



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

**RELATÓRIO ANUAL DA
OUVIDORIA
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. Análise das manifestações recebidas	6
1.1. Manifestações por tipo	6
1.1.1 Comunicações	6
1.2. Assuntos Demandados	7
1.3. Demandas por grupo de usuários	9
1.4. Unidades/Setores demandados	9
1.5. Meios de Acesso.....	11
1.6. Status das manifestações	11
1.7. Média do prazo de atendimento ao cidadão em dias.....	11
1.8. Comparativo com o ano de 2020.....	15
2. Principais Recomendações a partir das demandas registradas na Ouvidoria	15

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 2021.

1. Análise das manifestações recebidas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 70 manifestações: 19 reclamações, 19 solicitações de providências, 10 denúncias 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:



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:

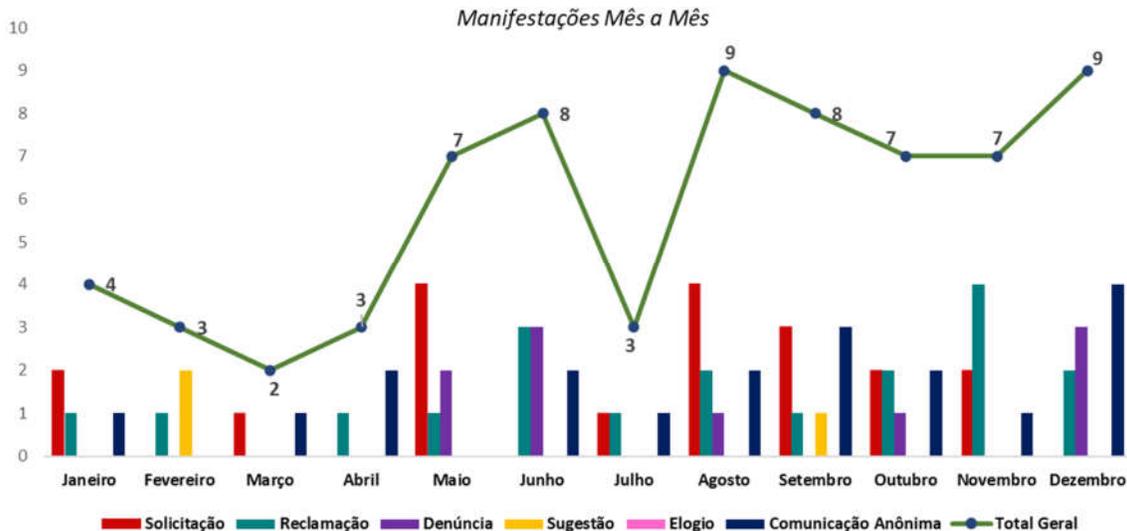


Gráfico 1: Manifestações mês a mês

1.2 Assuntos demandados

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

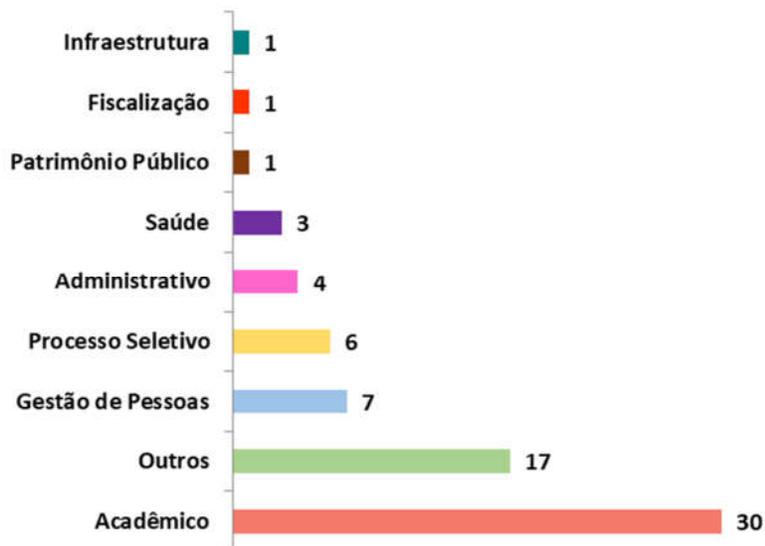


Gráfico 2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos demandados de modo geral foram:

Principais Assuntos	
Conduta de Servidor Público em Redes Sociais	7
Pesquisa Acadêmica	4
Alteração de turno para oferta de curso de graduação	4
Aulas não ministradas	4
Metodologia de professores em atividades remotas	3
Lançamento de notas	3
Aproveitamento de Vagas	2
Plágio em artigo acadêmico	2
Restaurante Universitário	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
Encaminhamento de frequência para setor de pagamento	1
Limitações no acesso à Internet para atividades das aulas remotas	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
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
Qualidade do atendimento no serviço público	1
Exames Periódicos	1
Desbloqueio no SIGAC	1
Infraestrutura de Laboratórios	1
Conflito de trabalho entre servidores	1
Problemas no e-mail institucional	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
Conduta antiética	1
Relações interpessoais	1
Maus tratos a animais	1
	70

Quadro 1: Assuntos demandados

1.3 Demandas por grupo de usuários

As manifestações foram registradas pelos seguintes grupos de usuários. Das 70 manifestações, 19 foram registradas de forma anônima conforme gráfico abaixo:

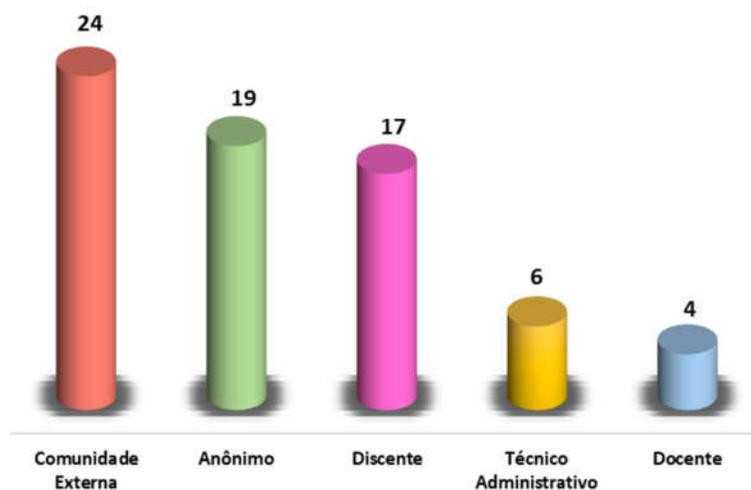


Gráfico 3: Quantitativo de Manifestações por grupo de usuários

1.4 Unidades/Setores demandados

A Ouvidoria encaminhou as manifestações registradas neste ano 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 e por e-mail.

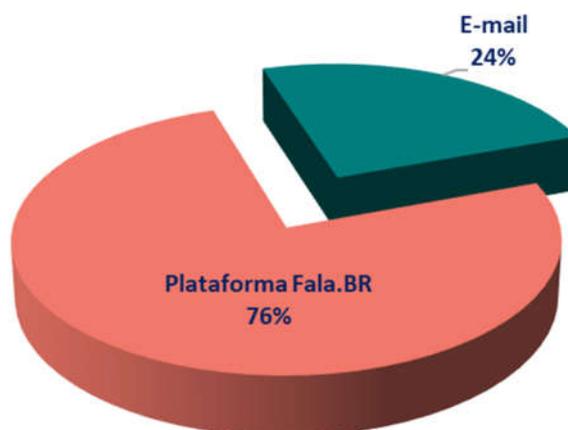


Gráfico 5: Meios de Acesso

As manifestações recebidas 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, **68** 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 06 de janeiro de 2022.

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

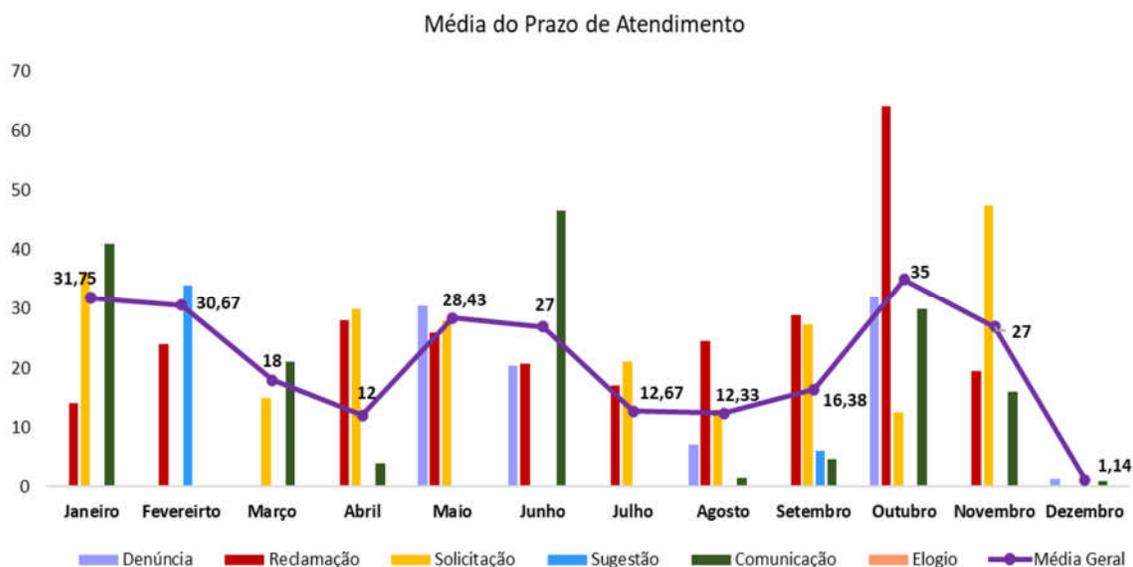


Gráfico 6: Média do prazo de atendimento em dias

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

Tipo de Manifestação	Data de Abertura	Unidade Destino	Data da Resposta	Tempo de Resposta ao cidadão (dias)
Reclamação	20-jan	Campus Juruti	03/02/2021	14
Solicitação	28-jan	Coordenação de Sistemas (CTIC)	25/02/2021	28
Comunicação	28-jan	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	10/03/2021	41
Solicitação	31-jan	Coordenação Curso Licenciatura em Informática Educacional	16/03/2021	44
Reclamação	1-fev	Coordenação de Sistemas (CTIC)	25/02/2021	24
Sugestão	2-fev	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	10/03/2021	36
Sugestão	25-fev	Instituto de Ciências e Tecnologias das Águas	29/03/2021	32
Solicitação	11-mar	Coordenação de Administração e Pagamento de Pessoal	26/03/2021	15
Comunicação	18-mar	Campus Juruti	08/04/2021	21
Comunicação	1-abr	Comitê Permanente de Crise para Prevenção e Combate ao Coronavírus (Covid-19) na Ufopa	08/04/2021	7
Comunicação	7-abr	Ouvidoria	08/04/2021	1

Reclamação	26-abr	Ouvidoria	24/05/2021	28
Solicitação	2-mai	Coordenação de Admissão de Pessoal - CAP	27/05/2021	25
Solicitação	5-mai	Pró-Reitoria de Gestão Estudantil - PROGES	07/06/2021	33
Denúncia	11-mai	Procuradoria Jurídica	10/06/2021	30
Solicitação	11-mai	Ouvidoria	02/06/2021	22
Solicitação	14-mai	Ouvidoria	15/06/2021	32
Denúncia	18-mai	Programa de Pós-Graduação em Ciências da Sociedade	18/06/2021	31
Reclamação	24-mai	Diretoria de Ensino	19/06/2021	26
Comunicação	1-jun	Coordenação Curso Agronomia	22/07/2021	51
Comunicação	10-jun	Coordenação Curso Engenharia de Minas	22/07/2021	42
Reclamação	15-jun	Ouvidoria	18/06/2021	3
Denúncia	19-jun	Diretoria de Pós-Graduação	19/06/2021	0
Denúncia	21-jun	Reitoria	22/07/2021	31
Denúncia	21-jun	Reitoria	21/07/2021	30
Reclamação	21-jun	Campus Alenquer	22/07/2021	31
Reclamação	24-jun	Diretoria de Acompanhamento Estudantil	22/07/2021	28
Reclamação	5-jul	Superintendência de Infraestrutura	22/07/2021	17
Comunicação	22-jul	Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoal	22/07/2021	0
Solicitação	27-jul	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	17/08/2021	21
Solicitação	4-ago	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	17/08/2021	13
Solicitação	4-ago	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	17/08/2021	13
Solicitação	4-ago	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	17/08/2021	13
Solicitação	4-ago	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	17/08/2021	13
Comunicação	9-ago	Pró-Reitoria de Gestão Estudantil - PROGES	11/08/2021	2
Reclamação	20-ago	Coordenação Acadêmica do IEG	06/09/2021	17
Reclamação	27-ago	Superintendência de Infraestrutura	28/09/2021	32
Denúncia	30-ago	Comissão Permanente de Processos Seletivos da Ufopa	06/09/2021	7
Comunicação	30-ago	Instituto de Saúde Coletiva - ISCO	31/08/2021	1

Comunicação	1-set	Instituto de Biodiversidade e Florestas - IBEF	06/09/2021	5
Comunicação	1-set	Instituto de Biodiversidade e Florestas - IBEF	06/09/2021	5
Comunicação	2-set	Reitoria	06/09/2021	4
Sugestão	2-set	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	08/09/2021	6
Solicitação	6-set	Pro-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN	06/10/2021	30
Reclamação	8-set	Diretoria de Pós-Graduação	07/10/2021	29
Solicitação	20-set	Diretoria de Saúde e Qualidade de Vida - DSQV	18/10/2021	28
Solicitação	21-set	Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoal	15/10/2021	24
Comunicação	5-out	Coordenação Laboratório de Madeira	07/10/2021	2
Reclamação	6-out	Unidade Experimental de Campo (UEC)	13/12/2021	68
Solicitação	7-out	Coordenação de Comunicação	18/10/2021	11
Comunicação	14-out	Comissão de Ética	18/10/2021	4
Solicitação	14-out	Diretoria de Registro Acadêmico	28/10/2021	14
Denúncia	15-out	Comissão de Ética	16/11/2021	32
Reclamação	28-out	Instituto de Saúde Coletiva - ISCO	27/12/2021	60
Reclamação	3-nov	Pró Reitoria de Planejamento	24/11/2021	21
Reclamação	4-nov	Seção de Gestão dos Contratos de Dedicção Exclusiva de Mão de Obra	24/11/2021	20
Solicitação	4-nov	Comissão Permanente de Avaliação		
Reclamação	8-nov	Diretoria de Acompanhamento Estudantil	13/12/2021	35
Comunicação	9-nov	Instituto de Biodiversidade e Florestas - IBEF	25/11/2021	16
Solicitação	12-nov	Diretoria de Registro Acadêmico	15/12/2021	33
Reclamação	29-nov	Pró-Reitoria de Gestão Estudantil - PROGES	01/12/2021	2
Reclamação	2-dez	Coordenação Curso Licenciatura História		
Reclamação	17-dez	Comissão de Ética	20/12/2021	3
Comunicação	20-dez	Comissão de Ética	21/12/2021	1
Comunicação	21-dez	Comissão de Ética	21/12/2021	0
Denúncia	21-dez	Comissão de Ética	23/12/2021	2
Denúncia	21-dez	Comissão de Ética	23/12/2021	2
Comunicação	22-dez	Comissão de Ética	22/12/2021	0

Denúncia	23-dez	Comissão de Ética	23/12/2021	0
Comunicação	24-dez	Comissão de Ética	27/12/2021	3

Quadro 2: Prazo de Atendimento por unidade demandada

1.8 Comparativo com o ano de 2020

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



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

Observa-se aumento de 21% do quantitativo de demandas no ano de 2021 em relação a 2020.

2. Principais Recomendações a partir das demandas registradas na Ouvidoria

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.
- Atualiar os fluxos para apuração de denúncias de plágio em trabalhos acadêmicos;
- 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.
- 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, 11 de Janeiro de 2022

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