



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

Referência: Abril a Junho 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	6
1.3. Demandas por grupo de usuários	7
1.4. Unidades/Setores demandados	7
1.5. Meios de Acesso	7
1.6. Status das manifestações	7
1.7. Média do prazo de atendimento ao cidadão em dias	7
1.8. Comparativo com trimestre anterior	8
2. Recomendações à Gestão Superior	8

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 como um acompanhamento mais detalhado acerca das manifestações recebidas e tratadas 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 a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR para o registro das manifestações, realizando um controle diário das demandas.

O presente Relatório sintetiza as principais estatísticas das demandas registradas nesta Ouvidoria no 2º Trimestre de 2020.

1. Demandas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **4 (quatro) manifestações no período de 01/04/2020 a 30/06/2020: 1 (uma) denúncia, 1 (uma) solicitação de providências e 2 (duas) comunicações.**

1.1.1 Comunicações

A plataforma Fala.BR 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.

De forma geral as manifestações recebidas estão representadas no gráfico abaixo:

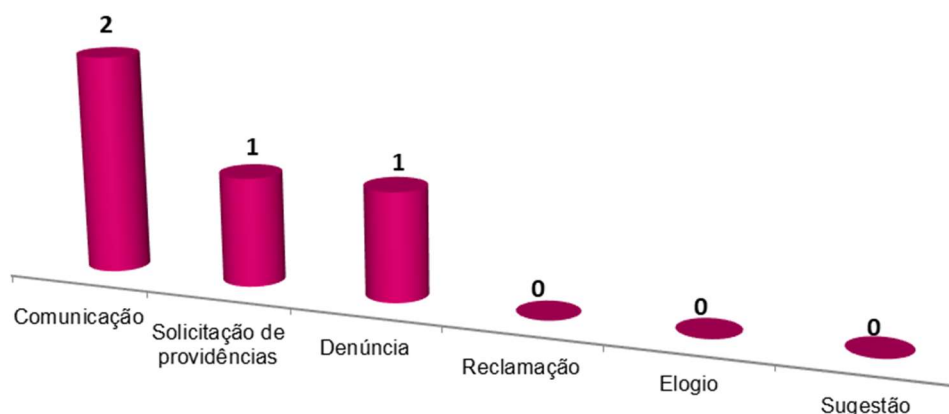


Gráfico 1: Manifestações por tipo

1.2 Manifestações por categoria de assunto

Todas as manifestações recebidas por esta unidade foram classificadas na categoria **Acadêmico** e os assuntos demandados de modo geral foram:

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

Principais Assuntos	
Desligamento Institucional Mestrado	1
Pagamento de auxílio estudantil	1
Redes Sociais	1
Processo Seletivo Especial Quilombola	1
	4

Quadro 1: Assuntos demandados

1.3 Demandas por grupo de usuários

Uma manifestação foi registrada pela categoria discente. As demais foram registradas de forma anônima.

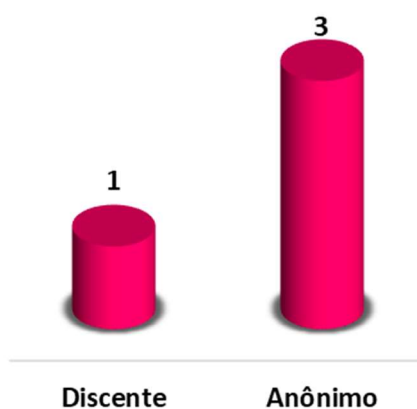


Gráfico 2: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

1.4 Unidades/Setores demandados

As unidades demandadas no período de referência foram Pró-Reitoria de Gestão Estudantil (PROGES), Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEN) e Diretoria de Pós-Graduação.

1.5 Meios de acesso

As manifestações foram registradas online, exclusivamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

1.6 Status das manifestações

Das manifestações e comunicações que esta unidade de Ouvidoria recebeu

neste 2º trimestre, **3 (três)** foram respondidas nos prazos descritos no item 1. 7.²

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 2º trimestre.

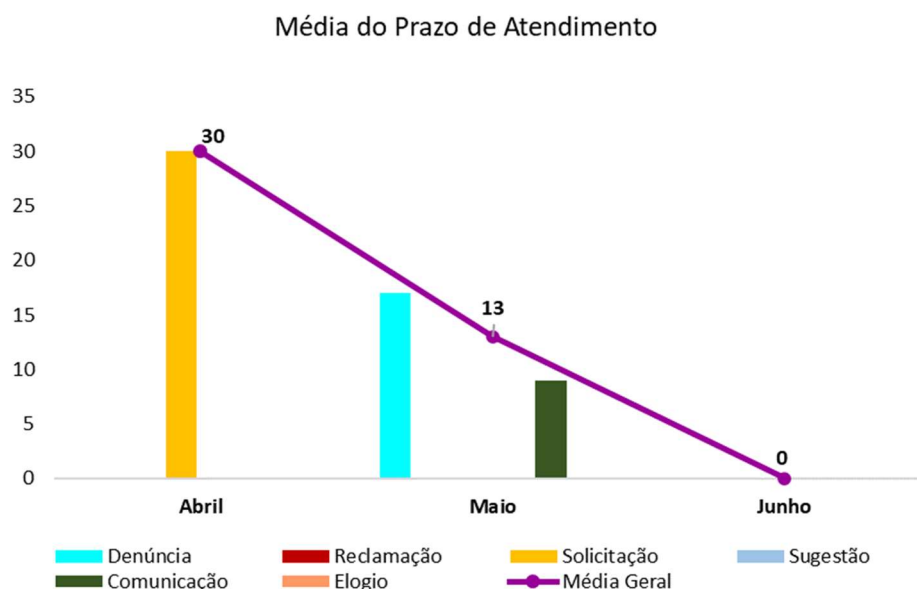


Gráfico 3: Média do prazo de atendimento

Os prazos de respostas por unidade estão descritos na quadro abaixo:

Situação	Tipo de Manifestação	Categoria de Assunto	Data de Abertura	Canal de Entrada	Unidade destino	Data da Resposta	Tempo de Resposta ao Cidadão (Dias)
Concluída	Solicitação	Acadêmico	14-Abr	Plataforma Fala.BR	Diretoria de Pós-Graduação	14/05/2020	30
Concluída	Comunicação	Acadêmico	6-Mai	Plataforma Fala.BR	PROGES	15/05/2020	9
Concluída	Denúncia	Acadêmico	8-Mai	Plataforma Fala.BR	PROGES	25/05/2020	17
Não respondida	Comunicação	Acadêmico	5-Jun	Plataforma Fala.BR	PROEN		

Quadro 2: Prazo de Atendimento por unidades demandadas

² Dados em 30 de junho de 2020.

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

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.

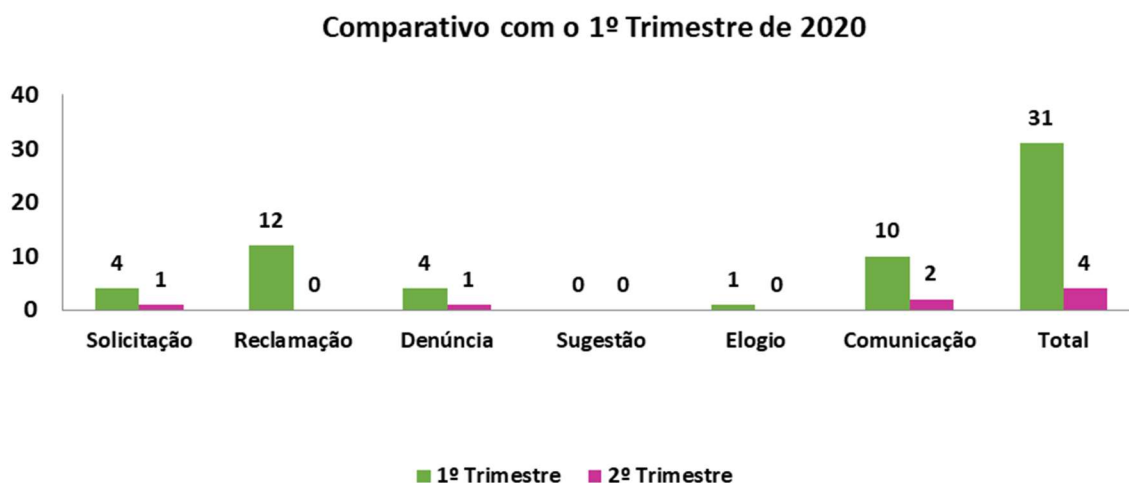


Gráfico 4: Comparativo com o trimestre anterior

Observa-se redução de 87% do quantitativo de demandas no atual trimestre em relação ao 1º trimestre.

2. Recomendações à Gestão Superior

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

- Criação de Grupo de Trabalho para implementação de comitê especializado para o combate às fraudes ao sistema de cotas ;
- Mapeamento para criação de fluxos nas Pro-Reitorias de Ensino de Graduação (PROEN) e Pro-Reitoria de Gestão Estudantil (PROGES) para apuração de possíveis fraudes em aprovações de alunos por cotas raciais

Santarém, 06 de Julho de 2020

Janete Aparecida de Sousa
Ouvidora-Geral/Ufopa
Portaria nº500, de 12/12/2019