

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO
EXERCÍCIO 2024



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO:
EXERCÍCIO 2024

SANTARÉM-PA
ABRIL 2025

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

CARLA MARINA COSTA PAXIUBA
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**

TULIO PEREIRA DE SOUZA
CHEFE DE GABINETE DA REITORIA

OUVIDORIA GERAL

Ouvidor Geral

William Bismark Ribeiro Gomes

Portaria 00395/2022 - Reitoria, de 01/12/2019

Assistentes Administrativos

Matheus Henrique Freitas Nascimento

Substituições do Dirigente

Matheus Henrique Freitas Nascimento

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	16

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o presente Relatório de Atividades com o objetivo de dar transparência às ações desenvolvidas por esta Unidade de Ouvidoria Geral durante o exercício de 2024.

Desde agosto de 2020, a Ouvidoria passou a operar por meio da Plataforma Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação –, resultado da integração entre o antigo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-OUV) e o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). Atualmente, a Ouvidoria da UFOPA utiliza a Fala.BR para o registro e tratamento das manifestações dos cidadãos e, também, atua na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). As informações relativas ao SIC também estão contempladas neste relatório.

No exercício de 2024, observou-se uma redução no número de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, em comparação com o ano anterior. Esse decréscimo, contudo, não refletiu uma diminuição na complexidade ou relevância das demandas recebidas. Ao contrário, houve um aumento nas responsabilidades da ouvidoria, impulsionado por novas normativas da Controladoria-Geral da União (CGU), que ampliaram o escopo de atuação das ouvidorias públicas. Em virtude disso, esta Ouvidoria participou ativamente de capacitações, eventos e webinários promovidos pela CGU, com vistas ao aprimoramento técnico e à melhoria contínua dos serviços prestados.

Ainda em 2024, esta unidade buscou ampliar sua presença institucional junto aos campi da Universidade, com visitas técnicas e ações de sensibilização nos municípios de Óbidos, Oriximiná e Itaituba. Essa aproximação com a comunidade acadêmica local visa promover o fortalecimento da cultura de escuta ativa, respeito às garantias individuais e valorização dos canais de diálogo institucional.

Outro ponto de destaque foi o esforço concentrado na observância dos prazos de resposta ao cidadão. A credibilidade dos serviços de ouvidoria está diretamente ligada à tempestividade e à qualidade das respostas fornecidas. Entende-se por resposta satisfatória aquela que contempla de forma clara, objetiva e fundamentada as observações apresentadas pelo cidadão no momento do registro da manifestação.

Apesar dos desafios enfrentados ao longo do exercício – como o impacto da greve dos técnicos administrativos, a vacância de servidores-chave e a sobrecarga temporária da equipe –, esta Ouvidoria manteve seu compromisso com a transparência, a escuta qualificada e a efetividade na resolução das demandas da comunidade universitária.

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 (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 2024 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

Informa-se, contudo, que, a partir do mês de novembro, a servidora responsável pelas demandas do SIC solicitou sua exoneração para assumir novo cargo público, o que resultou em um déficit na equipe e comprometeu a continuidade das ações.

2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE

Para melhor organizar o trabalho da Ouvidoria durante o ano de 2023, foi elaborado o Plano de Trabalho 2024 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 2024 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 fora utilizado para participação no evento “Ouvidorias Públicas e Participações Sociais”, organizado pela CGU, na cidade de Brasília em outubro de 2023.

4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Manifestações de Ouvidoria

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu no período de 01/01/2024 a 31/12/2024 138 manifestações: 44 reclamações, 12

solicitações de providências, 71 denúncias, 4 sugestões e 3 elogios.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 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?

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

Pedidos de Acesso à Informação

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) recebeu, no exercício de 2024, um total de 166 pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta ao cidadão de 23,72 dias. Ressaltam-se, neste contexto, dois fatores que impactaram negativamente o desempenho do setor.

O primeiro refere-se à paralisação da categoria dos técnicos administrativos em educação da UFOPA, ocorrida entre os meses de março e julho de 2024. Durante esse período, muitos servidores optaram por não atender a demandas que não fossem consideradas essenciais à Universidade, o que resultou em significativo acúmulo de solicitações e atraso nas respostas, mesmo diante dos reiterados pedidos deste SIC.

O segundo fator diz respeito à vacância de cargos no setor. A servidora responsável pelas atividades do SIC solicitou exoneração em novembro de 2024. Além disso, nos meses de dezembro de 2024 e janeiro de 2025, o servidor responsável pela Ouvidoria se encontrava em gozo de férias regulamentares. Diante disso, as atividades passaram a ser executadas por apenas um servidor, o que tornou insustentável a manutenção da regularidade dos atendimentos. A recomposição da equipe somente estava prevista para ocorrer a partir de abril de 2025, razão pela qual o setor enfrentou severas dificuldades para absorver a demanda nesse período.

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

166

RANKING ?

145° / 321

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

23,72

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING ?

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

307° / 321

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.

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>

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, sendo alvo de implementação para o exercício 2025, no primeiro semestre do

ano.

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 2024 foram a Pró-Reitoria de Gestão Estudantil (PROGES) e as Unidades acadêmicas e isso ocorrera 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

No exercício de 2024, os principais desafios enfrentados pela Ouvidoria estiveram relacionados, sobretudo, às demandas oriundas do corpo discente, intensificadas após a consolidação da aplicação do Regime Disciplinar Discente e a implementação dos respectivos procedimentos nas unidades acadêmicas. Para dar suporte a essa demanda específica, foi criado um ponto focal junto à Pró-Reitoria de Gestão Estudantil (PROGES), que estruturou o seu Núcleo de Práticas Restaurativas, o qual passou a colaborar ativamente com esta Ouvidoria.

Além disso, outros problemas relevantes foram identificados ao longo do

período, bem como as respectivas providências adotadas:

a) Inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria aos normativos vigentes – O documento passou por revisão e será submetido à aprovação nas instâncias superiores da Universidade no primeiro semestre de 2025;

b) Ausência de normatização dos fluxos de trabalho padronizados pela Ouvidoria – Um novo conjunto de fluxos será apresentado conjuntamente com o regimento revisado;

c) Desatualização do sítio eletrônico institucional da Ouvidoria – O portal está em processo de reformulação e a nova versão deverá ser disponibilizada à comunidade acadêmica até o segundo semestre de 2025;

d) Descumprimento das obrigações legais relativas ao cargo de Ouvidor – Em razão das adversidades enfrentadas em 2024, houve dificuldades no cumprimento de todas as obrigações legais, contudo, a Ouvidoria está empenhada em superar esses desafios e aprimorar seus serviços ao longo de 2025;

e) Inadequação do espaço físico da Ouvidoria – Foram adotadas providências visando à melhoria do espaço, com especial atenção às condições de acessibilidade e segurança dos(as) usuários(as).

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
Ouvidoria Itinerante	Levar os serviços da Ouvidoria aos campi do interior, unidades em outras cidades	Ouvidoria Itinerante 2024 em conjunto com o NUPRARE	Ouvidoria / PROGES	dezembro
Implementação da atuação das práticas	Adequação ao Regime disciplinar Discente	Implementação na PROGES	PROGES	Março

restaurativas com discentes				
Plano de Dados Abertos	Aprovação nas Instâncias superiores	Atuação especial da Reitoria para atendimento	Gabinete da Reitoria e Ouvidoria	Maio/2025
Regimento da Ouvidoria	Aprovação nas Instâncias superiores	Atuação especial da Reitoria para atendimento	Gabinete da Reitoria e Ouvidoria	Set/2025
Implementação do novo site	Infraestrutura	Atuação do Centro de tecnologia e informação	CTIC e Ouvidoria	2º semestre 2025

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.