



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

Referência: Abril a Junho 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
WILLIAM BISMARCK RIBEIRO GOMES

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	9
1.6. Status das manifestações	9
1.7. Média do prazo de atendimento ao cidadão em dias	9
1.8. Comparativo com trimestre anterior	11
2. Recomendações à Gestão Superior	11

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 2021.

1. Demandas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **18 manifestações no período de 01/04/2021 a 30/06/2021: 5 denúncias, 5 reclamações, 4 solicitações de providências e 4 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:

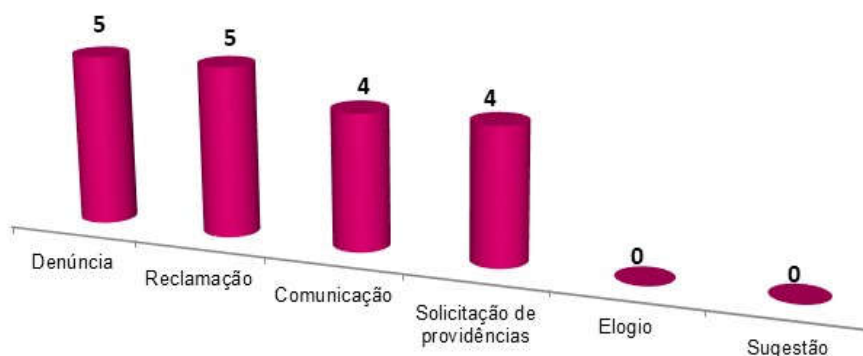


Gráfico 1: Manifestações por tipo

1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

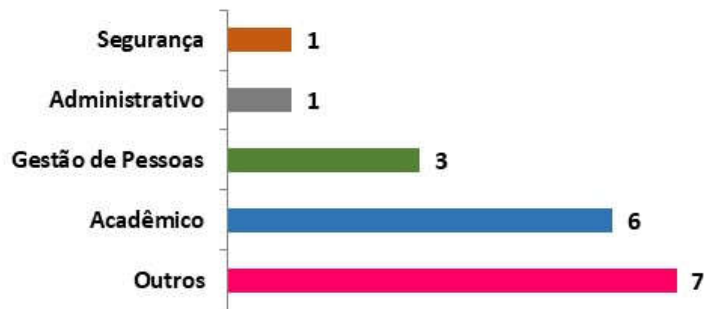


Gráfico 2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos demandados de modo geral foram:

Principais Assuntos	
Pesquisa Acadêmica	2
Plágio em artigo acadêmico	2
Limitações em relação a acesso à Internet para cumprimento de atividades das aulas remotas	1
Metodologia de professores em atividades remotas	1
Aproveitamento de Vagas	1
Providências tomadas em relação a contratação de intérpretes de Libras	1
Possível desvio de função	1
Terceirizados sem máscara durante horário de trabalho	1
Cotas de Ingresso nas Universidades	1
Disponibilização de material para aulas remotas	1
Disciplina ministrada em curto espaço de tempo	1
Dificuldade em se comunicar com o setor administrativo	1
Furto de notebook institucional	1
Capacitação de Servidor	1
Matrícula não efetivada	1
Restaurante Universitário	1

Quadro 1: Assuntos demandados

1.3 Demandas por grupo de usuários

As manifestações foram registradas pelos seguintes grupos de usuários. Das 18 manifestações, 4 foram registradas de forma anônima conforme gráfico a seguir:

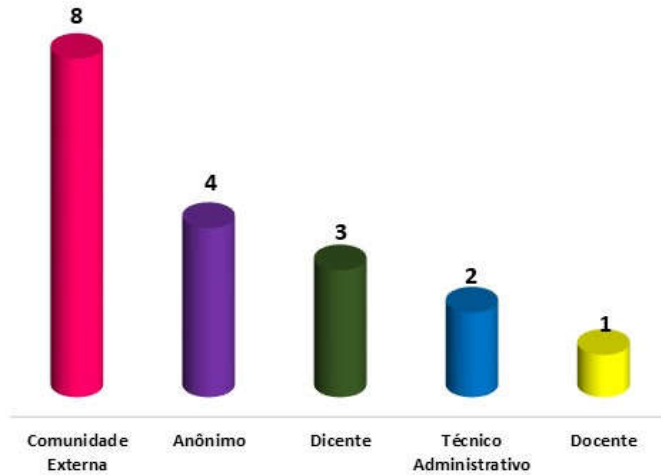


Gráfico 3: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

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 4 manifestações por e-mail e 14 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.

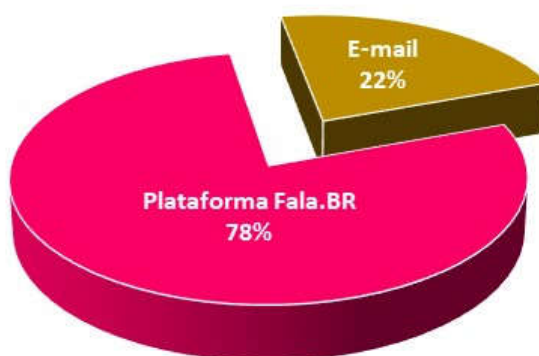


Gráfico 5: Meios de Acesso

1.6 Status das manifestações

Das 18 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu neste 2º trimestre, **12** foram respondidas nos prazos descritos no item 1. 7.²



Gráfico 6: Status das manifestações

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 06 de julho de 2021.

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.

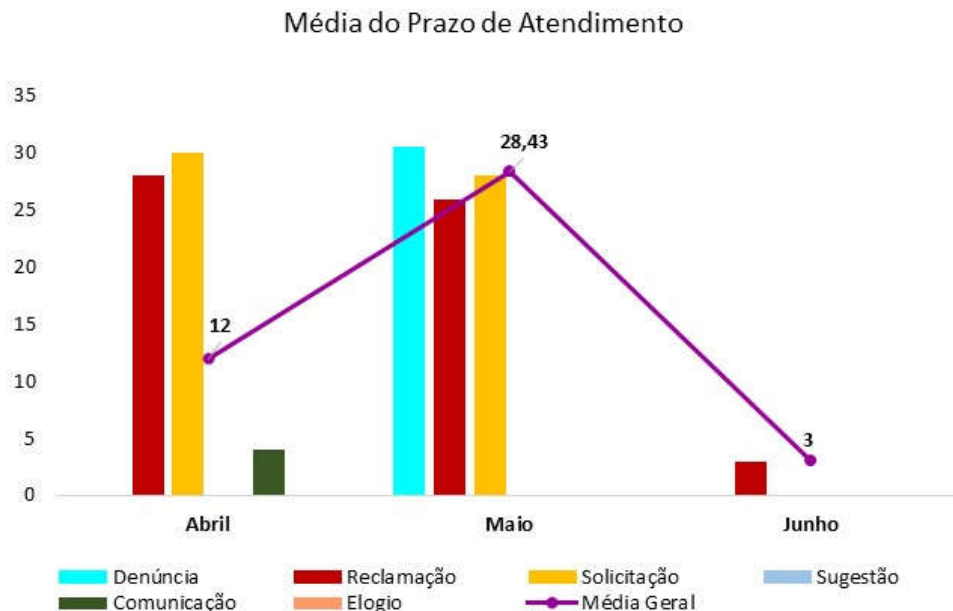


Gráfico 7: Média do prazo de atendimento em dias

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	1-abr	Comitê Permanente de Crise para Prevenção e Combate ao Coronavírus (Covid-19) na Ufopa	08/04/21	7
Concluída	Comunicação	7-abr	Ouvidoria	08/04/21	1
Concluída	Reclamação	26-abr	Ouvidoria	24/05/21	28
Concluída	Solicitação	2-mai	Coordenação de Admissão de Pessoal - CAP	27/05/21	25
Concluída	Solicitação	5-mai	Pró-Reitoria de Gestão Estudantil - PROGES	07/06/21	33
Concluída	Denúncia	11-mai	Procuradoria Jurídica	10/06/21	30
Concluída	Solicitação	11-mai	Ouvidoria	02/06/21	22
Concluída	Solicitação	14-mai	Ouvidoria	15/06/21	32

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

Concluída	Denúncia	18-mai	Programa de Pós-Graduação em Ciências da Sociedade	18/06/21	31
Concluída	Reclamação	24-mai	Diretoria de Ensino	19/06/21	26
Em andamento	Comunicação	1-jun	Coordenação do Curso de Agronomia		
Em andamento	Comunicação	10-jun	Coordenação Curso de Engenharia de Minas		
Concluída	Reclamação	15-jun	Ouvidoria	18/06/21	3
Concluída	Denúncia	19-jun	Diretoria de Pós-Graduação	19/06/21	0
Em andamento	Denúncia	21-jun	Reitoria		
Em andamento	Denúncia	21-jun	Reitoria		
Em andamento	Reclamação	21-jun	Campus Alenquer		
Em andamento	Reclamação	24-jun	Diretoria de Acompanhamento Estudantil		

Quadro 2: Prazo de Atendimento por unidades demandadas

1.8 Comparativo com o trimestre anterior

O gráfico abaixo representa os quantitativos das manifestações nos 1º e 2º trimestres de 2021:

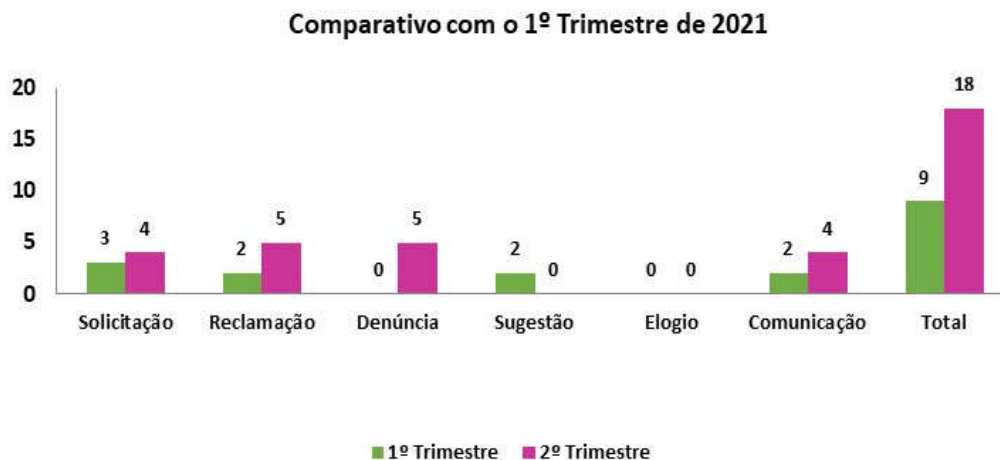


Gráfico 8: Comparativo Trimestral

2. Recomendações à Gestão Superior

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

- Atualizar os fluxos para apuração de denúncias de plágio em trabalhos acadêmicos;

- Criar/intensificar campanhas quanto o uso correto de máscaras de proteção como medida de enfrentamento da pandemia de Covid-19 nas dependências da universidade;

Santarém, 09 de julho 2021

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