



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

Referência: Outubro a Dezembro 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 4º Trimestre de 2020.

1. Demandas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **12 manifestações no período de 01/10/2020 a 31/12/2020: 5 solicitações de providências, 4 comunicações, 2 denúncias e 1 reclamação.**

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:

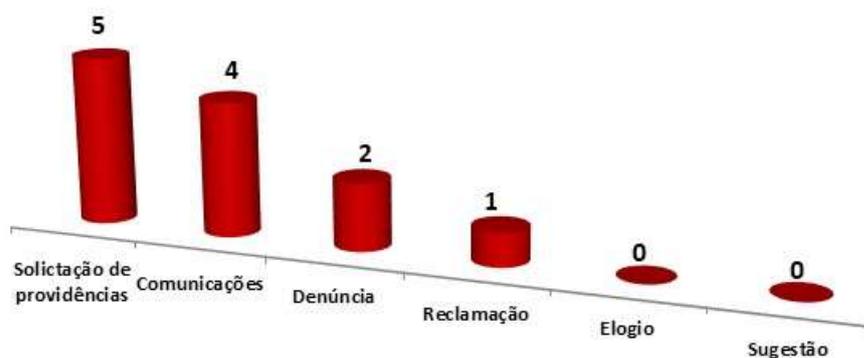


Gráfico 1: Manifestações por tipo

1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

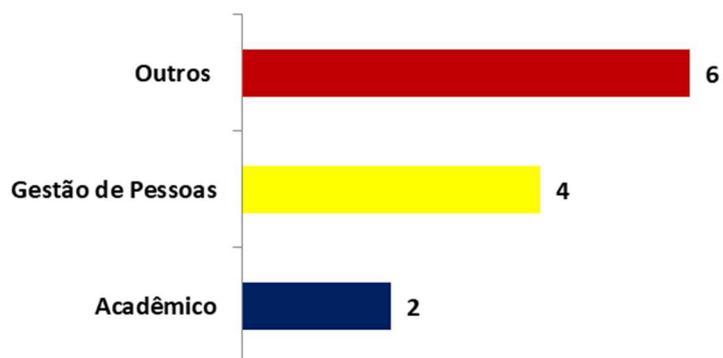


Gráfico 2: Quantidade de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos demandados de modo geral foram:

Principais Assuntos	
Licitações Reequilíbrio Econômico-Financeiro	3
Acessibilidade comunicativa aos surdos	2
Assédio Moral Solicitação de providências	2
Exercício de comércio, de gerência e de administração de sociedade privada	1
Intérprete e Tradutor de Língua Brasileira de Sinais	1
Flexibilização e Ajuste de Jornada de Trabalho	1
Licença para atividade política	1
Auxílio Emergencial	1

Quadro 1: Assuntos demandados

1.3 Demandas por grupo de usuários

As manifestações foram registradas pelos seguintes grupos de usuários. Das 12 manifestações, 4 foram registradas de forma anônima conforme gráfico abaixo:

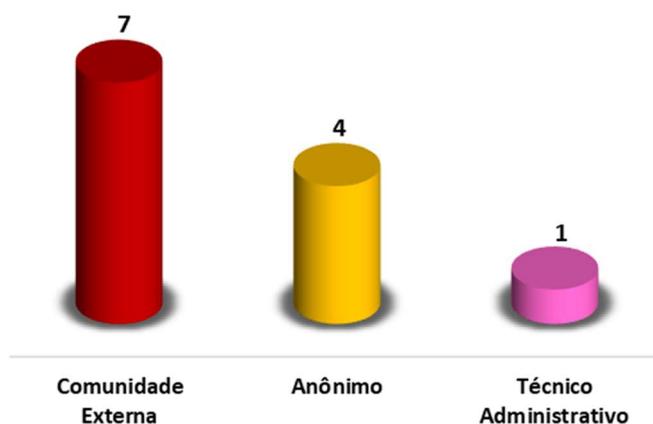


Gráfico 3: Quantidade de manifestações por grupo de usuários

1.4 Unidades/Setores demandados

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

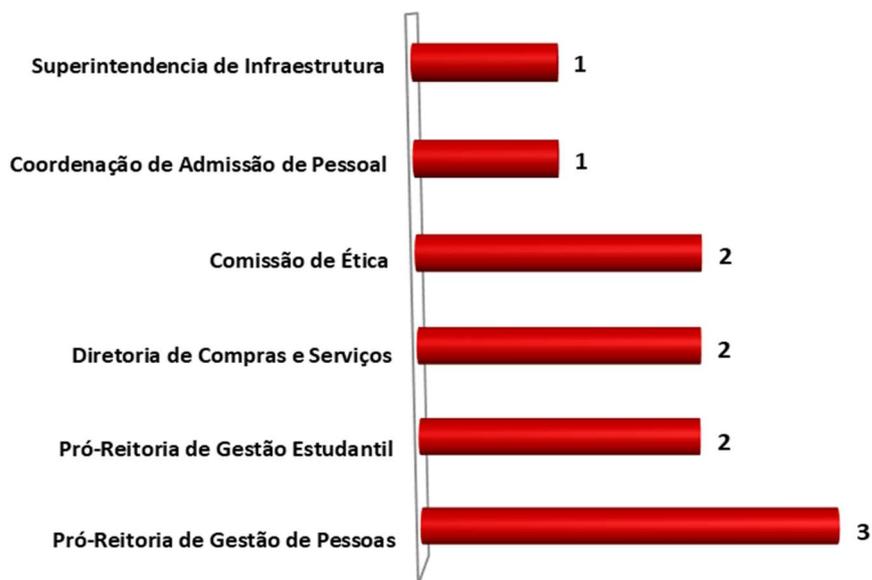


Gráfico 4: Unidades demandadas

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 12 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu neste 4º 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 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

² Dados em 04 de janeiro de 2021.

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

O gráfico a seguir ilustra a média do prazo de atendimento por mês neste 2º trimestre.

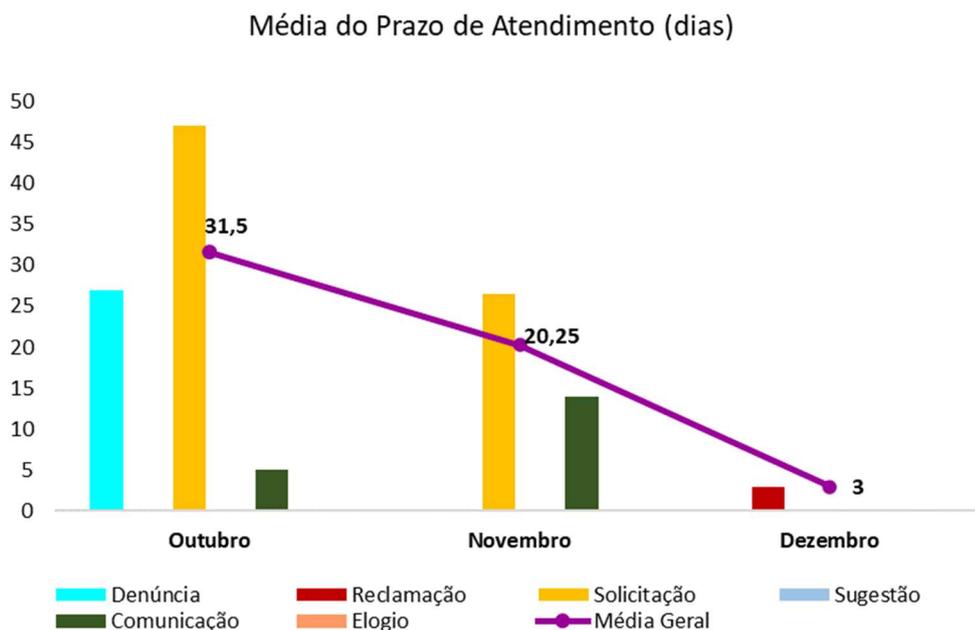


Gráfico 5: Média do prazo de atendimento em dias

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

Situação	Tipo de Manifestação	Data de Abertura	Canal de Entrada	Unidade destino	Data da Resposta	Tempo de Resposta ao Cidadão (Dias)
Concluída	Comunicação	1-out	Plataforma Fala.BR	PROGEP	06/10/2020	5
Concluída	Denúncia	14-out	Plataforma Fala.BR	Comissão de Ética	10/11/2020	27
Concluída	Solicitação	21-out	Plataforma Fala.BR	PROGES	07/12/2020	47
Concluída	Solicitação	21-out	Plataforma Fala.BR	PROGES	07/12/2020	47
Concluída	Solicitação	9-nov	Plataforma Fala.BR	Diretoria de Compras de Serviços	07/12/2020	28
Em andamento	Denúncia	11-nov	Plataforma Fala.BR	Coordenação de Admissão de Pessoal (PROGEP)		
Concluída	Comunicação	12-nov	Plataforma Fala.BR	Comissão de Ética	19/11/2020	7
Concluída	Solicitação	12-nov	Plataforma Fala.BR	Diretoria de Compras de Serviços	07/12/2020	25

Concluída	Comunicação	15-nov	Plataforma Fala.BR	PROGEP	07/12/2020	22
Concluída	Comunicação	24-nov	Plataforma Fala.BR	PROGEP	07/12/2020	13
Concluída	Reclamação	4-dez	Plataforma Fala.BR	Ouvidoria	07/12/2020	3
Em andamento	Solicitação	21-dez	Plataforma Fala.BR	SINFRA		

Quadro 2: Prazo de Atendimento por unidades demandadas

1.8 Comparativo com os trimestres anteriores

O gráfico a seguir traz um comparativo entre as manifestações formuladas nos trimestres de 2020.

Comparativo Trimestral

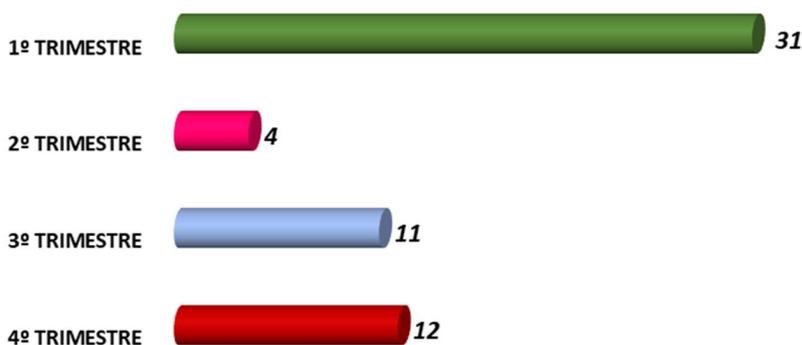


Gráfico 6: Comparativo com os trimestres anteriores

2. Recomendações à Gestão Superior

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

- Criar fluxos para a apuração de denúncias de assédio moral na instituição;
- Adequar a flexibilização e ajuste de jornada de trabalho na instituição.

Santarém, 11 de janeiro 2021

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

