

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ - UFOPA**

**OUVIDORIA GERAL**

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO  
EXERCÍCIO 2020**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ**  
**OUVIDORIA GERAL**

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO:**  
**EXERCÍCIO 2020**

**SANTARÉM-PA**

## **OUVIDORIA GERAL**

**Ouvidora Geral**

**Janete Aparecida de Sousa**

PORTARIA ELETRÔNICA N°500 - REITORIA, de 12/12/2019

*Substituições do Dirigente*

*Flávia Márcia de Abreu Casassanta – período de 05/10 a 29/10/2020 – Portaria n° 770 / 2020-PROGEP – por motivo de férias.*

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	5
1. VISÃO GERAL DA UNIDADE.....	6
2. GESTÃO DE PESSOAL NA UNIDADE .....	6
3. PLANEJAMENTO, RISCOS E RESULTADOS.....	7
3.1. PLANEJAMENTO ANUAL .....	7
3.2. RISCOS IDENTIFICADOS.....	7
3.3. EXECUÇÃO ORÇAMENTARIA E RESULTADOS.....	8
4. AVALIAÇÃO DO RESULTADO .....	8

## APRESENTAÇÃO

Apresentamos o presente Relatório de Atividades com o objetivo de tornar transparente as atividades desta unidade de Ouvidoria Geral no exercício de 2020.

Atualmente, a Ouvidoria utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR para o registro das manifestações, além de atuar na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo responsável pelas temáticas relacionadas à transparência e cujos dados também constam neste relatório.

Para o exercício de 2020 houve um decréscimo no quantitativo de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação comparando com o exercício anterior. Em contrapartida as atribuições de ouvidoria foram destaques em capacitações, eventos e webnários da Controladoria Geral da União (CGU) devido à novas normativas que amplia tais atribuições, tais como: Conselho de Usuários; Integração dos sistemas de ouvidoria e serviço de informação ao cidadão (Plataforma Fala.BR); Portal de Serviços; Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD); Plataforma +Brasil; dentre outras.

Destacamos ainda o foco nos prazos de resposta ao cidadão pelos canais da ouvidoria que no exercício de 2020 uma vez que a credibilidade dos serviços de ouvidoria se consolida na medida em que o cidadão recebe o retorno de suas manifestações de forma satisfatória e tempestiva. Entenda-se por satisfatória uma resposta que contemple as observações expostas pelo cidadão no momento do registro.

Janete Aparecida de Sousa

Ouvidora Geral Ufopa

## 1. VISÃO GERAL DA UNIDADE

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.

A Ouvidoria Geral da Ufopa é uma unidade setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SISOUV), além de ser membro da Rede Nacional de Ouvidorias. No âmbito administrativo da universidade é um órgão suplementar vinculada à Reitoria, responsável pelo recebimento de denúncias, reclamações, solicitações de providências, elogios, sugestões, comunicações de irregularidades e pedidos de simplificação de atendimento a usuários de serviços públicos. A Ouvidoria também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a fim de garantir a ampliação da transparência, em cumprimento à Lei nº12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)

As manifestações e pedidos de informação são registrados na Plataforma Fala.BR no endereço eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/>

## 2. RECURSOS HUMANOS DA UNIDADE

O quadro de servidores da Ouvidoria no exercício 2020 foi composto por técnicos administrativos em educação, totalizando 03 servidoras, conforme tabelas a seguir:

Tabela 1 - Servidores vinculados a Unidade em exercício

CARGO	GRADUADO	ESPECIALISTA	MESTRE	DOUTOR	TOTAL
<b>TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS</b>					
Assistentes Administrativos		2			2

Tabela 1 – Situação de vínculo

CARGO	CEDIDO	AFASTADO P/ QUALIFICAÇÃO	AFASTADO OUTROS MOTIVOS	TOTAL
Assistente Administrativo		1		1
<b>TOTAL DE SERVIDORES LOTADOS NA UNIDADE</b>				<b>3</b>

### 3. PLANEJAMENTO, RISCOS E RESULTADOS

#### 3.1. PLANEJAMENTO ANUAL

Para melhor organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria durante o ano de 2020, foi elaborado o Plano de Trabalho 2020 com metas, a serem implementadas de forma contínua, que auxiliaram a atuação da unidade na intermediação entre a Instituição e a comunidade universitária. Abaixo as principais ações planejadas pela unidade.

Tabela 2: Ações planejadas para o exercício 2020

#	AÇÃO/OBJETIVO	OBJ do PDI	PRAZO	ORÇAMENTO ALOCADO
1	Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário		31/03	R\$ 0
2	Capacitar os servidores da Ouvidoria	OE-AC-01	Ação Contínua	R\$ 0
3	Atuar na mediação de conflitos		Ação Contínua	R\$ 0
4	Contribuir com ações que visem o aperfeiçoamento dos serviços da Ufopa	OE-PI-09	Ação Contínua	R\$ 0

O plano de trabalho do exercício 2020 está disponível na página da ouvidoria: <http://www.ufopa.edu.br/ouvidoria/plano-de-trabalho>

#### 3.2. RISCOS IDENTIFICADOS

Durante a execução das ações planejadas foram identificados os seguintes riscos que ou dificultaram ou impediram a realização das ações:

Tabela 3 – Riscos identificados durante a execução das ações

#	AÇÃO/OBJETIVO	RISCO	SOLUÇÃO ENCONTRADA
1	Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário	Falta de devolutiva dos setores para identificação dos serviços em consonância com a legislação vigente que determina a obrigatoriedade na publicação da carta de serviços do órgão	Atualização utilizando os serviços publicados na página da unidade e interação com stores sobre a importância da atualização do documento.
2	Capacitar os servidores da Ouvidoria	Impossibilidade de capacitação em eventos específicos	Realização de todas as capacitações online
4	Atuar na mediação de conflitos	Impossibilidade de mediação entre as partes envolvidas	Escuta individual e indicação de outra medida de resolução de conflito às partes
5	Contribuir com ações que visem o aperfeiçoamento dos serviços da Ufopa	Resistência de unidades nas sugestões de ouvidoria	Interação com setores

### 3.3. EXECUÇÃO ORÇAMENTARIA E RESULTADOS

A Ouvidoria está vinculada administrativamente ao Gabinete da Reitoria e, portanto, utiliza orçamento advindo desta unidade. As principais ações que para fins de execução orçamentária na Ouvidoria estão relacionadas a capacitações, que neste exercício não foi utilizado, uma vez que as capacitações da unidade foram 100% online e gratuitas.

## 4. AVALIAÇÃO DO RESULTADO

### Manifestações de Ouvidoria

A Ouvidoria recebeu **58 (cinquenta e oito) manifestações no período de 01/01/2020 a 31/12/2020: 14 reclamações, 14 solicitações de providências, 9 denúncias e 2 elogios.** Houve ainda o registro de 19 comunicações de irregularidades.<sup>1</sup>

### Comunicações

A Plataforma Fala.BR possibilita ao cidadão registrar denúncias e reclamações de forma anônima. Em 2018, esses dois tipos de manifestações passaram a ser automaticamente reclassificadas pelo próprio sistema para a categoria comunicação.<sup>2</sup>

As comunicações são informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Conforme a Lei nº13.460/2017, as comunicações de irregularidade não são passíveis de acompanhamento pelo seu autor.

De forma geral as manifestações e as comunicações recebidas estão representadas na figura a seguir:

---

<sup>1</sup> Dados estatísticos detalhados no Painel Resolveu? <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

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



## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES








	RECLAMAÇÃO	14 (24,1%)
	SOLICITAÇÃO	14 (24,1%)
	DENÚNCIA	9 (15,5%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	2 (3,4%)
	COMUNICAÇÃO	19 (32,8%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Figura 1: Tipos de Manifestações. Fonte: Painel Resolveu?

Os principais assuntos das manifestações foram: conduta de servidor, possíveis irregularidades em editais de processos seletivos internos (mestrados, processo seletivo especial, capacitação), uso de redes sociais, pagamento de auxílio estudantil, câmeras de segurança, dentre outros.

As manifestações foram encaminhadas aos setores competentes e a cada trimestre era expedido um relatório a Administração Superior com recomendações acerca das principais demandas visando contribuir com a missão institucional para aprimorar a gestão estratégica.

### **Pedidos de Acesso à Informação**

O Serviço de Informação ao Cidadão recebeu 185 pedidos de acesso à informação com tempo meio de resposta ao cidadão de 10,63 dias.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Dados estatísticos detalhados no Painel Lei de Acesso à Informação <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>



Figura 2: Pedidos de Acesso à Informação

**PERFIL DOS SOLICITANTES**

**TOTAL DE SOLICITANTES** ?  
**125**

**MÉDIA DE PEDIDOS POR SOLICITANTES**  
**1,5**

**GÊNERO**



Figura 3: Perfil dos solicitantes

**Carta de Serviços ao Usuário**

Elaborada de acordo com o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que revogou o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009; e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar à comunidade em geral sobre os serviços prestados pela Universidade Federal do Oeste do Pará – Ufopa.

A Carta de Serviços ao Usuário da Ufopa é, em suma, um mapeamento que descreve brevemente os serviços prestados, com informações sobre as atividades, os setores responsáveis, meios de contato, horários de funcionamento, dentre outras informações que vão permitir ao cidadão identificar, os serviços oferecidos, os requisitos necessários ao acesso, bem como as formas de

prestação, os locais, os prazos e as etapas para o seu processamento, dentro dos padrões de qualidade que devem nortear o atendimento ao público.

A carta de serviços está disponível na página institucional da Ufopa.

Em 2020 foi dado início à alimentação da carta de serviços da universidade no Portal de Serviços do Governo Federal <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-do-oeste-do-para>

### Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários com os serviços prestados

A aferição do grau de satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela Ouvidoria é disponibilizada pelo sistema eletrônico e divulgados nos painéis da Controladoria Geral da União (CGU). São realizadas pesquisas de satisfação com os cidadãos que utilizaram a Plataforma Fala.BR.

O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), direcionadas à Ufopa e sobre o serviço de atendimento a pedidos de acesso à informação.



Figura 4: Aferição do grau de satisfação dos usuários da Ouvidoria e Pedidos de Informação

## **Mecanismos de transparência das informações**

Os principais mecanismos de transparência de informações são o Acesso à Informação: <http://acessoainformacao.ufopa.edu.br/> e os painéis da CGU.

Está em fase de desenvolvimento o Portal da Transparência da Ufopa cujo objetivo é dar mais transparência às informações do órgão bem como agregar em única página as informações de forma ordenada e de fácil localização pelo cidadão.

## **Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações**

A participação cidadã é concebida por meio da comunicação direta com a Ouvidoria ao realizar as manifestações pela Plataforma Fala.BR.

O usuário se comunica com a unidade também via e-mail, telefone, e pelo site da Ouvidoria, hospedado na página oficial da Ufopa.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O fortalecimento dos valores institucionais da Ufopa se torna possível por meio de uma busca constante pelo estabelecimento de uma comunicação eficaz e eficiente, pautada na ética e nos princípios da cidadania bem como com o aprimoramento dos serviços prestados pela Universidade estando a Ouvidoria na busca de melhor atender a comunidade acadêmica e comunidade em geral.

Dentre as dificuldades encontradas pelo setor no atendimento das suas obrigações para com o cidadão ainda se destacam a falta de resolução nas manifestações e a morosidade em dar uma resposta conclusiva e satisfatória ao cidadão.

A fim de mitigar tais dificuldades a unidade realiza controle diário na solicitação de resposta das unidades, bem como interação com os gestores para acompanhar as resoluções das manifestações.

Num panorama geral a Ouvidoria vem demonstrando sinais de melhoria em seus serviços conectando cada vez mais sociedade e Administração Pública.