



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

Referência: Janeiro a Março de 2020

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**

LUZILDA ELIANE BERNADES DINIZ
CHEFE DE GABINETE DA REITORIA

JANETE APARECIDA DE SOUSA
OUVIDORA

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
Anexo	13

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 2020.

1. Demandas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **20 manifestações no período de 01/01/2020 a 31/03/2020.**

Dentre as 20 manifestações houve **11 reclamações, 4 denúncias, 4 solicitações de providências e 1 elogio.**

Houve ainda o registro de 11 comunicações (item 1.1.1)

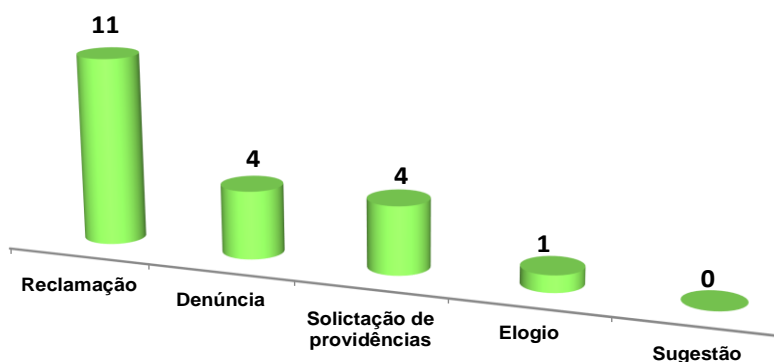


Gráfico 1: Quantitativo de manifestações por tipo

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.¹

As comunicações são informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

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 **11 comunicações** recebidas neste trimestre foram analisadas previamente pela equipe da Ouvidoria e encaminhadas aos seguintes setores para

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

conhecimento e providências: Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEN), Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), Pró-Reitoria de Gestão estudantil (PROGES), Instituto de Ciências da Educação (ICED), Instituto de Biodiversidade e Florestas (IBEF), Comitê Gestor do Restaurante Universitário (RU) e Superintendência de Infraestrutura (SINFRA).

1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

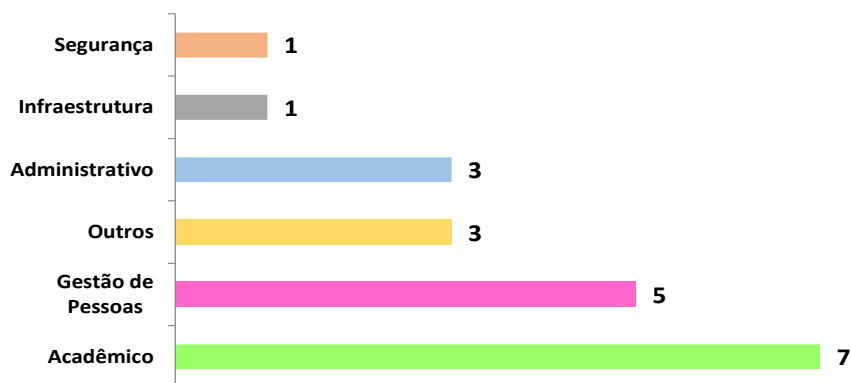


Gráfico2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

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

Principais Assuntos*	
Irregularidades Edital 01/2020-PROGEP	2
Bicicleta roubada nas dependências da Universidade	2
Reclamação da oferta de mais de 90% dos cursos da Ufopa em tempo integral	1
Reavaliação do resultado final da Chamada interna nº 01/2019 para credenciamento de novos docentes colaboradores do programa de Pós-graduação em Ciências da Saúde.	1
Questionário a Ouvidoria	1
Negativa de acesso ao modelo de requerimento usado pela coordenação	1
Ausência de tomadas de energia elétrica próximas as mesas da biblioteca do Campus Rondon	1
Solicitação de interprete de Libras para atender aluna surda	1
Insatisfação com conduta de docente	1

Ausência de complementação pelo usuário.	1
Acusação de uso de documentação inautêntica para ganho de bolsa estudantil	1
Constrangimento gerado por direção de instituto ao recusar atendimento de uma demanda do setor	1
Pagamento de auxílio estudantil anterior ao resultado de interposição de recurso contra bolsa cancelada	1
Conduta inadequada de coordenador de curso	1
Inclusão de dados na Identidade Digital Estudantil ID	1
Docente ocupando cargo de coordenador/vice coordenador de graduação e pós-graduação	1
Portarias de coordenadores de Pós-graduação vencidas e ausência de eleição para os coordenadores atuais	1
Irregularidade em convocação para projetos da DSQV	1
Suposto uso privilegiado de informações para beneficiar familiar com bolsa	1
Denúncias sem respostas	1
Insatisfação quanto à forma de tratamento dirigida a servidora	1
Manipulação de informações para obtenção de bolsa	1
Alteração no preço de refeição no RU	1
Manipulação de informações para obtenção de bolsa	1
Falta de limpeza dos banheiros do BMT	1
Conduta de aluno em redes sociais	1
Erros na folha de pagamento de servidor	1
Extravio de documentação de implementação de bolsa	1
Conduta inadequada de docente em rede social	1
	31

*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.

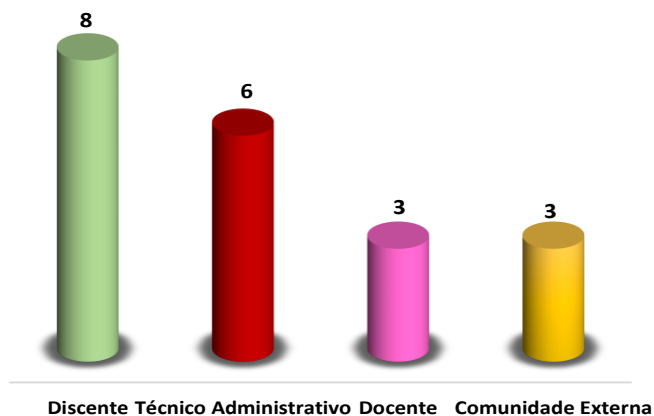


Gráfico 3: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

1.4 Unidades/Setores demandados

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

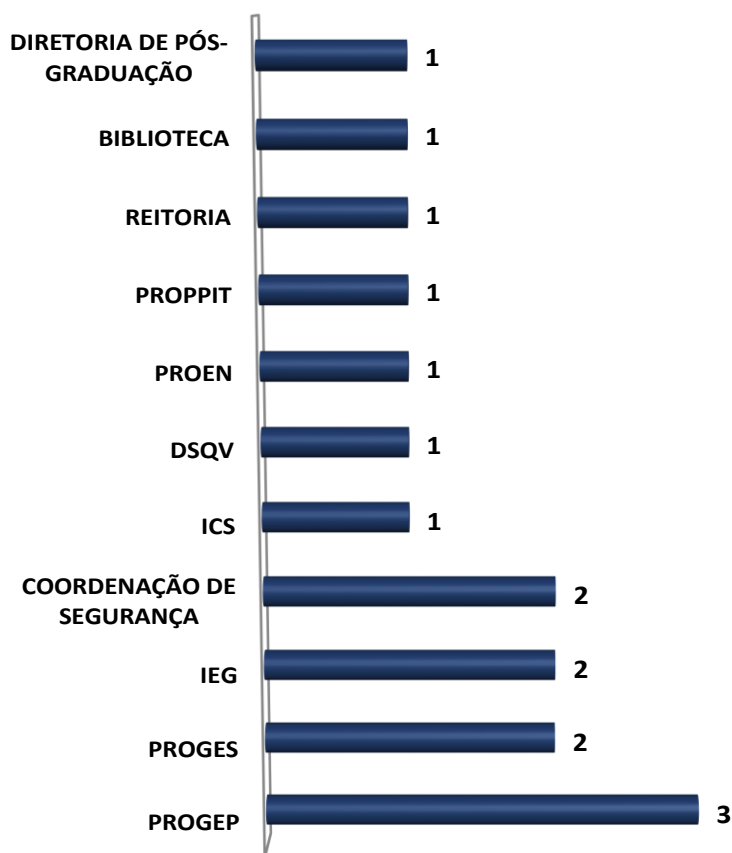


Gráfico 4: Unidades demandadas no 1º trimestre de 2020

1.5 Meios de acesso

Foram registradas **20 manifestações e 11 comunicações pelo Sistema e-Ouv (74%)**. Recebemos ainda **5 manifestações por e-mail, 1 presencial e 1 por telefone**.

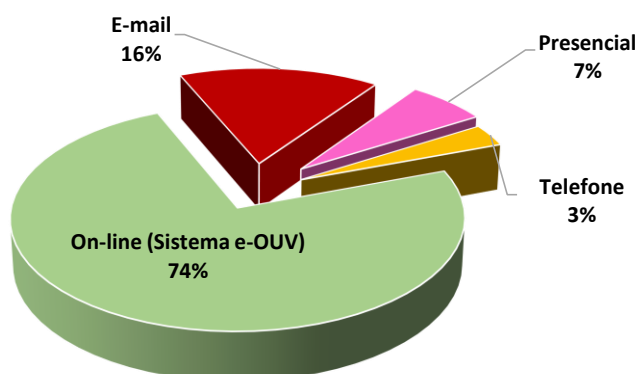


Gráfico 5: Meios de Acesso

As manifestações recebidas presencialmente, por e-mail e 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.

1.6 Status das manifestações

Das manifestações e comunicações que esta unidade de Ouvidoria recebeu neste 1º trimestre, 24 foram respondidas nos prazos descritos no item 1. 7.²



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.³

O gráfico a seguir ilustra, a média do prazo de atendimento por mês neste 1º trimestre.

Os prazos de respostas por unidade estão descritos no Anexo deste relatório.

² Dados em 31 de março de 2020.

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

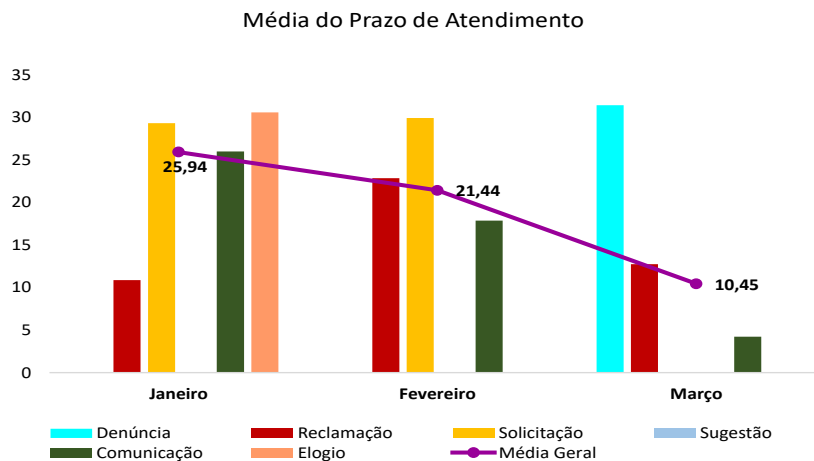


Gráfico 7: Média do prazo de atendimento

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.

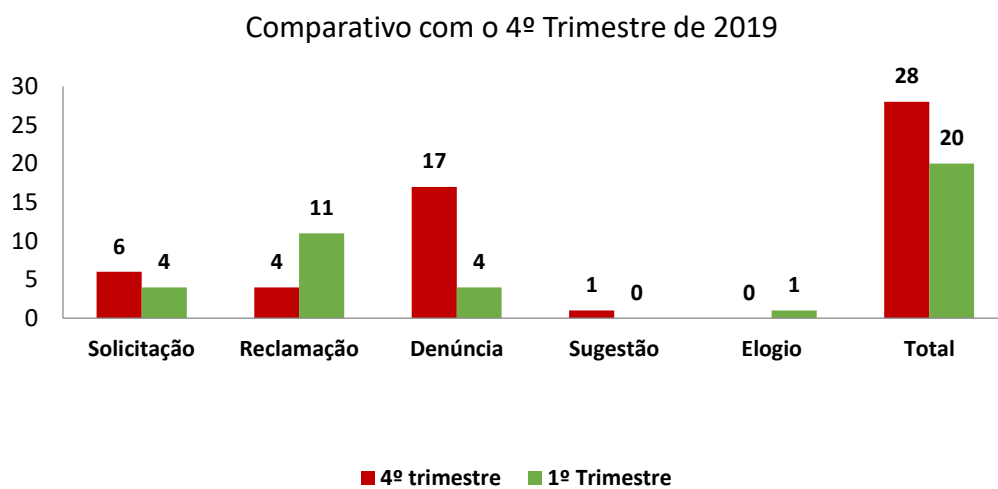


Gráfico 8: Comparativo com o trimestre anterior

2. Recomendações à Gestão Superior

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

1. Incentivar a transparência com a publicação dos resultados de processos seletivos, ações e projetos voltados a servidores de forma detalhada.
2. Providenciar cartazes/avisos quanto ao cuidado na segurança de bens, como bicicletas, motos dentre outros;
3. Verificar com a Coordenação de Segurança a manutenção das câmeras de segurança;
4. Verificar com os institutos a possibilidade de padronizar o acesso aos discentes a requerimentos nas coordenações acadêmicas;
5. Providenciar com o fiscal de contratos e a SINFRA melhoria na limpeza dos banheiros do prédio do Bloco Modular – BMT;
6. Providenciar com as Coordenações de Cursos de Pós-Graduação a publicação e atualização em suas páginas institucionais das Portarias que regem o curso.
7. Intensificar as campanhas com a Comissão de Ética quanto a condutas de servidores;
8. Utilizar meios alternativos para o pagamento de refeições no Restaurante Universitário;
9. Buscar meios para a resolução de problemas de conduta e conflito de interesses.

Santarém, 02 de Abril de 2020

Janete Aparecida de Sousa
Ouvidora

ANEXO *

UNIDADE/INTERESSADO	DATA ENVIO	PRAZO PARA RESPOSTA	DATA DA RESPOSTA	STATUS DA MANIFESTAÇÃO	RESPOSTA FINAL	ATRASO (DIAS) PARA RESPOSTA AO CIDADÃO
PROEN	06/jan	05/fev	07/fev	RESPONDIDA	FORA DO PRAZO	2
DIRETORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO e ISCO	07/jan	06/fev		FORA DO PRAZO		
COORD ACADÊMICA IEG	17/jan	16/fev	28/jan	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
BIBLIOTECA	23/jan	22/fev	10/fev	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
ICED	29/jan	28/fev	13/fev	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
DIRETORIA DE ACOMPANHAMENTO ESTUDANTIL (PROGES)	05/fev	06/mar	21/fev	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
COORD SEGURANÇA	06/fev	07/mar	07/fev	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
DIRETORIA DE ACOMPANHAMENTO ESTUDANTIL (PROGES)	06/fev	07/mar	21/fev	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
IEG	10/fev	11/mar	16/mar	RESPONDIDA	FORA DO PRAZO	5
DSQV	28/fev	29/mar	27/mar	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
COORD SEGURANÇA	04/mar	03/abr	12/mar	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
DIRETORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO	04/mar	03/abr	04/mar	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
IBEF	05/mar	04/abr	05/mar	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
PROGEP	10/mar	09/abr	31/mar	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
PROEN	13/mar	12/abr	31/mar	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
GABINETE REITORIA (Comitê Gestor RU)	16/mar	15/abr		EM ANDAMENTO	NO PRAZO	NO PRAZO
SINFRA	16/mar	15/abr	16/mar	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
PROGEP	18/mar	17/abr	25/mar	RESPONDIDA	NO PRAZO	NO PRAZO
PROGES	30/mar	29/abr		EM ANDAMENTO	NO PRAZO	NO PRAZO

*Dados atualizados em 31 de março de 2020