



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

Referência: Outubro a Dezembro 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	9
1.8. Comparativo com os trimestres anteriores	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 4º Trimestre de 2021.

1. Demandas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **23 manifestações no período de 01/10/2021 a 31/12/2021: 8 reclamações, 7 comunicações, 4 solicitações de providências e 4 denúncias.**

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:

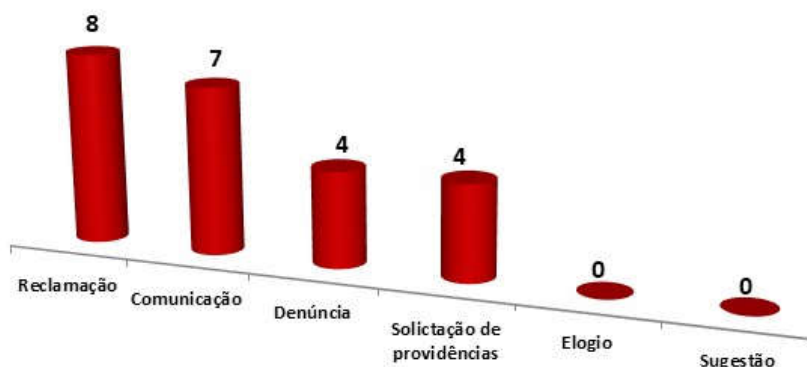


Gráfico 1: Manifestações por tipo

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

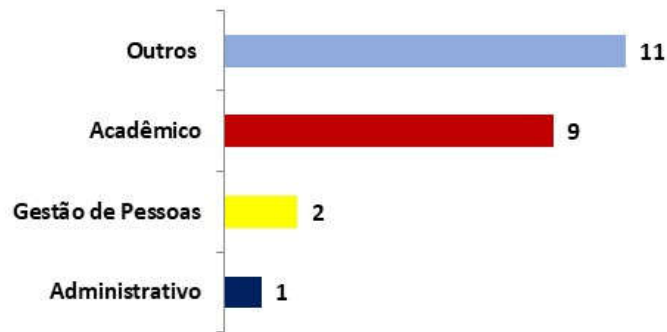


Gráfico 2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos demandados de modo geral foram:

Principais Assuntos	
Conduta de Servidor Público em Redes Sociais	7
Aulas não ministradas	2
Conflito de trabalho entre servidores	1
Pesquisa Acadêmica	1
Problemas no e-mail institucional	1
Lançamento de notas	1
Pagamento de bolsas doutorado	1
Pagamento de funcionários terceirizados	1
Tratamento de dados pessoais no site institucional	1
Uso de rede sociais	1
Conduta de servidor	1
Atualização de dados pessoais no SIGAA	1
Restaurante Universitário	1
Conduta antiética	1
Relações interpessoais	1
Maus tratos a animais	1
	23

Quadro 1: Assuntos demandados

1.3 Demandas por grupo de usuários

As manifestações foram registradas pelos seguintes grupos de usuários. Das 23 manifestações, 7 foram registradas de forma anônima conforme gráfico a seguir:

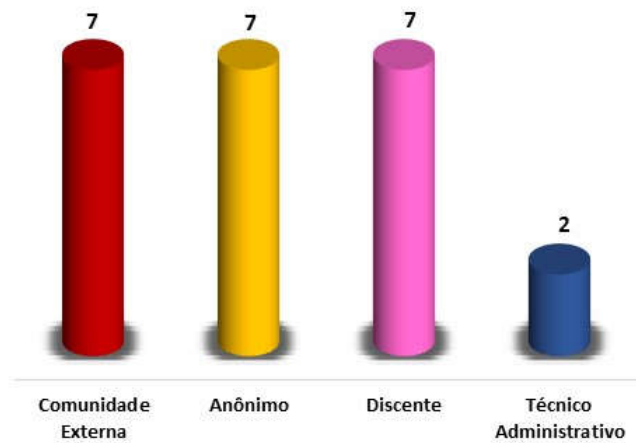


Gráfico 3: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

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.

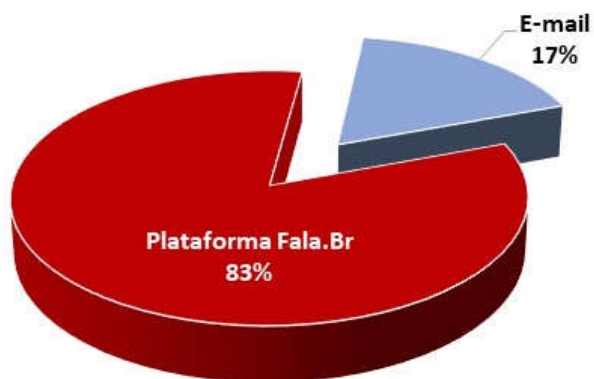


Gráfico 5: Meios de Acesso

1.6 Status das manifestações

Das 23 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu neste 4º trimestre, **21 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 por mês neste 4º Trimestre:

² Dados em 05 de janeiro de 2021.

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

Média do Prazo de Atendimento (dias)

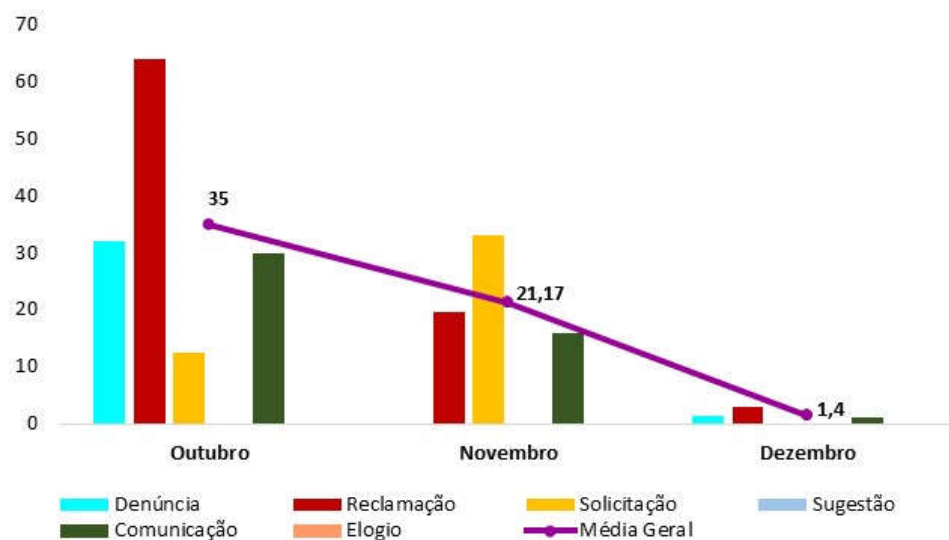


Gráfico 5: Média do prazo de atendimento em dias

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

Situação	Tipo de Manifestação	Data de Abertura	Unidade Destino	Data da Resposta	Tempo de Resposta ao cidadão (dias)
Concluída	Comunicação	5-out	Coordenação Laboratório de Madeira	07/10/2021	2
Concluída	Reclamação	6-out	Unidade Experimental de Campo (UEC)	13/12/2021	68
Concluída	Solicitação	7-out	Coordenação de Comunicação	18/10/2021	11
Concluída	Comunicação	14-out	Comissão de Ética	18/10/2021	4
Concluída	Solicitação	14-out	Diretoria de Registro Acadêmico	28/10/2021	14
Concluída	Denúncia	15-out	Comissão de Ética	16/11/2021	32
Concluída	Reclamação	28-out	Instituto de Saúde Coletiva - ISCO	27/12/2021	60
Concluída	Reclamação	3-nov	Pró Reitoria de Planejamento	24/11/2021	21
Concluída	Reclamação	4-nov	Seção de Gestão dos Contratos de Dedicção Exclusiva de Mão de Obra	24/11/2021	20
Em andamento	Solicitação	4-nov	Comissão Permanente de Avaliação		
Concluída	Reclamação	8-nov	Diretoria de Acompanhamento Estudantil	13/12/2021	35

Concluída	Comunicação	9-nov	Instituto de Biodiversidade e Florestas - IBEF	25/11/2021	16
Concluída	Solicitação	12-nov	Diretoria de Registro Acadêmico	15/12/2021	33
Concluída	Reclamação	29-nov	Pró-Reitoria de Gestão Estudantil - PROGES	01/12/2021	2
Em andamento	Reclamação	2-dez	Coordenação Curso Licenciatura História		
Cadastrada	Reclamação	17-dez	Comissão de Ética	20/12/2021	3
Concluída	Comunicação	20-dez	Comissão de Ética	21/12/2021	1
Concluída	Comunicação	21-dez	Comissão de Ética	21/12/2021	0
Concluída	Denúncia	21-dez	Comissão de Ética	23/12/2021	2
Concluída	Denúncia	21-dez	Comissão de Ética	23/12/2021	2
Concluída	Comunicação	22-dez	Comissão de Ética	22/12/2021	0
Concluída	Denúncia	23-dez	Comissão de Ética	23/12/2021	0
Concluída	Comunicação	24-dez	Comissão de Ética	27/12/2021	3

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 2021.

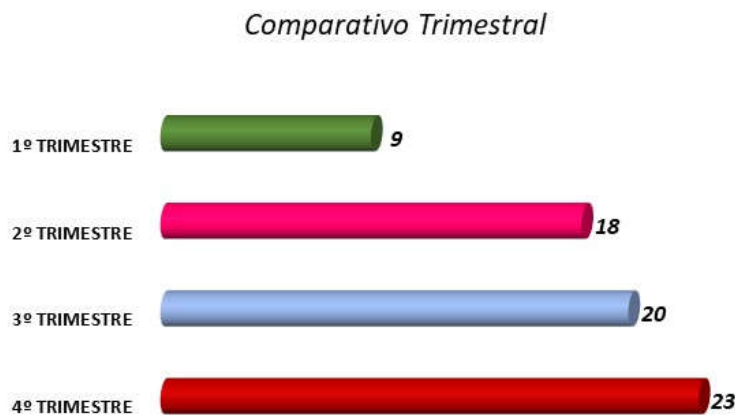


Gráfico 6: Comparativo com os trimestres anteriores

2. Recomendações à Gestão Superior

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

- 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.

- Monitorar com a Pro-reitoria de Gestão Estudantil o fornecimento de refeições no Restaurante Universitário;
- Criar mecanismos e/ou campanhas que sensibilizem o uso adequado de redes sociais por servidores considerando o Código de Ética Profissional do Servidor Público.

Santarém, 07 de janeiro 2022

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