



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA**

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA**

**Referência: Janeiro a Março de 2021**

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**  
FLÁVIA MÁRCIA DE ABREU CASASANTA  
JANETE APARECIDA 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	8
1.6. Status das manifestações	9
1.7. Média do prazo de atendimento ao cidadão em dias	9
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 1º Trimestre de 2021.

## 1. Demandas

### 1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **9 manifestações no período de 01/01/2021 a 31/03/2021: 3 solicitações de providências, 2 comunicações, 2 sugestões e 2 reclamações.**

#### 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.<sup>1</sup>

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 e comunicações recebidas estão representadas no gráfico abaixo:

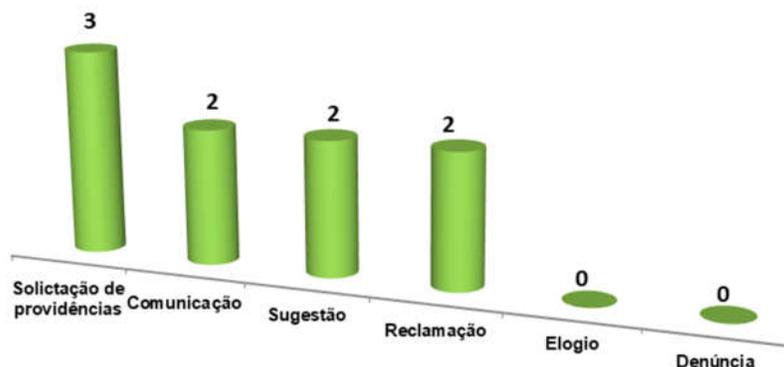


Gráfico 1: Manifestações por tipo

### 1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

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

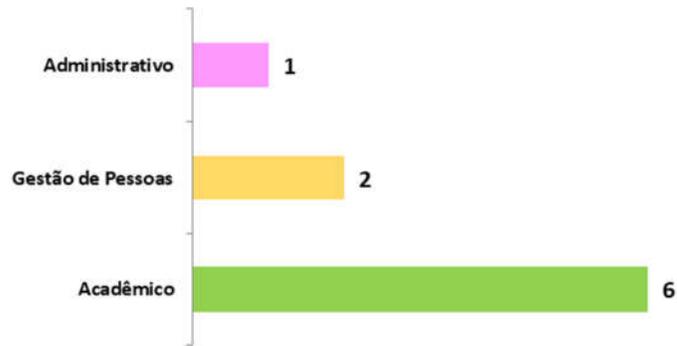


Gráfico 2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

Os principais assuntos demandados de modo geral foram:

Principais Assuntos	
Metodologia de professores em atividades remotas	2
Problema no acesso ao sistema SIGAA	2
Dificuldade para acessar o e-mail institucional	1
Flexibilização e Ajuste de Jornada de Trabalho	1
Ausência de informações sobre o retorno das aulas remotas	1
Aproveitamento de Vagas	1
Encaminhamento de frequência para setor de pagamento	1

Quadro 1: Assuntos demandados

### 1.3 Demandas por grupo de usuários

As manifestações foram registradas pelos seguintes grupos de usuários.

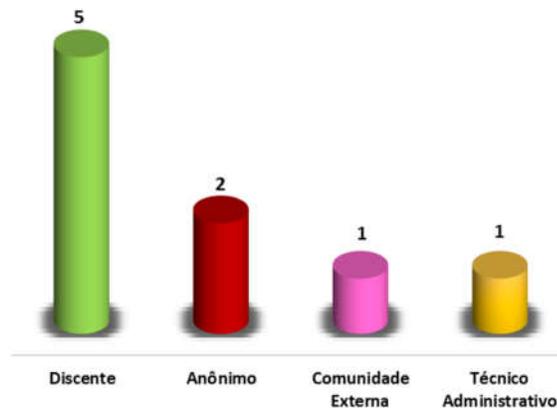


Gráfico 3: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

### 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

Neste trimestre foram recebidas 2 manifestações por e-mail e 7 pela Plataforma Fala.BR. As manifestações recebidas por e-mail foram registradas na Plataforma 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.

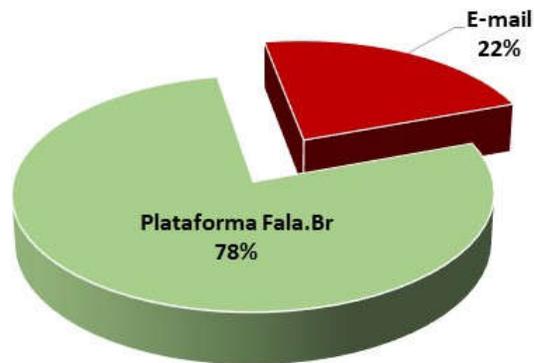


Gráfico 5: Meios de Acesso

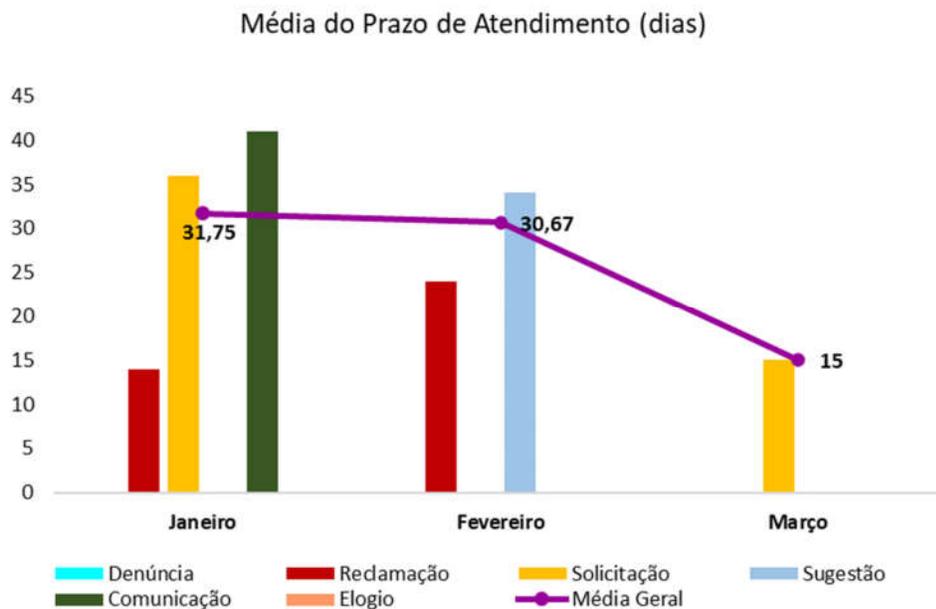
### 1.6 Status das manifestações

Das 9 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu neste 1º trimestre, **8** foram respondidas nos prazos descritos no item 1. 7.<sup>2</sup>

### 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.<sup>3</sup>

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



<sup>2</sup> Dados em 05 de abril de 2021.

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

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	Reclamação	20-jan	Campus Juruti	03/02/2021	14
Concluída	Solicitação	28-jan	Coordenação de Sistemas (CTIC)	25/02/2021	28
Concluída	Comunicação	28-jan	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	10/03/2021	41
Concluída	Solicitação	31-jan	Coordenação Curso Licenciatura em informática Educacional	16/03/2021	44
Concluída	Reclamação	1-fev	Coordenação de Sistemas (CTIC)	25/02/2021	24
Concluída	Sugestão	2-fev	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	10/03/2021	36
Concluída	Sugestão	25-fev	Instituto de Ciências e Tecnologias das Águas	29/03/2021	32
Concluída	Solicitação	11-mar	Coordenação de Administração e Pagamento de Pessoal	26/03/2021	15
Concluída	Comunicação	18-mar	Campus Juruti		

Quadro 2: Prazo de Atendimento por unidades demandadas

### 1.8 Comparativo com o trimestre anterior

O gráfico abaixo representa os quantitativos das manifestações no 4º trimestre de 2020 e o 1º trimestre de 2021.

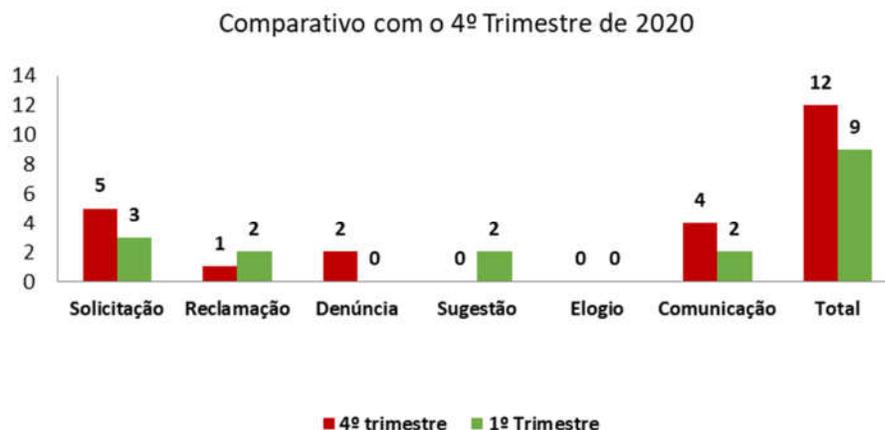


Gráfico 6: Comparativo trimestral

## 2. Recomendações à Gestão Superior

A partir da análise das demandas recebidas por esta unidade

recomendamos:

- Adequar a flexibilização e ajuste de jornada de trabalho na instituição;
- Realizar treinamentos aos discentes ou disponibilizar tutoriais para acesso aos sistemas da universidade.

Santarém, 07 de Abril de 2021

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