

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

OUVIDORIA GERAL

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO
EXERCÍCIO 2025**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE GESTÃO:
EXERCÍCIO 2025

SANTARÉM-PA
JANEIRO 2026

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**

CLAUDIANE FREITAS DA SILVA

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

Ester Castro Amorim

Substituições do Dirigente

Matheus Henrique Freitas Nascimento

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	7
1. VISÃO GERAL DA UNIDADE.....	9
2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE	10
3. EXECUÇÃO ORÇAMENTARIA E FINANCEIRA.....	10
4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS	10
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 2025.

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 2025, observou-se uma manutenção no número de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, em comparação com o ano anterior. Esta manutenção com ligeiro acréscimo aponta uma estabilização na demanda da ouvidoria após a pandemia que deverá ser a tônica nos próximos anos. 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 2025, esta Ouvidoria manteve seu compromisso com o fortalecimento da atuação institucional, buscando consolidar uma cultura de escuta qualificada, transparência e diálogo permanente com a comunidade universitária. As ações desenvolvidas ao longo do exercício reafirmaram o papel estratégico da unidade na mediação entre a administração pública e o cidadão, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Universidade.

No que se refere à gestão das manifestações, merece destaque o compromisso permanente com a qualidade e a tempestividade das respostas encaminhadas aos cidadãos. A atuação da Ouvidoria pauta-se na oferta de respostas claras, objetivas e devidamente fundamentadas, capazes de atender às demandas apresentadas e fortalecer

a confiança da comunidade nos canais institucionais de participação e controle social.

O exercício de 2025, entretanto, foi marcado por desafios específicos relacionados à composição da equipe. A exoneração de uma servidora, ocorrida ao final de 2024, resultou em um período de vacância que se estendeu até os meses de março e abril de 2025, quando houve o ingresso de uma nova servidora na unidade. Essa circunstância coincidiu com o período de férias previamente programado dos demais integrantes da equipe, exigindo a readequação do planejamento interno e impactando temporariamente a capacidade operacional da Ouvidoria.

Como consequência desse cenário excepcional, registraram-se atrasos pontuais na tramitação e resposta de algumas manifestações durante os primeiros meses do exercício. Contudo, com a recomposição da equipe e a reorganização dos fluxos de trabalho, essas pendências foram gradativamente saneadas ao longo do primeiro semestre, restabelecendo-se a regularidade dos atendimentos.

Embora essa situação tenha influenciado o aumento da média anual do tempo de resposta às manifestações, trata-se de uma ocorrência pontual, decorrente de fatores extraordinários. Nesse contexto, a redução do tempo médio de resposta constitui uma das metas prioritárias da Ouvidoria para o exercício de 2026, reafirmando o compromisso da unidade com a melhoria contínua dos serviços prestados, a eficiência administrativa e a satisfação dos cidadãos.

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-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 2025 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		2	1		3

2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE

Para melhor organizar o trabalho da Ouvidoria durante o ano de 2025, foi elaborado o Plano de Trabalho 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 2025 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, por essa razão, utiliza os recursos orçamentários disponibilizados por essa unidade para o desenvolvimento de suas atividades. No exercício de 2025, a principal destinação desses recursos esteve relacionada à capacitação da equipe, considerada fundamental para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados. Nesse contexto, os servidores da unidade participaram do II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025, realizado em Manaus/AM, e do XII Encontro dos Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, realizado no município de Marechal Deodoro, estado de Alagoas. A participação nesses eventos possibilitou a atualização quanto às melhores práticas em ouvidoria pública, transparência, acesso à informação e participação social, contribuindo para o fortalecimento institucional da Ouvidoria da Universidade.

4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Manifestações de Ouvidoria

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu no

período de 01/01/2025 a 31/12/2025 185 manifestações: 42 reclamações, 32 solicitações de providências, 107 denúncias, 1 sugestões e 3 elogios.¹

Comparativamente ao exercício de 2024, observa-se um aumento de 34,1% no número total de manifestações registradas pela Ouvidoria, passando de 138 para 185 manifestações em 2025. Entre as tipologias, destaca-se o crescimento das denúncias (de 71 para 107, aumento de 50,7%) e das solicitações de providências (de 12 para 32, aumento de 166,7%). Em contrapartida, verificou-se pequena redução no número de reclamações (de 44 para 42), das sugestões (de 4 para 1), mantendo-se estável o quantitativo de elogios (3 manifestações em ambos os exercícios).

O aumento do número de manifestações pode refletir o fortalecimento da atuação institucional da Ouvidoria ao longo de 2025, especialmente em razão das ações de divulgação e aproximação com a comunidade acadêmica. Nesse contexto, merecem destaque as atividades desenvolvidas por meio da Ouvidoria Itinerante nos campi da Universidade, a participação no VI Fórum de Ações Afirmativas da Ufopa e as ações de sensibilização realizadas junto aos institutos acadêmicos. Essas iniciativas contribuíram para ampliar a visibilidade da Ouvidoria, fortalecer a confiança da comunidade universitária nos canais institucionais de participação e estimular o registro de manifestações.

Para o exercício de 2026, a Ouvidoria pretende dar continuidade e ampliar essas ações de divulgação institucional, com destaque para a participação no VII Fórum de Ações Afirmativas da Ufopa, previsto para o segundo semestre, bem como intensificar a presença da unidade nos institutos e campi da Universidade e fortalecer a divulgação de seus serviços por meio das redes sociais institucionais. Espera-se que essas iniciativas ampliem o conhecimento da comunidade acadêmica sobre as atribuições da Ouvidoria e consolidem sua atuação como instrumento de participação social, promoção da transparência e aprimoramento da gestão pública.

De forma geral as manifestações recebidas estão representadas na figura abaixo:

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>



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

Pedidos de Acesso à Informação

Comparativamente ao exercício de 2024, observou-se um aumento de 15,1% no número de pedidos de acesso à informação recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), passando de 166 para 191 solicitações em 2025. No mesmo período, o tempo médio de resposta passou de 23,72 para 29,4 dias. Além dos pedidos de acesso à informação, o SIC apreciou 9 recursos administrativos, respondidos em tempo médio de 9 dias, assegurando o exercício do direito de revisão das decisões proferidas no âmbito da Lei de Acesso à Informação.

O aumento do tempo médio de resposta está diretamente relacionado às dificuldades enfrentadas pelo setor nos primeiros meses de 2025. A vacância decorrente da exoneração da servidora responsável pelas atividades do SIC, ocorrida ao final de 2024, perdurou até os meses de março e abril de 2025, quando houve a recomposição da equipe. Durante esse período, as atividades foram desempenhadas por um quadro reduzido de servidores, circunstância que impactou temporariamente a capacidade operacional da unidade e ocasionou o acúmulo de demandas. Com a chegada da nova servidora e a reorganização dos fluxos de trabalho, as pendências foram gradativamente saneadas ao longo do primeiro semestre, restabelecendo-se a regularidade dos

atendimentos.

Apesar desse cenário excepcional, os indicadores de qualidade do atendimento permaneceram elevados. De acordo com a avaliação realizada pelos próprios usuários do sistema, a Universidade alcançou índice médio de satisfação de 4,76, em uma escala de 1 a 5, resultado que evidencia a elevada percepção de qualidade dos serviços prestados pelo SIC. Esse indicador demonstra que, embora tenha havido impacto na tempestividade das respostas em razão de circunstâncias extraordinárias, a qualidade das informações disponibilizadas e o atendimento prestado à sociedade mantiveram-se em elevado padrão.

Para o exercício de 2026, a principal meta do Serviço de Informação ao Cidadão será reduzir o tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação, consolidando os ganhos obtidos com a recomposição da equipe e o aperfeiçoamento dos fluxos internos, sem prejuízo da manutenção da qualidade do atendimento e do elevado nível de satisfação dos usuários.

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>

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 2026, 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

A distribuição das manifestações registradas ao longo de 2025 evidencia que a Pró-Reitoria de Gestão Estudantil (PROGES) e as Unidades Acadêmicas permaneceram como os setores mais demandados pela comunidade universitária, repetindo a tendência observada no exercício anterior. Esse cenário decorre, principalmente, da natureza das atribuições dessas unidades, que concentram parcela significativa dos serviços prestados diretamente aos discentes e mantêm contato permanente com a comunidade acadêmica.

A PROGES é responsável pela execução das políticas de assistência estudantil e por diversos serviços essenciais à permanência e ao bem-estar dos estudantes, enquanto as Unidades Acadêmicas concentram as atividades de ensino, pesquisa e extensão, além da gestão da vida acadêmica dos discentes. Em razão dessa maior interação com o público universitário e do elevado volume de serviços ofertados, é natural que esses setores concentrem também o maior número de manifestações registradas na Ouvidoria.

Nesse contexto, a Ouvidoria buscou atuar de forma colaborativa junto às unidades mais demandadas, compartilhando informações gerenciais, identificando oportunidades de melhoria e fomentando o diálogo entre a Administração e a comunidade acadêmica, de modo a contribuir para o aprimoramento contínuo dos

serviços prestados pela Universidade.

Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

No exercício de 2025, alguns desafios identificados no ano anterior permaneceram presentes, especialmente aqueles relacionados às demandas oriundas do corpo discente. As manifestações envolvendo procedimentos disciplinares continuaram representando parcela significativa das demandas encaminhadas à Ouvidoria, evidenciando a necessidade de aperfeiçoamento do Regime Disciplinar Discente e de seus procedimentos administrativos. Diante desse cenário, a Ouvidoria, em conjunto com as demais unidades de controle e gestão da Universidade, deverá elaborar, no exercício de 2026, uma minuta de atualização do Regime Disciplinar Discente, buscando conferir maior segurança jurídica, padronização dos procedimentos e efetividade na resolução dos conflitos.

Outro desafio relevante refere-se à atuação do Núcleo de Práticas Restaurativas (NUPRARE). Embora o Núcleo tenha desempenhado importante papel no atendimento das demandas envolvendo conflitos interpessoais no âmbito universitário, verificou-se a limitação do número de servidores capacitados para atuar como facilitadores em práticas restaurativas. Apesar dos esforços empreendidos pela equipe do Núcleo para atender às demandas existentes, observa-se a necessidade de ampliação do quadro de facilitadores, razão pela qual se recomenda a realização de novas capacitações ao longo de 2026, fortalecendo a política institucional de tratamento adequado dos conflitos.

Além desses aspectos, registram-se os seguintes avanços e desafios institucionais:

a) Regimento Interno da Ouvidoria – A minuta de atualização do Regimento Interno foi concluída e encaminhada ao Conselho Universitário, encontrando-se atualmente aguardando deliberação para sua aprovação.

b) Fluxos de trabalho da Ouvidoria – Os fluxos internos de atuação foram revisados e deverão ser consolidados e formalizados após a aprovação do novo Regimento Interno, garantindo maior padronização e segurança na execução das atividades da unidade.

c) Sítio eletrônico institucional da Ouvidoria – Embora o portal institucional ainda demande atualização, já foi disponibilizada a estrutura necessária para inserção das novas informações. A expectativa é que sua atualização seja concluída no primeiro

semestre de 2026, ampliando a transparência e facilitando o acesso da comunidade acadêmica aos serviços da Ouvidoria.

d) Capacitação em práticas restaurativas – Considerando a crescente demanda por soluções consensuais de conflitos, a ampliação do número de servidores capacitados em práticas restaurativas constitui prioridade para 2026, de modo a fortalecer a atuação do NUPRARE e conferir maior efetividade ao tratamento dessas demandas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O fortalecimento dos valores institucionais da Ufopa passa, necessariamente, pela consolidação de uma comunicação pública transparente, acessível e pautada nos princípios da ética, da cidadania e da participação social. Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha papel estratégico ao aproximar a comunidade acadêmica da Administração Universitária, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados e para o fortalecimento da gestão participativa.

Ao longo do exercício de 2025, verificou-se que os principais desafios da unidade permaneceram relacionados à complexidade de determinadas manifestações, especialmente aquelas que demandam a atuação articulada de diferentes setores da Universidade, o que, por vezes, impacta o tempo necessário para a construção de respostas conclusivas e plenamente satisfatórias ao cidadão. Para mitigar essas dificuldades, a Ouvidoria manteve o acompanhamento sistemático dos prazos, realizou monitoramento contínuo das demandas pendentes e intensificou a interlocução com os gestores das unidades responsáveis, buscando conferir maior celeridade às respostas e efetividade às soluções apresentadas.

De forma geral, os resultados alcançados ao longo de 2025 demonstram o contínuo processo de fortalecimento institucional da Ouvidoria, evidenciado pela ampliação do número de manifestações registradas, pela intensificação das ações de divulgação junto à comunidade acadêmica e pela consolidação de sua atuação como importante instrumento de diálogo entre a sociedade e a Administração Pública. Para 2026, a unidade pretende dar continuidade às ações de aprimoramento de seus processos internos, com foco na redução do tempo médio de resposta, no fortalecimento das ações de prevenção de conflitos e na ampliação da transparência e da participação social no

âmbito da Universidade.