



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

**RELATÓRIO ANUAL DA
OUVIDORIA
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. 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. Demandas por grupo de usuários	9
1.4. Unidades/Setores demandados	9
1.5. Meios de Acesso.....	10
1.6. Status das manifestações	11
1.7. Média do prazo de atendimento ao cidadão em dias.....	11
1.8. Comparativos.....	15
2. Principais Recomendações a partir das demandas registradas na Ouvidoria	16

Apresentação

A Ouvidoria Geral 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 em cumprimento ao disposto no Art. 14, II, da Lei 13.60/2018 apresentamos o atual relatório, 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.

Em Agosto de 2020, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-OUV) passou a integrar o antigo Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) formando a Plataforma Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Atualmente, a Ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR para o registro das manifestações, realizando um controle diário das demandas.

Além disso, a Ouvidoria atua na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo responsável pelas temáticas relacionadas à transparência e cujos dados também constam neste relatório.

O presente Relatório sintetiza as principais estatísticas das demandas registradas no ano de 2020.

1. Análise das manifestações recebidas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu no período de 01/01/2020 a 31/12/2020 58 manifestações: 14 reclamações, 14 solicitações de providências, 9 denúncias, 2 elogios e 19 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 na figura abaixo:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		
	RECLAMAÇÃO	14 (24,1%)
	SOLICITAÇÃO	14 (24,1%)
	DENÚNCIA	9 (15,5%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	2 (3,4%)
	COMUNICAÇÃO	19 (32,8%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Figura 1: Tipos de Manifestações. Fonte: Painel Rsolveu?

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

No gráfico a seguir uma representação das manifestações registradas mês a mês:

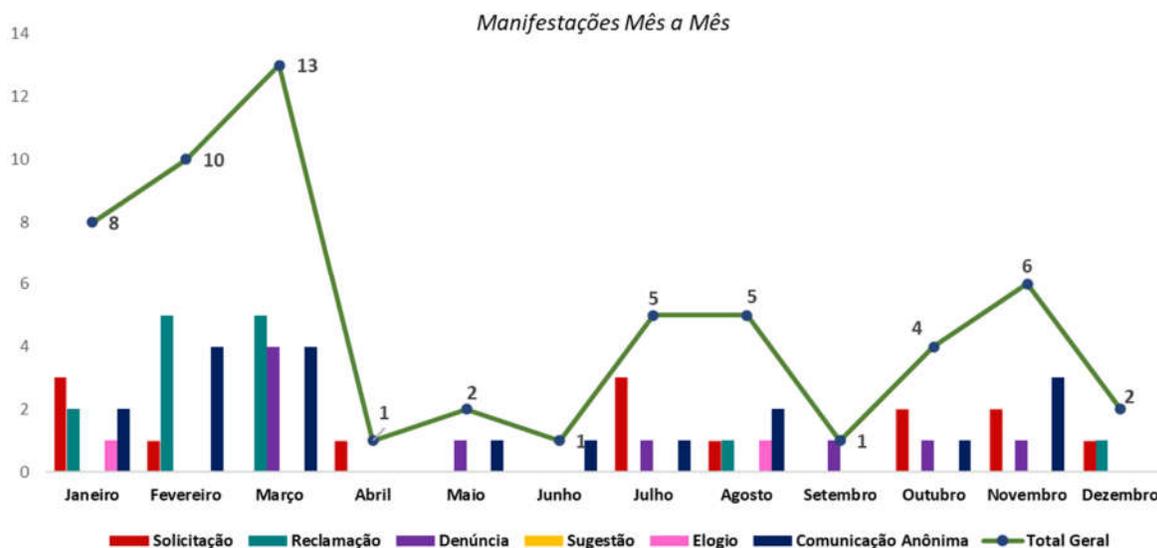


Gráfico 1: Manifestações mês a mês

1.2 Manifestações por categoria de Assunto

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

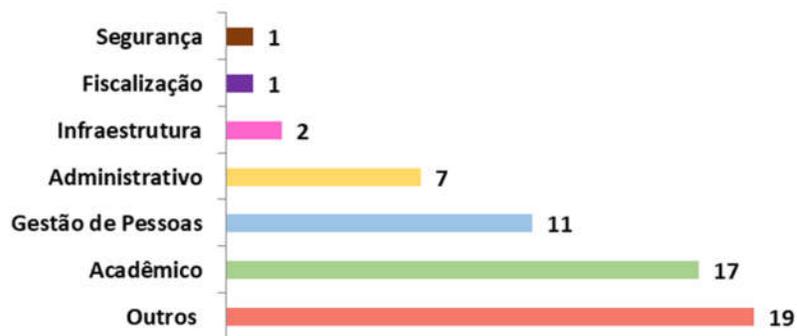


Gráfico 2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos demandados de modo geral foram:

Principais Assuntos	
Processo Seletivo Mestrado	3
Licitações Reequilíbrio Econômico-Financeiro	3
Irregularidades Edital 01/2020-PROGEP	2
Bicicleta roubada nas dependências da Universidade	2
Acessibilidade comunicativa aos surdos	2

Assédio Moral Solicitação de providências	2
Reclamação da oferta de mais de 90% dos cursos da Ufopa em tempo integral	1
Reavaliação do resultado 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 intérprete 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 diretora 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
Preço de refeição de servidor	1
Manipulação de informações para obtenção de bolsa	1
Falta de limpeza dos banheiros do BMT, no térreo	1
Conduta de aluno em redes sociais	1
Erros de pagamento	1
Extravio de documentação de implementação de bolsa	1
Conduta inadequada de docente em rede social	1
Desligamento Institucional Mestrado	1
Pagamento de auxílio estudantil	1
Redes Sociais	1
Processo Seletivo Especial Quilombola	1
Pesquisa Acadêmica	1
Conduta de servidor	1
Solicitação de matrículas	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
Exercício de comércio, de gerência e de administração de sociedade privada	1
Interprete 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 58 manifestações, 21 foram registradas de forma anônima conforme gráfico abaixo:

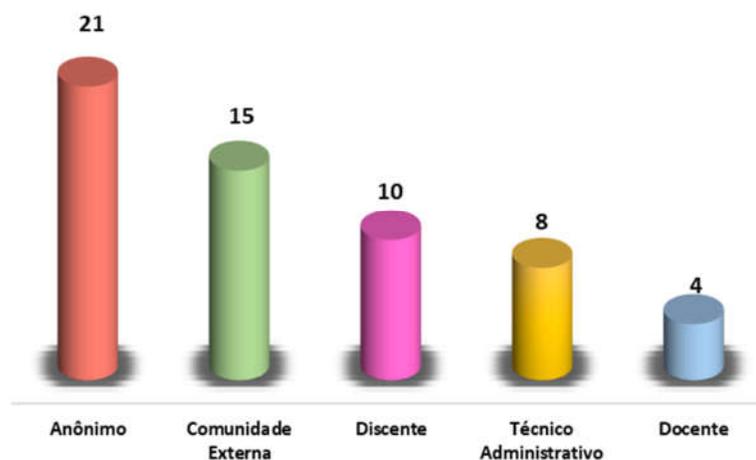


Gráfico 3: Quantitativo de Manifestações por grupo de usuários

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, pela Plataforma Integrada de

Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, presencial (até março de 2020) e por e-mail.

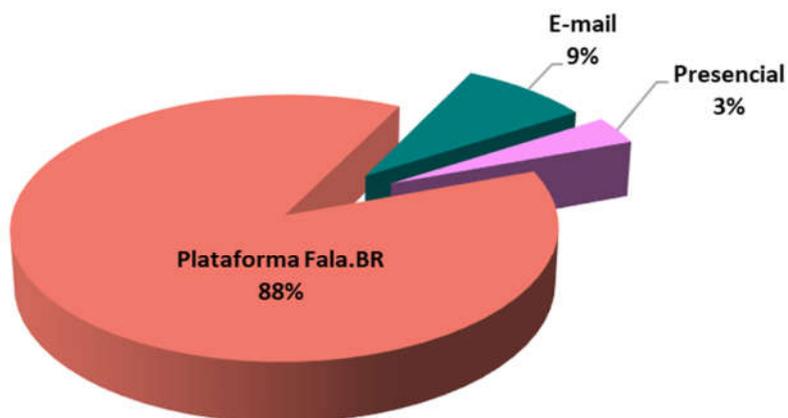


Gráfico 5: Meios de Acesso

As manifestações recebidas presencialmente e por e-mail foram registradas no Fala.BR 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 ano, 56 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(em dias) mês a mês.

² Dados em 04 de Janeiro de 2021.

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

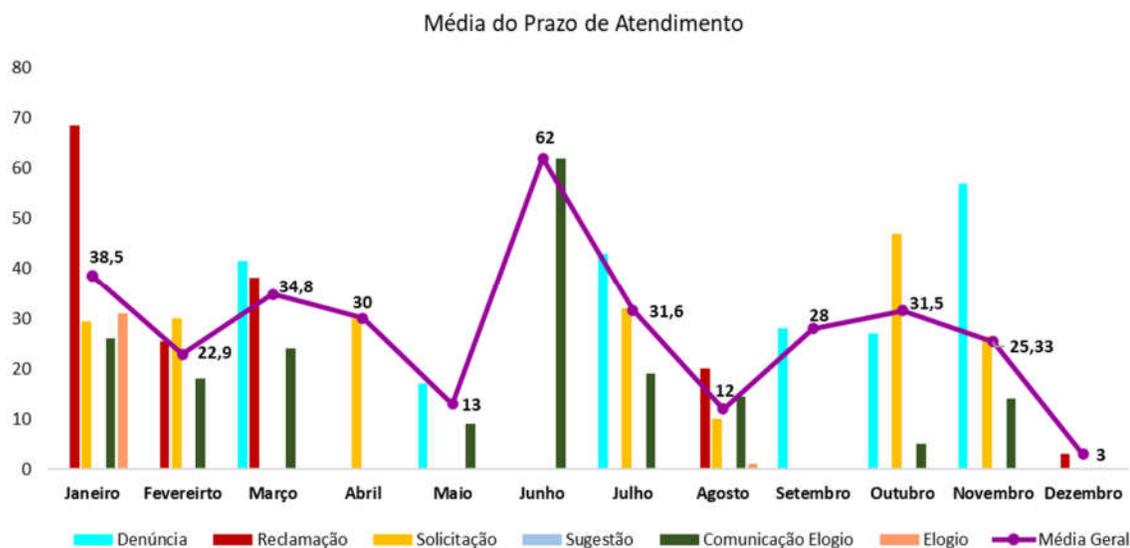


Gráfico 6: Média do prazo de atendimento em dias

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	Comunicação	3-jan	PROEN	07/02/2020	35
Concluída	Reclamação	6-jan	Diretoria de Pós-Graduação	06/04/2020	91
Concluída	Solicitação	7-jan	Ouvidoria	03/02/2020	27
Concluída	Reclamação	17-jan	Coordenação Acadêmica do IEG	28/01/2020	11
Concluída	Solicitação	21-jan	Biblioteca	10/02/2020	20
Concluída	Solicitação	23-jan	PROGES	04/03/2020	41
Concluída	Comunicação	27-jan	ICED	13/02/2020	17
Concluída	Elogio	30-jan	Ouvidoria	01/03/2020	31
Concluída	Comunicação	4-fev	Diretoria de Acompanhamento Estudantil (PROGES)	21/02/2020	17

Concluída	Reclamação	5-fev	Coordenação de segurança	07/02/2020	2
Concluída	Reclamação	5-fev	Direção do IEG	16/03/2020	40
Concluída	Reclamação	6-fev	Diretoria de Acompanhamento Estudantil (PROGES)	21/02/2020	15
Concluída	Reclamação	7-fev	Coordenação de segurança	13/03/2020	35
Concluída	Solicitação	10-fev	PROEN	11/03/2020	30
Concluída	Comunicação	12-fev	PROGEP	04/03/2020	21
Concluída	Comunicação	12-fev	PROGEP	04/03/2020	21
Concluída	Reclamação	21-fev	DSQV	27/03/2020	35
Concluída	Comunicação	21-fev	IBEF	05/03/2020	13
Concluída	Denúncia	2-mar	Comissão de Ética	02/04/2020	31
Concluída	Denúncia	4-mar	PROGEP	11/04/2020	38
Concluída	Denúncia	5-mar	Reitoria	07/05/2020	63
Concluída	Denúncia	10-mar	PROGEP	13/04/2020	34
Concluída	Reclamação	11-mar	PROGES	25/05/2020	75
Concluída	Reclamação	13-mar	PROEN	31/03/2020	18
Concluída	Comunicação	13-mar	Comitê Gestor RU	03/06/2020	82
Concluída	Comunicação	16-mar	PROEN	16/03/2020	0
Concluída	Comunicação	16-mar	SINFRA	16/03/2020	0

Concluída	Comunicação	17-mar	PROGES	31/03/2020	14
Concluída	Reclamação	18-mar	PROGEP	25/03/2020	7
Concluída	Reclamação	26-mar	Diretoria de Pós-Graduação	15/05/2020	50
Concluída	Reclamação	31-mar	ICS	11/05/2020	41
Concluída	Solicitação	14-abr	Diretoria de Pós-Graduação	14/05/2020	30
Concluída	Comunicação	6-mai	PROGES	15/05/2020	9
Concluída	Denúncia	8-mai	PROGES	25/05/2020	17
Concluída	Comunicação	5-jun	PROEN	06/08/2020	62
Concluída	Solicitação	10-jul	PROGEP	27/08/2020	48
Concluída	Solicitação	12-jul	Ouvidoria	11/08/2020	30
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
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
Concluída	Denúncia	28-set	Campus Monte Alegre	26/10/2020	28
Concluída	Comunicação	1-out	PROGEP	06/10/2020	5
Concluída	Denúncia	14-out	Comissão de Ética	10/11/2020	27
Concluída	Solicitação	21-out	PROGES	07/12/2020	47
Concluída	Solicitação	21-out	PROGES	07/12/2020	47
Concluída	Solicitação	9-nov	Diretoria de Compras de Serviços	07/12/2020	28
Em andamento	Denúncia	11-nov	Coordenação de Admissão de Pessoal (PROGEP)		
Concluída	Comunicação	12-nov	Comissão de Ética	19/11/2020	7
Concluída	Solicitação	12-nov	Diretoria de Compras de Serviços	07/12/2020	25
Concluída	Comunicação	15-nov	PROGEP	07/12/2020	22
Concluída	Comunicação	24-nov	PROGEP	07/12/2020	13
Concluída	Reclamação	4-dez	Ouvidoria	07/12/2020	3
Em andamento	Solicitação	21-dez	SINFRA		

Quadro 2: Prazo de Atendimento por unidade demandada

1.8 Comparativos

O gráfico a seguir traz um comparativo entre as manifestações registradas em 2020 e as manifestações demandas no ano de 2019.



Gráfico 7: Comparativo do total de manifestações reistradas em 2019 e 2020

Observa-se redução de 65% do quantitativo de demandas no ano de 2020 em relação a 2019.

2. Principais Recomendações a partir das demandas registradas na Ouvidoria

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

- Incentivar a transparência com a publicação dos resultados de processos seletivos, ações e projetos voltados a servidores de forma detalhada.
- Providenciar cartazes/avisos quanto ao cuidado na segurança de bens, como bicicletas, motos dentre outros;
- Verificar com a Coordenação de Segurança a manutenção das câmeras de segurança;
- Verificar com os institutos a possibilidade de padronizar o acesso aos discentes a requerimentos nas coordenações acadêmicas;
- Providenciar com o fiscal de contratos e a SINFRA melhoria na limpeza dos banheiros do prédio do Bloco Modular – BMT;
- Providenciar com as Coordenações de Cursos de Pós-Graduação a publicação e atualização em suas páginas institucionais das Portarias

que regem o curso.

- Intensificar as campanhas com a Comissão de Ética quanto a condutas de servidores;
- Utilizar meios alternativos para o pagamento de refeições no Restaurante Universitário;
- Buscar meios para a resolução de problemas de conduta e conflito de interesses.
- 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
- 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 horário de trabalho.
- 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 de 2021

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