



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

Referência: Julho a Setembro 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
MATHEUS HENRIQUE FREITAS NASCIMENTO
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	10
1.8. Comparativo com trimestre anterior	11
2. Recomendações à Gestão Superior	12

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 2021.

1. Demandas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **20 manifestações no período de 01/07/2021 a 30/09/2021: 1 denúncia, 4 reclamações, 8 solicitações de providências e 6 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:

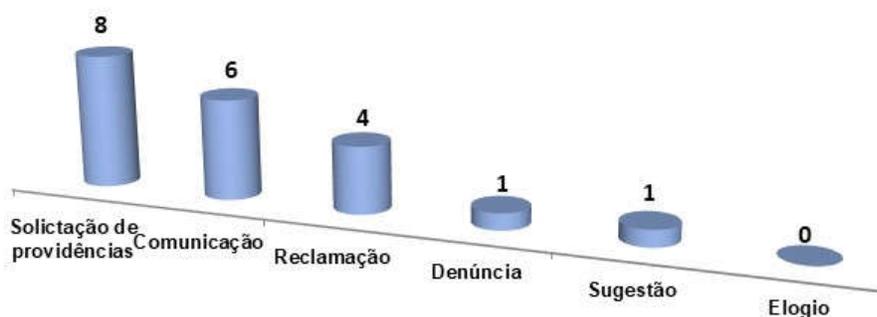


Gráfico 1: Manifestações por tipo

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	
Alteração de turno para oferta de curso de graduação	4
Lançamento de notas	2
Docente não ministrou aulas no semestre	2
Protocolo de Habilitação em curso de graduação	1
Acumulação de cargos públicos	1
Uso indevido de auxílio estudantil	1
Medidas de proteção contra Covid-19	1
Processo Seletivo Especial Quilombola	1
Apuração de denúncia de irregularidades em contratos	1
Criação de cursos	1
Pesquisa Acadêmica	1
Qualidade do atendimento no serviço público	1
Exames Periódicos	1
Desbloqueio no SIGAC	1
Infraestrutura de Laboratórios	1
	20

Quadro 1: Assuntos demandados

1.3 Demandas por grupo de usuários

As manifestações foram registradas pelos seguintes grupos de usuários. Das 20 manifestações, 6 foram registradas de forma anônima conforme gráfico a seguir:

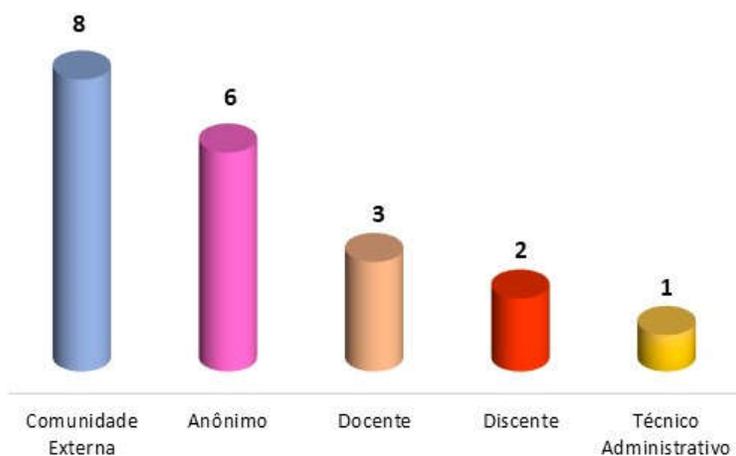


Gráfico 3: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

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 7 manifestações por e-mail e 13 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.

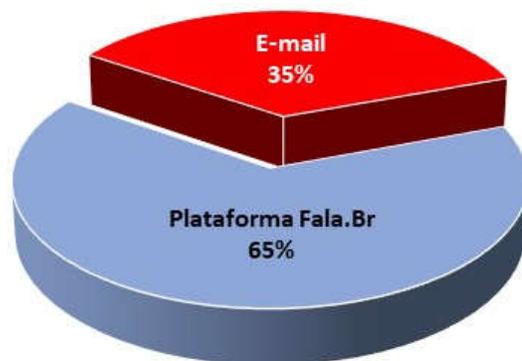


Gráfico 5: Meios de Acesso

1.6 Status das manifestações

Das 20 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu neste 3º trimestre, **16** foram respondidas nos prazos descritos no item 1. 7.²



Gráfico 6: Status das manifestações

² Dados em 06 de outubro de 2021.

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 por mês neste 3º trimestre. ;

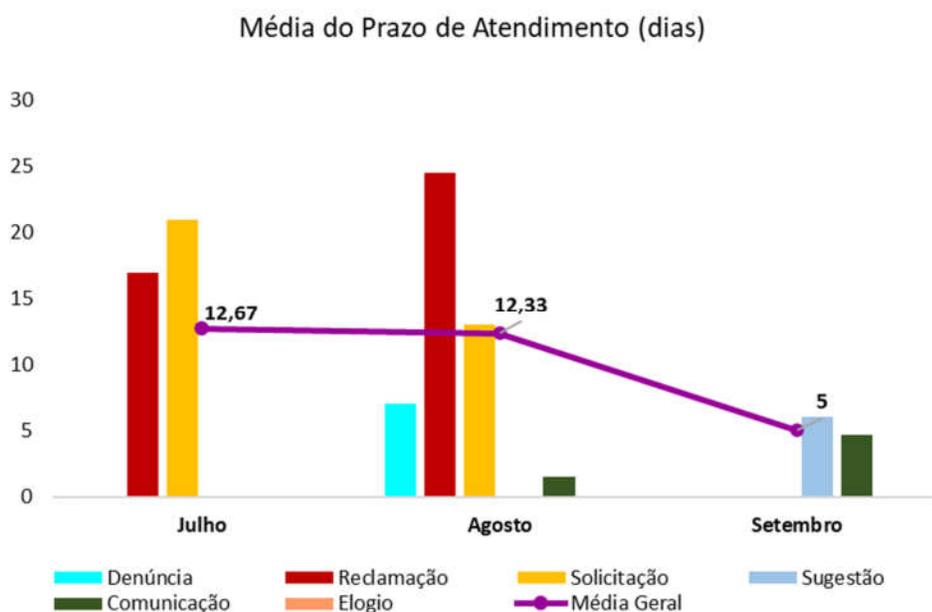


Gráfico 7: Média do prazo de atendimento em dias

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	Reclamação	5-jul	Superintendência de Infraestrutura	22/07/2021	17
Concluída	Comunicação	22-jul	Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoal	22/07/2021	0
Concluída	Solicitação	27-jul	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	17/08/2021	21
Concluída	Solicitação	4-ago	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	17/08/2021	13
Concluída	Solicitação	4-ago	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	17/08/2021	13

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

Concluída	Solicitação	4-ago	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	17/08/2021	13
Concluída	Solicitação	4-ago	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	17/08/2021	13
Concluída	Comunicação	9-ago	Pró-Reitoria de Gestão Estudantil - PROGES	11/08/2021	2
Concluída	Reclamação	20-ago	Coordenação Acadêmica do IEG	06/09/2021	17
Concluída	Reclamação	27-ago	Superintendência de Infraestrutura	28/09/2021	32
Concluída	Denúncia	30-ago	Comissão Permanente de Processos Seletivos da Ufopa	06/09/2021	7
Concluída	Comunicação	30-ago	Instituto de Saúde Coletiva - ISCO	31/08/2021	1
Concluída	Comunicação	1-set	Instituto de Biodiversidade e Florestas - IBEF	06/09/2021	5
Concluída	Comunicação	1-set	Instituto de Biodiversidade e Florestas - IBEF	06/09/2021	5
Concluída	Comunicação	2-set	Reitoria	06/09/2021	4
Concluída	Sugestão	2-set	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	08/09/2021	6
Em andamento	Solicitação	6-set	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN		
Em andamento	Reclamação	8-set	Diretoria de Pós-Graduação		
Em andamento	Solicitação	20-set	Diretoria de Saúde e Qualidade de Vida - DSQV		
Em andamento	Solicitação	21-set	Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoal		

Quadro 2: Prazo de Atendimento por unidades demandadas

1.8 Comparativo com o trimestre anterior

O gráfico abaixo representa os quantitativos das manifestações nos 2º e 3º trimestres de 2021:

Comparativo com o 2º Trimestre de 2021

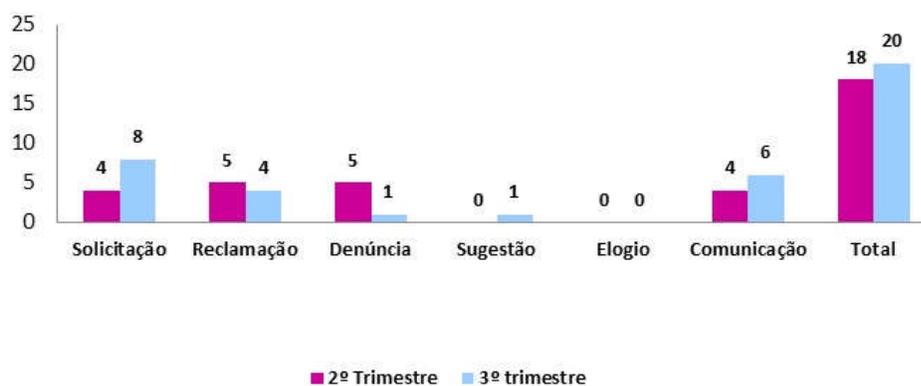


Gráfico 8: Comparativo Trimestral

2. Recomendações à Gestão Superior

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

- Criar/intensificar campanhas para as medidas de segurança para enfrentamento da pandemia de Covid-19 nas dependências da universidade;
- Verificar junto à Pro-Reitoria de Ensino de Graduação e Institutos meios para apuração de denúncias sobre possíveis casos de professores que não estão realizando suas suas atividades, tais como, ministrar aulas remotas.

Santarém, 08 de outubro de 2021

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