

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ - UFOPA

OUVIDORIA GERAL

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO
EXERCÍCIO 2022**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO:
EXERCÍCIO 2022

SANTARÉM-PA
FEVEREIRO 2023

ALDENIZE RUELA XAVIER
REITORA

SOLANGE HELENA XIMENES ROCHA
VICE-REITORA

WARLIVAN SALVADOR LEITE
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO - PROAD

EDIENE PENA PEREIRA
PRÓ-REITORIA DA COMUNIDADE, CULTURA E EXTENSÃO - PROCCE

LUAMIN SALES TAPAJOS
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO ESTUDANTIL-PROGES

FABRICIANA VIEIRA GUIMARAES
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS - PROGEP

HONORLY KATIA MESTRE CORREA
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO - PROEN

CAUAN FERREIRA ARAUJO
**PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL -
PROPLAN**

LENISE VARGAS FLORES DA SILVA
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA -
PROPPIT**

EDSON DE SOUZA ALMEIDA
CHEFE DE GABINETE DA REITORIA

OUVIDORIA GERAL

Ouvidora Geral

Janete Aparecida de Sousa

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

Assistentes Administrativos

Daniela Figueira Alano - Afastada para qualificação no período de 02/03/2020 a 28/02/2022
(PORTARIA ELETRÔNICA N° 203 / 2020 – PROGEP, de 31/01/2020)

Matheus Henrique Freitas Nascimento

William Bismark Ribeiro Gomes

Substituições do Dirigente

*William Bismark Ribeiro Gomes – no período de 03 de novembro a 14 de novembro de 2022 –
Portaria n° 1196 /2022-PROGEP – por motivo de férias referentes ao exercício de 2022*

*William Bismark Ribeiro Gomes – no período de 03 de dezembro de 2022 até os dias atuais –
Portaria n° 00395 /2022-Reitoria – Designação/Nomeação para função de Ouvidor Geral da
Universidade*

*Matheus Henrique Freitas Nascimento – no período de 05 de dezembro de 2022 até 19 de
dezembro de 2022 – Portaria n° 01739 /2022-Progep – por motivo de férias referentes ao exercício
de 2022*

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	6
1. VISÃO GERAL DA UNIDADE.....	7
2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE.....	8
3. EXECUÇÃO ORÇAMENTARIA E FINANCEIRA.....	8
4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS.....	8
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o presente Relatório de Atividades com o objetivo de tornar transparente as atividades desta unidade de Ouvidoria Geral no exercício de 2022.

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 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 2022 houve um aumento no quantitativo de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação comparando com o exercício anterior, principalmente nas demandas presenciais com o retorno das atividades em agosto de 2022.

Destacamos ainda o foco nos prazos de resposta ao cidadão pelos canais da ouvidoria que no exercício de 2022 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.

William Bismark Ribeiro Gomes

Ouvidor Geral Ufopa

1. VISÃO GERAL DA UNIDADE

1.1 Identificação

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 Ouvidoria 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 das manifestações de cidadãos: Denúncias, Reclamações, Solicitações de Providências, Elogios, Sugestões, Comunicações de irregularidades, Pedidos de Acesso à Informação da Universidade e pedidos de simplificação de atendimento a usuários de serviços públicos.

1.2 Organização Administrativa

Conforme Regimento Interno (Resolução nº 265, de 22 de julho de 2019) a Ouvidoria da UFOPA está diretamente vinculada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Ainda em consonância a normativa interna possui a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor(a)-Geral;

II – Secretaria

1.3 Infraestrutura

Unidade está localizada no prédio Bloco Modular Tapajós II com 3 (três) salas administrativas.

1.4 Gestão de Pessoal

O quadro de servidores da Ouvidoria no exercício 2021 foi composto por técnicos administrativos em educação, totalizando 05 servidores, conforme

tabelas a seguir:

Tabela 1 - Servidores vinculados a Unidade em exercício

CARGO	GRADUADO	ESPECIALISTA	MESTRE	DOUTOR	TOTAL
TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS					
Assistentes Administrativos	1	1	2		4

2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE

Para melhor organizar o trabalho da Ouvidoria durante o ano de 2022, foi elaborado o Plano de Trabalho 2022 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

O plano de trabalho do exercício 2022 está disponível na página da ouvidoria: <http://www.ufopa.edu.br/ouvidoria/plano-de-trabalho>

3. EXECUÇÃO ORÇAMENTARIA E FINANCEIRA

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 à capacitações, que neste exercício não foi utilizado, uma vez que as capacitações da unidade foram 100% online e gratuitas.

4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Manifestações de Ouvidoria

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu no período de 01/01/2022 a 31/12/2022 138 manifestações: 43

reclamações, 29 solicitações de providências, 37 comunicações e 26 denúncias.¹

As 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.²

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 Resolveu?

Pedidos de Acesso à Informação

¹ Dados estatísticos detalhados no Painel Resolveu? <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> e Relatório Anual da Ouvidoria em <http://www.ufopa.edu.br/ouvidoria/publicacoes>

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

O Serviço de Informação ao Cidadão recebeu 98 pedidos de acesso à informação com tempo médio de resposta ao cidadão de 14,61 dias.³ Sendo uma das metas para melhora no ano vindouro.



Figura 2 Pedidos de Acesso à Informação Fonte: Painel da LAI

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.

³ Dados estatísticos detalhados em <http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm> e no Relatório Anual Pedidos de Acesso à Informação disponível em <http://www.ufopa.edu.br/ouvidoria/publicacoes>

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/ptbr/orgaos/universidade-federal-do-oeste-do-para>

Está em fase final de implementação esta alimentação ao portal de serviços.

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.

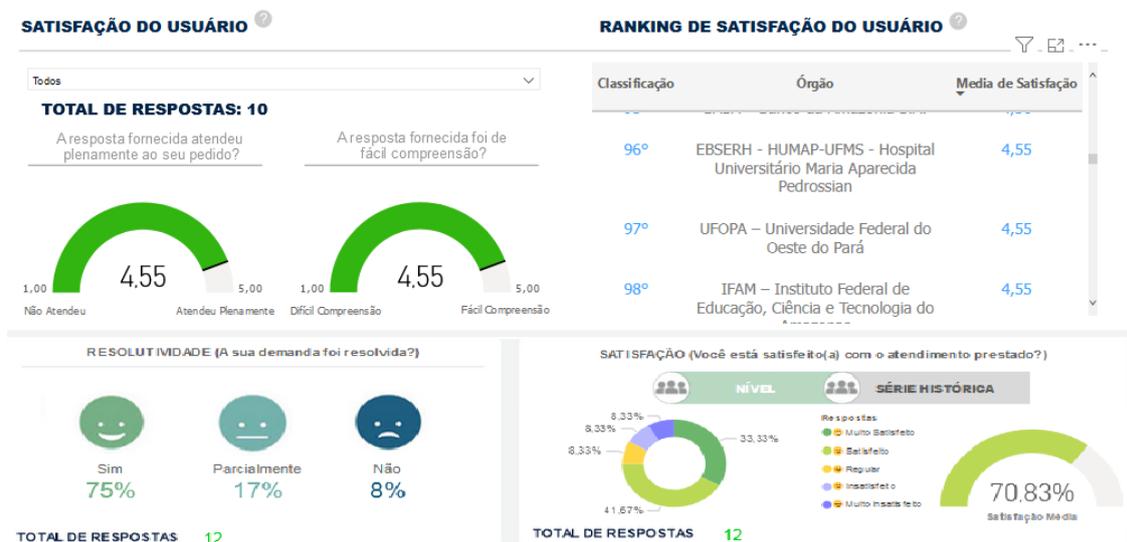


Figura 3: Aferição do grau de satisfação dos usuários da Ouvidoria e Pedidos de Informação

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.