



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

Referência: Julho a Setembro 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
FLÁVIA MÁRCIA DE ABREU CASASANTA

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	8
1.5. Meios de Acesso	8
1.6. Status das manifestações	8
1.7. Média do prazo de atendimento ao cidadão em dias	8
1.8. Comparativo com trimestre anterior	10
2. Recomendações à Gestão Superior	10

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 3º Trimestre de 2020.

1. Demandas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **11 manifestações no período de 01/07/2020 a 30/09/2020: 4 solicitações de providências, 3 comunicações, 2 denúncias, 1 reclamação e 1 elogio.**

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 reclassificados 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:

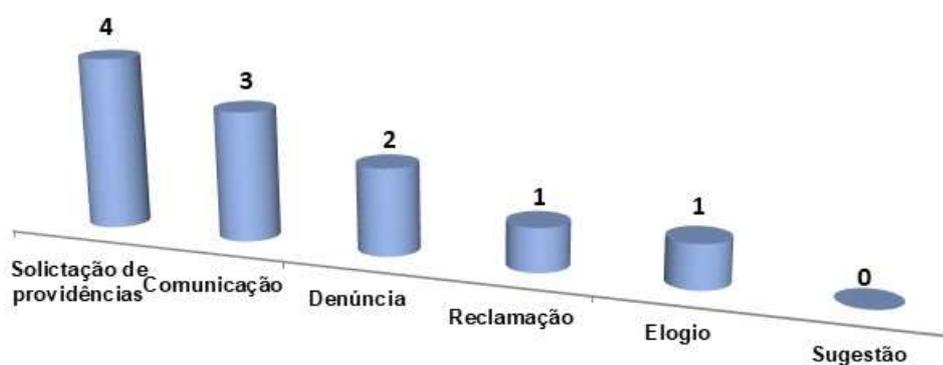


Gráfico 1: Manifestações por tipo

1.2 Manifestações por categoria de assunto

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria foram classificadas de acordo com o gráfico a seguir:

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

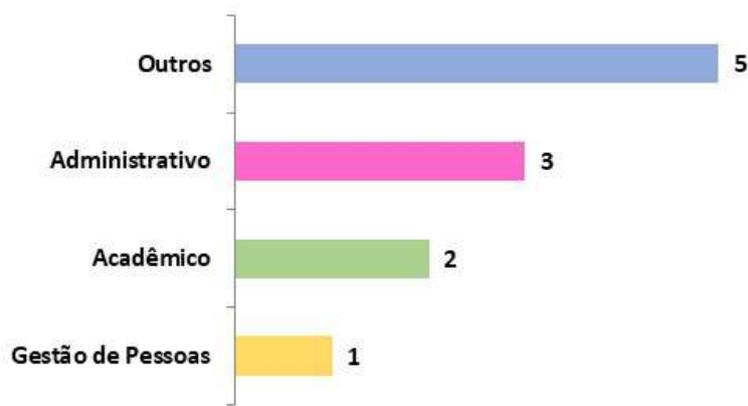


Gráfico 2: Quantidade de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos demandados de modo geral foram:

Principais Assuntos	
Processo Seletivo Mestrado	3
Pesquisa Acadêmica sobre dados abertos	1
Conduta de servidor	1
Solicitação de matrícula em componente curricular do Período Letivo Especial (PLE)	1
Qualidade do atendimento no serviço público	1
Morosidade para resposta a solicitação	1
Medidas de proteção contra Covid-19	1
Conduta de discente em rede social	1
Aproveitamento de Vagas Concurso	1

Quadro 1: Assuntos demandados

1.3 Demandas por grupo de usuários

As manifestações foram registradas pelos seguintes grupos de usuários. Das 11 manifestações, 4 foram registradas de forma anônima conforme gráfico abaixo:



Gráfico 3: Quantidade de manifestações por grupo de usuários

1.4 Unidades/Setores demandados

A Ouvidoria encaminhou as manifestações registradas neste trimestre de referência às seguintes unidades:



Gráfico 4: Unidades demandadas

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 que esta unidade de Ouvidoria recebeu neste 3º trimestre, **10** 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

² Dados em 01 de outubro de 2020.

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.

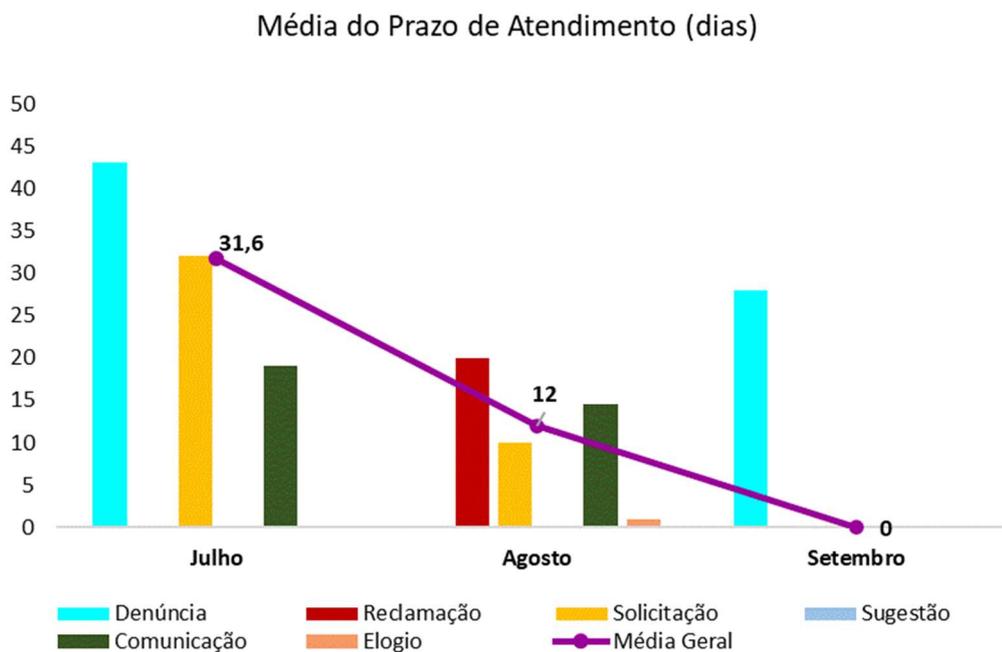


Gráfico 5: Média do prazo de atendimento em dias

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

Situação	Tipo de Manifestação	Data de Abertura	Unidade destino	Data da Resposta	Tempo de Resposta ao Cidadão (Dias)
Concluída	Solicitação	10-jul	PROGEP	27/08/2020	48
Concluída	Denúncia	15-jul	Comissão de Ética	27/08/2020	43
Concluída	Comunicação	23-jul	Diretoria de Pós-Graduação	11/08/2020	19
Concluída	Solicitação	31-jul	Diretoria de Registro Acadêmico	18/08/2020	18
Concluída	Elogio	10-ago	Serviço de Informação ao Cidadão	11/08/2020	1
Concluída	Comunicação	16-ago	Diretoria de Pós-Graduação	27/08/2020	11

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

Concluída	Solicitação	17-ago	Diretoria de Pós-Graduação	27/08/2020	10
Concluída	Reclamação	26-ago	Progep	15/09/2020	20
Concluída	Comunicação	28-ago	Comitê Permanente de Crise para Prevenção e Combate ao Coronavírus (REITORIA)	15/09/2020	18
Em andamento	Denúncia	28-set	Campus Monte Alegre		

Quadro 2: Prazo de Atendimento por unidades demandadas

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.

Comparativo com o 2º Trimestre de 2020

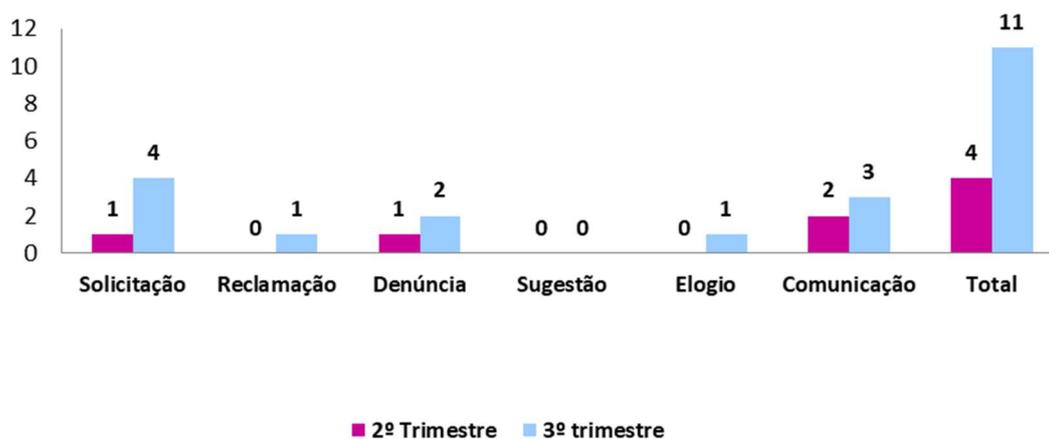


Gráfico 6: Comparativo com o trimestre anterior

2. Recomendações à Gestão Superior

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

- Verificar os fluxos e prazos para atendimento de solicitações via processos

à Pro-Reitoria de estão de Pessoas;

- Realizar campanhas quanto ao uso de medidas de proteção contra Covid-19 e orientações direcionadas aos terceirizados quanto ao uso correto de máscara durante o horãrio de trabalho.

7

Santarém, 08 de Outubro de 2020

Janete Aparecida de Sousa
Ouvidora-Geral/Ufopa
Portaria n°500, de 12/12/2019