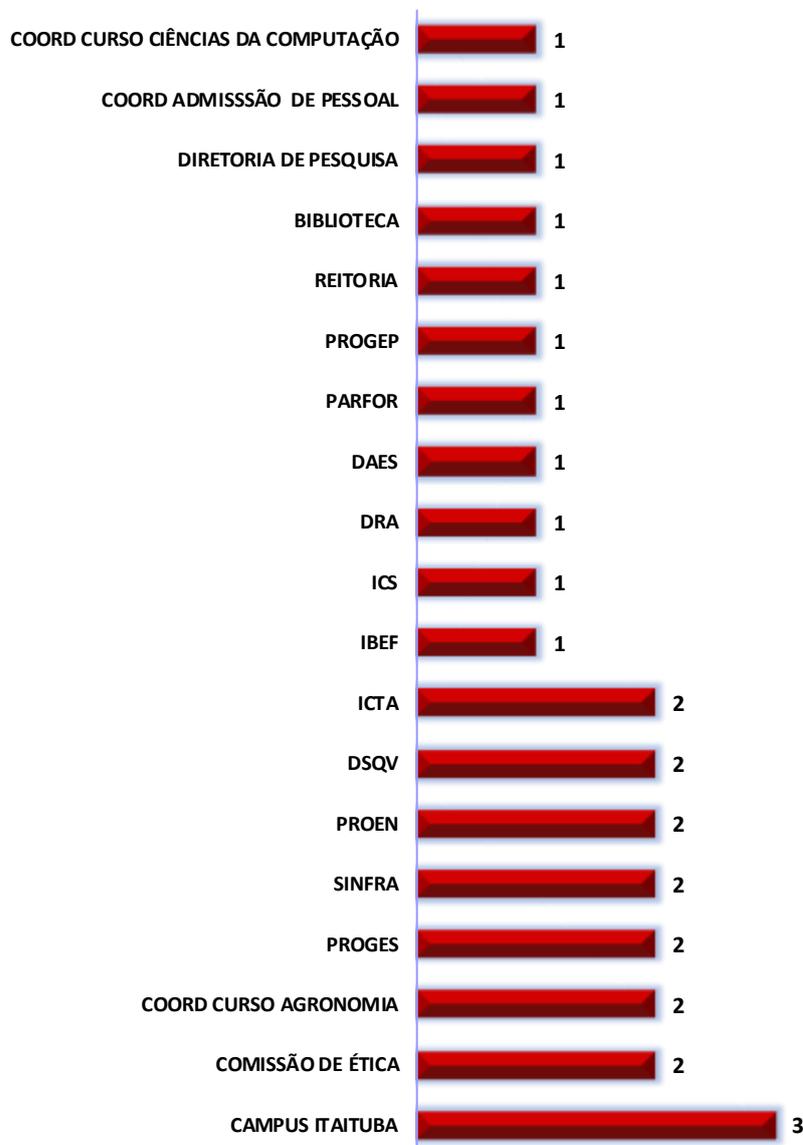


Gráfico 4: Unidades Demandadas

1.5 Meios de acesso

Foram registradas **18 manifestações e 8 comunicações pelo Sistema e-Ouv (72%)**. Recebemos ainda **6 manifestações presencialmente e 4 por e-mail**.

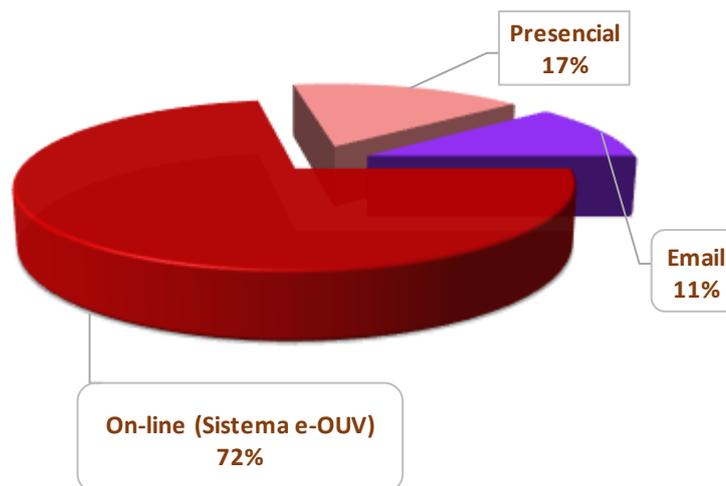


Gráfico 5: Meios de Acesso

As manifestações recebidas presencialmente e por e-mail 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.

1.6 Status das manifestações

Das manifestações e comunicações que esta unidade de Ouvidoria recebeu neste 4º trimestre, 34 foram respondidas nos prazos descritos no item 1.7.

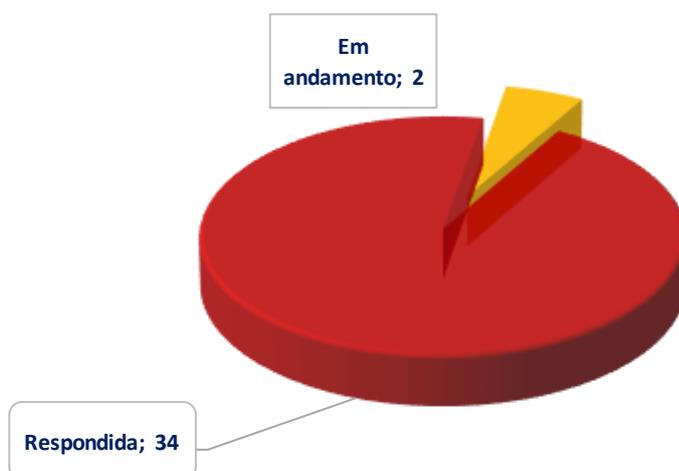


Gráfico 6: Status das manifestações

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 4º trimestre.²

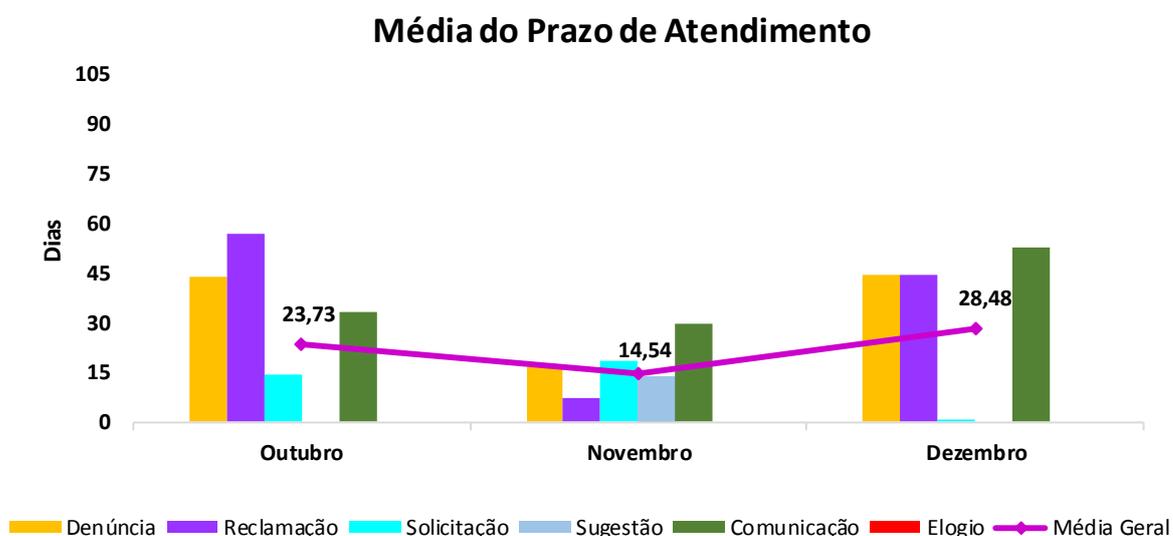


Gráfico 7: Média do prazo de atendimento

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 demandas no trimestre anterior.

² Dados extraídos do Painel Resolveu? <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

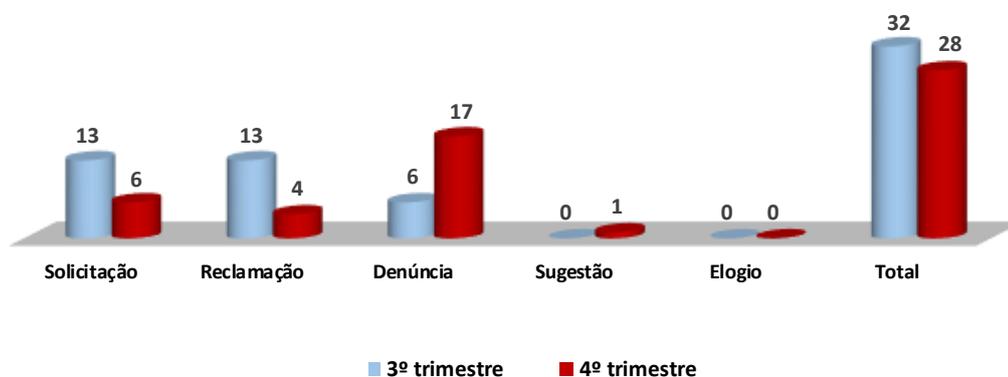
Comparativo com o 3º Trimestre de 2019

Gráfico 8: Comparativo com o trimestre anterior

2. Recomendações à Gestão Superior

A partir da análise das demandas recebidas por esta unidade recomendamos:

1. Orientações a alunos e professores quanto à segurança durante tarefas e pesquisas de campo.
2. Realizar levantamento, por meio de pesquisas aos discentes, da necessidade de instalação de chuveiros nos banheiros, para alunos que permanecem no campus em período integral.
3. Verificar adequação do horário da Biblioteca conforme seu regimento interno.
4. Normatizar requisitos para o controle de vendas de alimentos pelos discentes nas dependências da universidade;
5. Realizar treinamento, palestras ou outro meio que difundam o dever de conduta ético-profissional dos servidores no desempenho de suas atividades, bem como treinamento para atendimento ao público;
6. Verificar as condições para a criação de um comitê de ética em pesquisa;



7. Às unidades acadêmicas publicar e reforçar as normas de uso de laboratório conforme o art. 14 da Resolução nº 146, de 11 de abril de 2016;
8. Aprovação de normativa para apuração de denúncias envolvendo o corpo discente.

Santarém, 06 de janeiro de 2020.

Janete Aparecida de Sousa

Ouvidora