



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ– UFOPA

RELATÓRIO ANUAL DA
OUVIDORIA
Geral da UFOPA
Referência: 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. Análise das manifestações recebidas	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	9
1.4. Demandas por grupo de usuários	11
1.5. Meios de Acesso.....	12
1.6. Status das manifestações	12
1.7. Média do prazo de atendimento ao cidadão em dias.....	12
1.8. Comparativos.....	13
2. Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários	14
3. Atividades da Ouvidoria.....	15
4. Principais Recomendações a partir das demandas registradas na Ouvidoria	15
Considerações Finais	17

Apresentação

Este relatório sintetiza as principais demandas registradas pela Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará, durante o exercício de 2019. 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 2019 a Ouvidoria Geral da UFOPA recebeu **139 manifestações** no período de **01/01/2019 a 31/12/2019**. 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.

1.1 Manifestações por tipo

Dentre as 139 manifestações recebidas no ano de 2019 houve **60 reclamações, 42 denúncias, 34 solicitações de providências e 3 sugestões**. Não houve registro de elogio. Houve ainda o registro de 25 comunicações (item 1.1.1).

Abaixo seguem as informações sobre o quantitativo de manifestações recebidas mensalmente.

Manifestações Recebidas 2019													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Solicitação	2	3	3	3	4	0	1	8	4	3	2	1	34
Reclamação	2	5	9	13	11	3	6	4	3	1	2	1	60
Denúncia	1	5	2	0	5	6	1	1	4	5	6	6	42
Sugestão	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	5	13	15	16	21	9	8	13	11	9	11	8	139
Comunicações	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	4	1	25

Quadro 1: Quantitativo de manifestações mês a mês

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.

De forma geral as manifestações e comunicações recebidas estão representadas pelo gráfico a seguir:

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

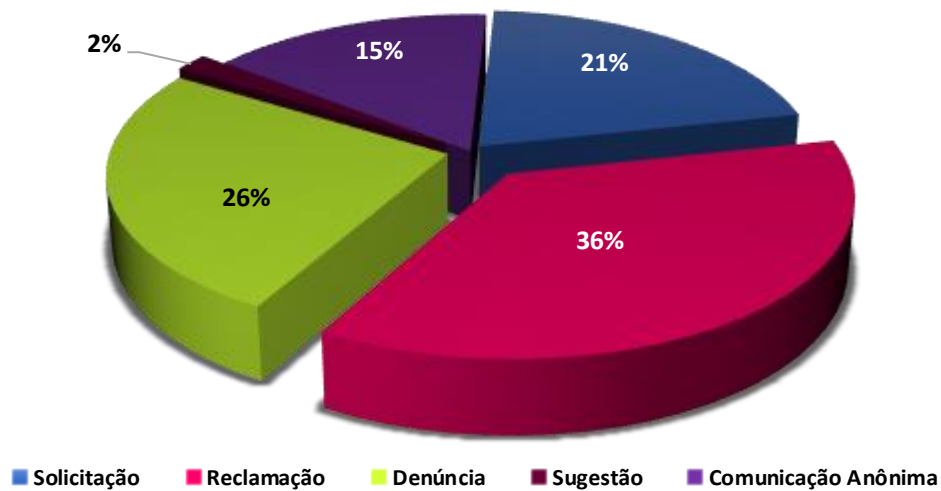


Gráfico1: Visão geral das manifestações recebidas

1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

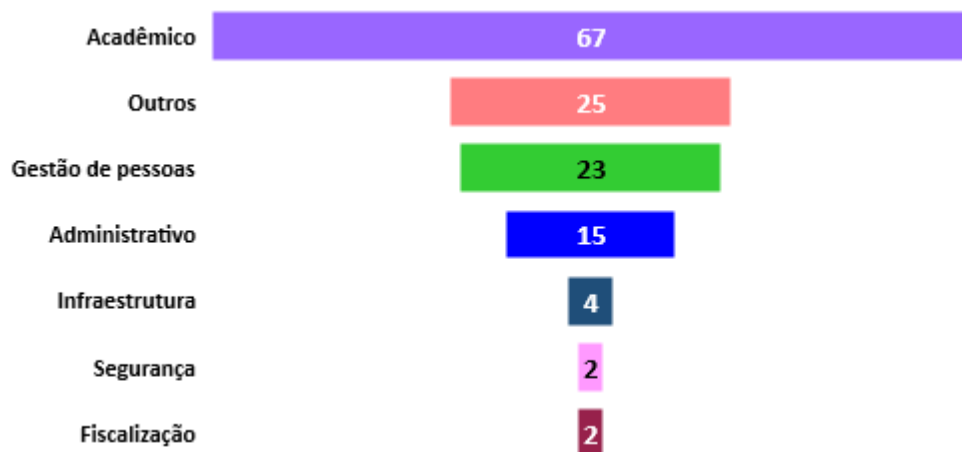


Gráfico2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

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



Principais Assuntos*	
Conduta de Servidor	28
Problemas no Sistema SIGAA	11
Conduta de discente	10
Informações sobre evento nas dependências da Ufopa	5
Não cumprimento de horário do Intercampus	4
Afastamento de docente	3
Uso de computadores da biblioteca por comunidade externa	2
Lançamento de notas	2
Correção de notas	2
Acumulação de Cargo Público	2
Assédio Moral	2
Solicitação de resposta a requerimento	2
Irregularidades em edital de Seleção de Mestrado	2
Relação de amizade entre banca examinadora e candidatos aprovados em processo seletivo	2

Quadro 2: Assuntos demandados *incluindo os assuntos das comunicações

Outros assuntos que foram tratados na ouvidoria: Matrícula Compulsória, Segurança na unidade Rondon, Certificado de Evento Acadêmico, Insatisfação quanto à desclassificação em edital PROGES N°16/2018, Reaproveitamento de disciplinas, Enade, Manutenção de bebedouro, Frequência de Docente, Utilização de recursos financeiros em eventos institucionais, Demissão de funcionário de empresa terceirizada, Conduta de Usuária da Biblioteca, Horário de funcionamento de setor administrativo, Falta de acessibilidade na Unidade Amazônia, Avaliação psicológica de discente, Relações Interpessoais, Horário de Trabalho de Servidora, Atitude suspeita de indivíduo na unidade Amazônia, Remoção de servidor, Dificuldades em orientação de TCC, Processo seletivo para professor, Irregularidade em fiscalização de contratos. Controle de empréstimo de chave na biblioteca, Atendimento em setor administrativo, Reposição de iluminação no campus de Oriximiná, Solicitação de Posicionamento da Reitoria à manifestação, Possível irregularidade na cessão de servidor, Solicitação de informações sobre penalidades atribuídas a servidores em PAD, Esclarecimentos sobre procedimentos em deliberações de colegiado, Ausência de registro do referido curso no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia, Solicitação de ficha financeira, Editais de Bolsas Pibic, Projeto com uso de animais, Solicitação de análise jurídica sobre atuação dos colegiados de cursos, Frequência de Servidores, Pendência em disciplinas, Ausência de técnico



de laboratório em ambiente de trabalho, Pesquisa científica sobre os temas tecnologia da informação, Classificação de candidato em processo seletivo, Oferta de tradutor ou interprete de LIBRAS, Afastamento de servidor, Docente ministrando aula em período de afastamento para doutorado, Atraso no pagamento de contrato, Acesso à informação, Recebimento indevido de auxílio, Pendência de estágio e horas complementares, Inassiduidade/Abandono de Cargo por Servidora, Informações acerca de Concurso Público, Desconto Irregular em Contracheque, Alterações nas datas de Processo Seletivo, Remoção arbitrária de servidora, Atraso no Lançamento de Notas, Solicitação de inclusão de aluna surda, Registro de curso junto ao CREA-PA, Diploma de Pós-Graduação, Oferta de curso de Graduação, Possível envolvimento de servidor em acidente com veículo irregular, Aproveitamento da lista do concurso do IFPA, Solicitação de banheiro com chuveiro, Flexibilização de horário de servidor, Presença de animais nas proximidades do refeitório no campus tapajós, Má sinalização de entrada e saída de veículos no campus tapajós, Horário de funcionamento de biblioteca, Recebimento de Bolsa por servidora, Sugestão para criação de Comitê de Ética em Pesquisa(CEP), Falta de transparência na lotação de professores classificados em processo seletivo do PARFOR, Controle de vendas de alimentos por estudantes nas dependências Universidade, Suposto recebimento indevido de bolsa permanência, Atendimento insatisfatório na PROGEP, Utilização de horário de almoço em período de flexibilização de horário, Trancamento de disciplina indeferido, Reclamação sobre demora da Proges na resposta de processo, Laboratórios, Flexibilização de jornada de trabalho, Acúmulo de bolsa, Processo seletivo, Notas de disciplinas não incluídas no Índice Acadêmico, Inscrição indeferida em processo seletivo de auxílio financeiro para estudantes quilombolas, Desvinculo de servidor da CFAJ, Dificuldade de acesso de material em PDF para educação especial, Ausência de lista de aprovados em concurso, Solicitação de Plano Estratégico de Comunicação da UFOPA, Acidente durante atividade de coleta em campo, Transparência na avaliação do evento PIBIC, Jornada Acadêmica, Indeferimento na homologação de auxílio permanência, Conduta de docentes devido utilização de espaço de laboratório, Processo Seletivo Especial Quilombola, Contratação de professor substitutos e instituições federais de ensino

1.3 Unidades/Setores demandados

O gráfico a seguir representa as principais unidades administrativas e acadêmicas demandas no ano de 2019:

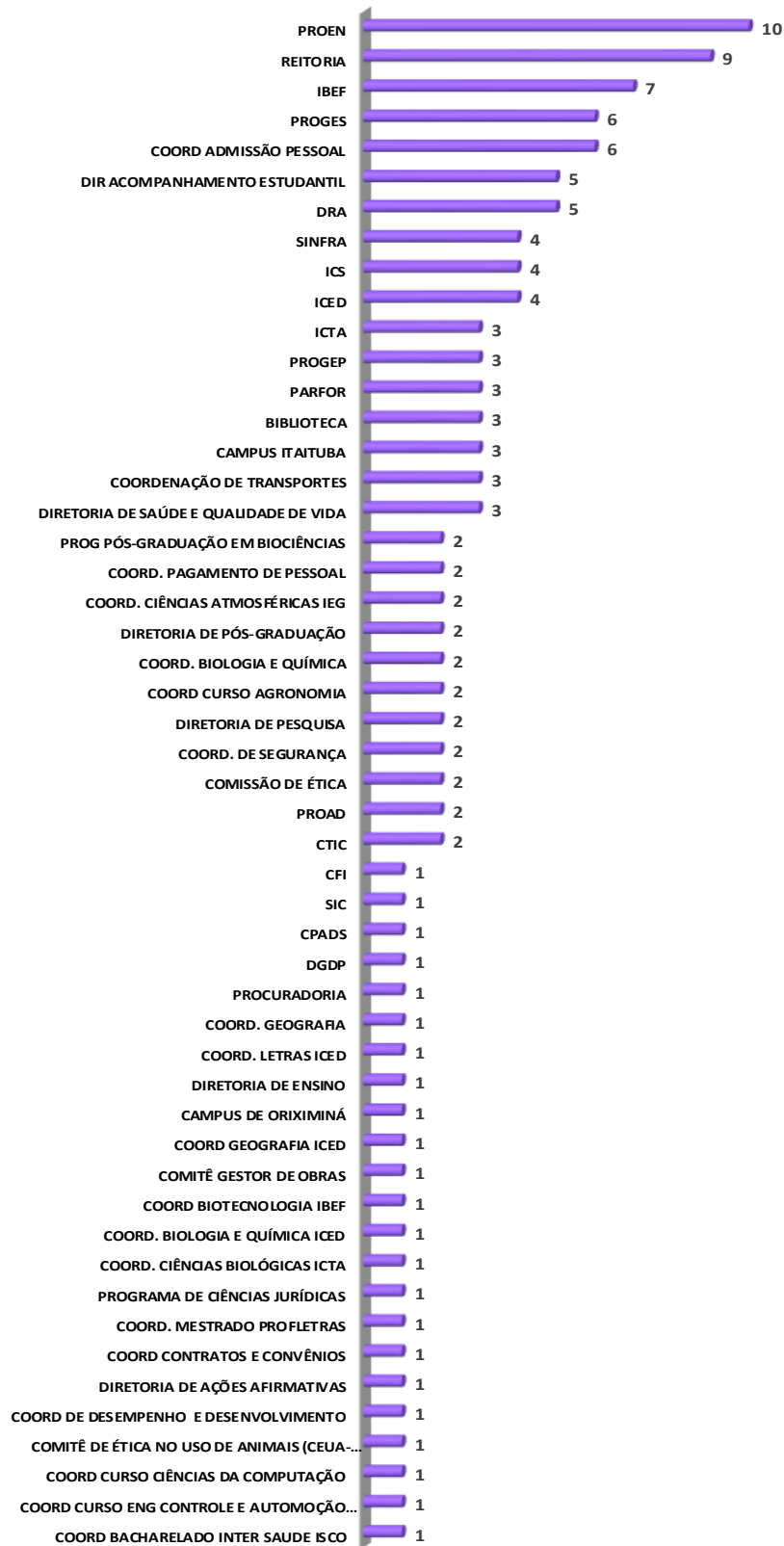


Gráfico 3: Unidades demandadas



As **25 comunicações** recebidas neste ano foram analisadas previamente pela equipe da Ouvidoria e encaminhadas aos seguintes setores para conhecimento e providências: Reitoria, Coordenação de Cerimonial, Comissão de Ética, Coordenação de Manutenção Eletromecânica, Diretoria de Ações Afirmativas, Diretoria de Acompanhamento Estudantil, Coordenação de Admissão de Pessoal, Coordenação de Transportes, Coordenação do curso de Zootecnia, Diretoria de Saúde e Qualidade de Vida (DSQV), Instituto de Engenharia e Geociências (IEG), Instituto de Ciências da Educação (ICED), Instituto de Biodiversidade e Florestas (IBEF), Centro de Formação Interdisciplinar (CFI), Pro-Reitoria de Gestão Estudantil (PROGES), Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação Tecnológica (PROPPIT) e para o fiscal de contratos das lanchonetes.

1.4 Demandas por grupo de usuários

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

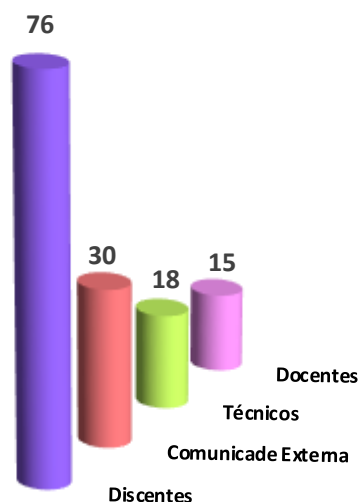


Gráfico 4: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

1.5 Meios de Acesso

Foram registradas 83 manifestações e 25 comunicações pelo Sistema e-Ouv (66%). Recebemos ainda 42 manifestações presencialmente; 12 por e-mail e 2 por telefone.

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.

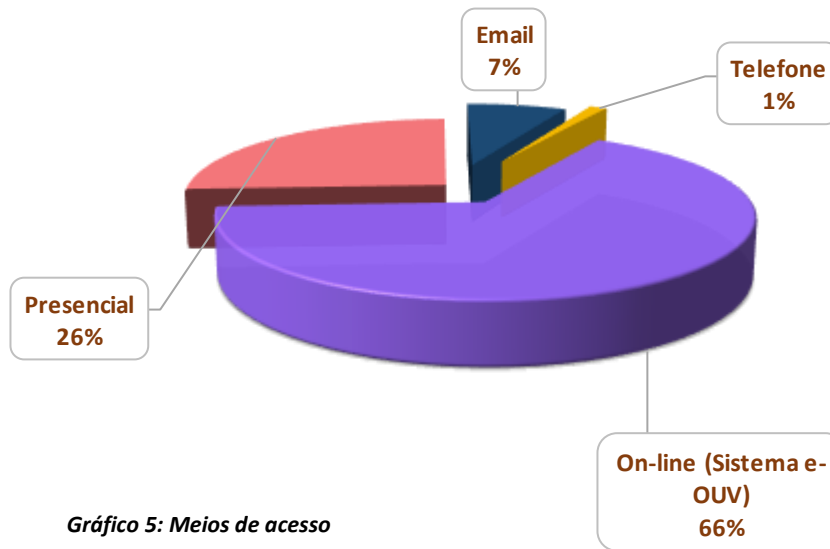


Gráfico 5: Meios de acesso

1.6 Status das manifestações

Das manifestações e comunicações que esta unidade de Ouvidoria recebeu neste ano de 2019, todas foram respondidas nos prazos descritos no item 1. 7

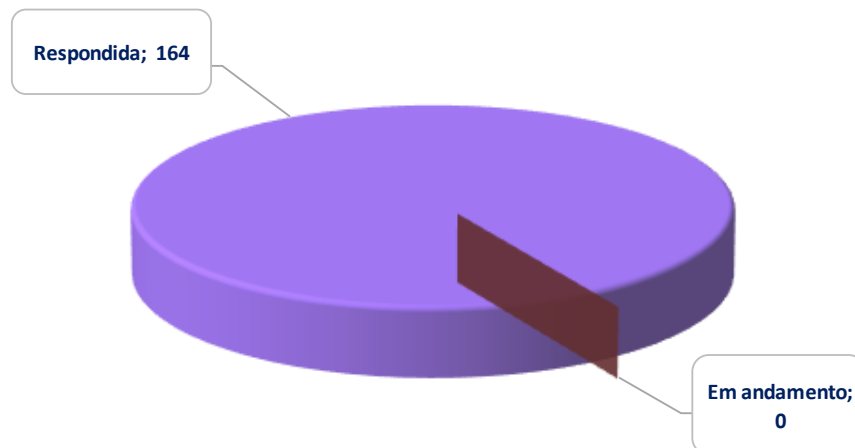


Gráfico 6: Status das manifestações e comunicações

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 2019 o prazo médio para resposta conclusiva aos manifestantes foi de 36,04 dias.²

Abaixo, a média do prazo de atendimento por mês neste ano de 2019.

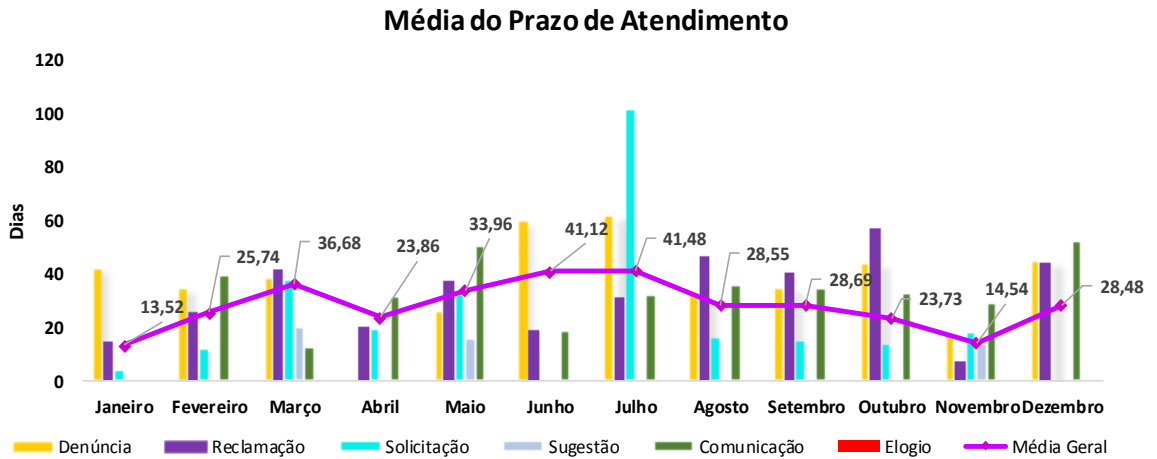


Gráfico 7: Média do prazo de atendimento

1.8 Comparativos

O gráfico a seguir traz um comparativo entre as manifestações formuladas no ano de 2018 e as manifestações demandas no ano de 2019. Redução de aproximadamente 2% em relação ao ano anterior.

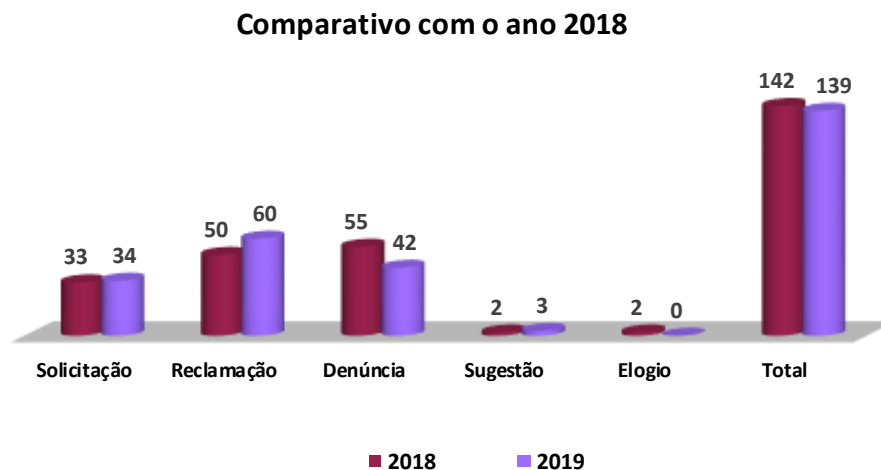


Gráfico 8: Comparativo com o ano anterior

Em relação aos trimestres de 2019 temos o seguinte comparativo de manifestações e comunicações registradas:

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

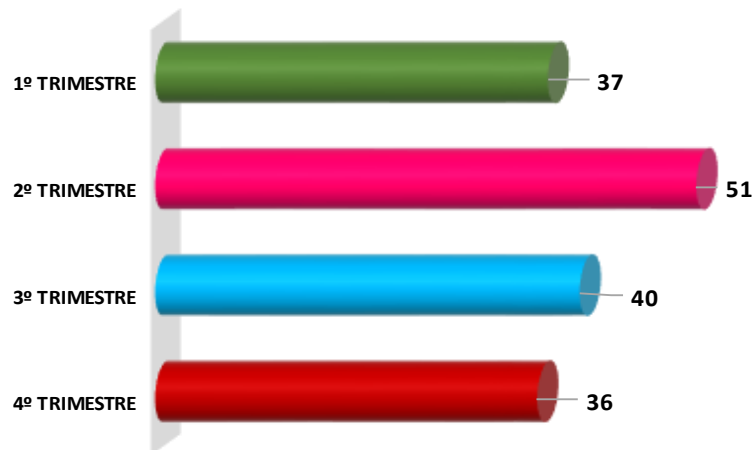


Gráfico 9: Comparativo Trimestral

2. Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários

A Ouvidoria conta com uma pesquisa *on line* disponibilizada no próprio sistema e-OUV ao término do tratamento de cada manifestação.

A referida pesquisa é voluntária e espontânea, portanto, nem todos os manifestantes respondem tal pesquisa. Abaixo a representação gráfica da pesquisa.³

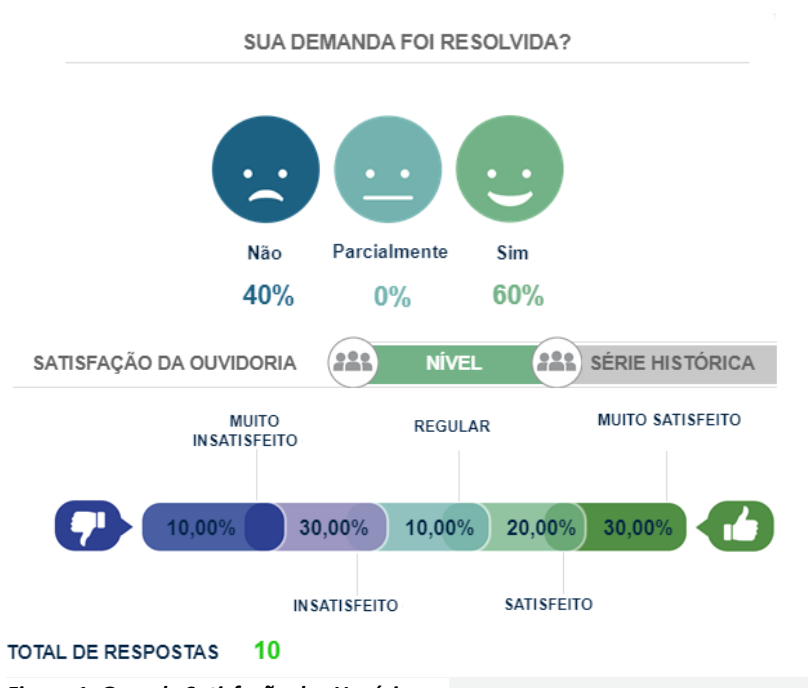


Figura 1: Grau de Satisfação dos Usuários

³ Painel Resolveu? <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



3. Atividades da Ouvidoria

As principais atividades desenvolvidas no exercício de 2019 pela Ouvidoria foram:

- ✓ Aperfeiçoar o controle interno da unidade quanto às demandas registradas;
- ✓ Participação das servidoras da unidade no XIX Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino e no curso Defesa do Usuário e Simplificação
- ✓ Atualização da Carta de Serviços ao Usuário 2019;
- ✓ Divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria na Jornada Acadêmica 2019;
- ✓ Participação de reuniões com dirigentes de unidades acadêmicas e administrativas;
- ✓ Elaboração e Publicação de relatórios estatísticos trimestrais referentes às demandas registradas na unidade;
- ✓ Atuação em conflitos por meio da mediação entre as partes;
- ✓ Atuação junto à PROGES com a finalidade de acompanhar denúncias envolvendo discentes;
- ✓ 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 EAD no âmbito da Ouvidoria;
- ✓

4. Principais Recomendações a partir das demandas registradas na Ouvidoria:

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 sitio 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.
8. Frequente vistoria na utilização e manutenção de bebedouros pela SINFRA;
9. Atuação das unidades acadêmicas no controle dos prazos para lançamentos de notas no sistema pelos professores;
10. Verificar com as unidades acadêmicas e PROGEP mecanismo de controle quanto às frequências de docentes em sala de aula.
11. Providências para a total adaptação da instituição quanto às normas de acessibilidade a pessoas portadoras de necessidades especiais.
12. Verificar com as unidades acadêmicas o controle de prazos de atendimento de requerimentos de alunos. Padronizar prazos.
13. Transparência quanto aos resultados de bolsas PIBIC;
14. Realizar Concurso ou Processo Seletivo para intérprete de LIBRAS;
15. Fiscalização no recebimento de auxílios estudantis.
16. Criar mecanismos de acessibilidade para materiais de aula para educação especial;
17. Atualização de páginas de acompanhamento de resultados dos processos seletivos e divulgação de resultados;
18. Orientações a alunos e professores quanto à segurança durante tarefas e pesquisas de campo.
19. 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.
20. Verificar adequação do horário da Biblioteca conforme seu regimento interno.
21. Normatizar requisitos para o controle de vendas de alimentos pelos discentes nas dependências da universidade;
22. 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;
23. Verificar as condições para a criação de um comitê de ética em pesquisa;
24. 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;

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria desta instituição teve a missão de elaborar este relatório do exercício de 2019, e a colaboração dos 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 2019 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 2020, 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, 03 de Fevereiro de 2020.

Janete Aparecida de Sousa
Ouvidora