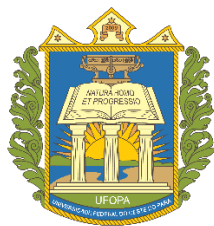


UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO EXERCÍCIO 2023



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO:
EXERCÍCIO 2023

SANTARÉM-PA
JANEIRO 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 TAPAJÓS
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 ARAÚJO
**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

Ouvidor Geral

William Bismark Ribeiro Gomes

Portaria nº 00395/2022 - Reitoria, de 01/12/2022

Assistentes Administrativos

Matheus Henrique Freitas Nascimento

Ruth de Amorim Castro

Substituições do Ouvidor

Matheus Henrique Freitas Nascimento – no período de 17 de Abril a 21 de Abril de 2023 e 15 a 30 de novembro de 2023 – Portaria nº 656 /2023-PROGEP – por motivo de férias referentes ao exercício de 2023

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| APRESENTAÇÃO..... | 6 |
| 1. VISÃO GERAL DA UNIDADE..... | 8 |
| 2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE | 9 |
| 3. EXECUÇÃO ORÇAMENTARIA E FINANCEIRA | 9 |
| 4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS..... | 9 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 15 |

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o presente Relatório de Atividades com o objetivo de tornar transparente as atividades desta unidade de Ouvidoria Geral no exercício de 2023.

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 2023 fora feita a avaliação desta Ouvidoria pela Controladoria Geral da União (CGU) pelo período de 2022 e anos anteriores, em que foram apontados algumas carências que precisavam de ajustes e por este motivo o ano de 2023 foi de adequação e ajustes para o melhor funcionamento desta Unidade. Outrossim, fora o primeiro ano com o retorno definitivo das atividades presenciais após a pandemia e por este motivo houve um aumento considerado no quantitativo de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação comparando com os exercícios anteriores. Em contrapartida as atribuições de ouvidoria foram destaques em capacitações, eventos e webnários da Controladoria Geral da União (CGU) devido à novas normativas além de adequação e preparo para os próximos passos, tais como: implementação e integração dos sistemas de ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (Plataforma Fala.BR) em outras unidades; estabelecimento de fluxo, especialmente nas denúncias envolvendo discentes, junto a Coordenação de Processo Administrativo e Sindicância (CPADS), após aprovação do Regime Disciplinar Discente; dentre outras.

Destacamos ainda o foco nos prazos e em especial na qualidade de respostas ao cidadão pelos canais da ouvidoria que no exercício de 2023 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. Importa destacar que no ano de 2024 será revisto o Regimento Interno e adequado aos novos desafios que a Ouvidoria enfrenta.

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

I - Ouvidor(a)-Geral;

II – Secretaria (Serviço de Informação ao Usuário e Ouvidoria)

1.3 Infraestrutura

Unidade está localizada no prédio Bloco Modular Tapajós II, sala 138, 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 03 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 | 1 | | 3 |

2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE

Para melhor organizar o trabalho da Ouvidoria durante o ano de 2023, foi elaborado o Plano de Trabalho 2023 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 2023 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 foram utilizadas para o Encontro dos Gestores Federais, organizado pela CGU, na cidade de Belém em Setembro de 2023.

4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Manifestações de Ouvidoria

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 209 manifestações: 68 reclamações, 70 comunicações e 66 denúncias.¹ Nesse sentido, houve um aumento de aproximadamente 65,94% de demandas em

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>

relação ao ano anterior.

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 reclassificados 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

O Serviço de Informação ao Cidadão recebeu 204 pedidos de acesso

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

à informação com tempo médio de resposta ao cidadão 15,85 dias.³ O que representou um aumento de aproximadamente 48,22% em relação às solicitações do ano anterior o que acabou impactando diretamente o tempo médio de resposta em relação ao ano anterior. Conforme podemos verificar abaixo:



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

Carta de Serviços ao Usuário

Elaborada de acordo com o Decreto n° 9.094, de 17 de julho de 2017, que revogou o Decreto n° 6.932, de 11 de agosto de 2009; e a Lei n° 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 sendo finalizado e disponibilizado

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

no Portal de Serviços do Governo Federal <https://www.gov.br/ptbr/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.



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.

Análise Gerencial quanto aos principais motivos das manifestações

De grande importância para avaliação das demandas e consequente aperfeiçoamento das medidas da ouvidoria, na análise comparativa dos principais motivos das manifestações destacam-se, conforme controle interno, que os setores mais demandados no ano de 2023 foram a Pró-Reitoria de Gestão Estudantil (PROGES) e as Unidades acadêmicas e isso ocorrerá especialmente por dois fatores essenciais, quais sejam: a consolidação do Restaurante Universitário e consequentemente os desafios de implementação deste serviço à comunidade acadêmica pela PROGES; Noutro giro, as unidades acadêmicas representam a atividade-fim desta Universidade e tratam diretamente com o público-alvo, além de possuírem o maior número de serviços alocados e por este motivo também representam o maior foco das manifestações. Nesse sentido a Ouvidoria procurou atuar em conjunto com estes setores colaborando para melhoria desses serviços e se disponibilizando na construção de diálogo com a comunidade acadêmica para aprimorar estes serviços

Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

Os principais problemas no ano de 2023 foram apontados no relatório apresentado pela Controladoria-Geral da União em Julho do corrente ano. Em suma, os principais problemas e suas respectivas soluções foram: a) Inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria aos normativos vigentes (O regimento devidamente revisado deverá ser aprovado nas instâncias superiores da Ufopa no primeiro semestre de 2024); b) Ausência de normatização dos fluxos de trabalho padronizados pela Ouvidoria (Será apresentado em conjunto com o novo regimento); c) Desatualização do sítio eletrônico (O sítio eletrônico foi devidamente atualizado); d) Descumprimento das obrigações legais relativas ao cargo de Ouvidor (A ouvidoria atendeu as recomendações e busca o aperfeiçoamento de seus serviços); e) Inadequação do espaço físico da Ouvidoria (Foram adotadas as providências, especialmente no que tange a acessibilidade e segurança dos atendidos); f) Exposição de risco em relação a segurança e rastreabilidade do acesso à informação relacionadas às manifestações da ouvidoria (foram criados os módulos para as unidades, porém ainda em fase de implementação junto às mesmas); g) Ausência de capacitação dos servidores (Todos os servidores fizeram pelo menos um curso de capacitação em 2023, meta que será estendida para 2024); e h) Inconsistência no tratamento de parte das manifestações da Ouvidoria (Foram acatadas as recomendações e adotadas novo tratamento nas manifestações).

Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos

| AÇÕES EXITOSAS | PRINCIPAIS DIFICULDADES | PROPOSIÇÕES DE AÇÕES | AGENTES RESPONSÁVEIS | PRAZO FINAL |
|--|-------------------------------------|---|--|--------------------|
| Colaboração para elaboração do Regime Disciplinar Discente | Não houve dificuldades | Não houve dificuldades | Coordenação de Processo Administrativo (CPADS), Pró-Reitoria de Gestão Estudantil (PROGES), Representação discente, Comissão de Ética (CE) e Ouvidoria | Agosto |
| Elaboração do Plano de Dados Abertos | Aprovação nas instâncias superiores | Atuação especial da Reitoria para atendimento | Gabinete da Reitoria e Ouvidoria | Dezembro |
| Colaboração para elaboração da Minuta de Política de Diversidade Sexual da Ufopa | Não houve dificuldades | Não houve dificuldades | PROGES, Ouvidoria, Representantes de coletivos, comunidade externa, demais órgãos da universidade | Novembro |

| | | | | |
|--|---|--|---|----------|
| Apresentação dos serviços da Ouvidoria às Unidades | Unidades em outras cidades | Adoção da Ouvidoria itinerante em 2024 | Ouvidoria | Dezembro |
| Atualização da Carta de Serviços da Ufopa | Serviços disponibilizados pelas unidades | Atuação presencial da ouvidoria para busca das informações pertinentes | Ouvidoria | Julho |
| Atendimento ininterrupto na Ouvidoria | Tramites institucionais para flexibilização da jornada dos servidores | Solicitação de Celeridade junto aos órgãos responsáveis pela aprovação | Ouvidoria, Coordenação de Flexibilização e Ajuste de Jornada e Gabinete da Reitoria | Março |

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.