



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA

# **OUVIDORIA**

**Referência: 1º Semestre de 2016**

RAIMUNDA NONATA MONTEIRO  
**REITORA**

ALSEMO ALENCAR COLARES  
**VICE-REITOR**

GEANY CLEIDE CARVALHO MARTINS  
**PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO - PROAD**

THIAGO ALMEIDA VIEIRA  
**PRÓ-REITORIA DA COMUNIDADE, CULTURA E EXTENSÃO - PROCCE**

DEIZE DE SOUZA CARNEIRO  
**PRÓ-REITORIA DE GESTÃO ESTUDANTIL - PROGES**

MILTON RENATO DA SILVA MELO  
**PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS - PROGEP**

MARIA DE FATIMA SOUSA LIMA  
**PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO - PROEN**

CLODOALDO ALCINO ANDRADE DOS SANTOS  
**PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL -  
PROPLAN**

SÉRGIO DE MELO  
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA -  
PROPPIT**

AYRTON PEREIRA DOS SANTOS  
**CHEFE DE GABINETE DA REITORA**

JANETE APARECIDA DE SOUSA  
**OUIDORA**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

**EQUIPE OUVIDORIA**

JANETE APARECIDA DE SOUSA

DANIELA FIGUEIRA ALANO

Estagiárias:

HELINARA LAIS VIEIRA CAPUCHO

SABRINA SANTOS DA COSTA



## **Apresentação**

A Ouvidoria 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, em busca do contínuo aprimoramento dos serviços prestados à sociedade e do fortalecimento do exercício da cidadania.

Os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria proporcionam informações importantes para que a Gestão possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Atualmente, a Ouvidoria utiliza o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA e o Sistema de Ouvidorias Poder Executivo – e-OUV para o registro das manifestações, realizando um controle diário das demandas.

O presente Relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas no primeiro semestre do corrente ano e as ações planejadas para o 2º semestre.



## Principais estatísticas da Ouvidoria

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **254 manifestações no período de 01/01/2016 a 30/06/2016**.

Dentre as 254 manifestações houve **99 solicitações, 88 reclamações, 53 denúncias, 12 sugestões e 2 elogios**. Foram respondidas **250** manifestações e **4** encontram-se em andamento.

A Ouvidoria realiza o encaminhamento das manifestações aos setores responsáveis e mediante as respostas e/ou soluções apresentadas é elaborado um relatório mensal à Reitoria com sugestões à Gestão.

### ➤ Atividades Desenvolvidas

- ✓ Implementação do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo – e-OUV desenvolvido pela Ouvidoria Geral da União;
- ✓ Elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão;
- ✓ Atuação em conflitos por meio da mediação entre as partes;
- ✓ Divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria através de folders, redes sociais e atualização do site institucional da unidade;
- ✓ Participação de reuniões com dirigentes de unidades acadêmicas e administrativas e audiência pública com a finalidade de esclarecer dúvidas acerca dos procedimentos ao tratar de denúncias;
- ✓ Elaboração de relatórios mensais e trimestrais (relatórios estatísticos) referentes às demandas registradas na unidade;
- ✓ Elaboração de Pesquisa de Satisfação aplicada mensalmente (link da pesquisa encaminhado aos e-mails cadastrados no sistema através das manifestações);
- ✓ Atuação junto à Coordenação Psicossociopedagógica – PROGES com a finalidade de acompanhar denúncias envolvendo discentes;
- ✓ Aperfeiçoamento dos servidores através dos cursos de Capacitação no âmbito da Ouvidoria;



➤ **Ações propositivas para o 2º semestre de 2016**

- Continuar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- Elaboração de Pesquisa de Satisfação junto ao CTIC;
- Elaboração do Manual da Ouvidoria;
- Mapeamento de processos da unidade;
- Integralizar os sistemas SIGAA e e-OUV;
- Divulgação do Sistema e-OUV;
- Diminuição do tempo de tramitação/resposta ao usuário através de diálogos com as unidades evidenciando a importância do cumprimento de prazos;
- Atualização dos Consultores (servidores responsáveis pelo recebimento da manifestação, pela abordagem do gestor na sua unidade específica, pelo recebimento da informação e por agilizar o retorno dessa para a Ouvidoria, a fim de que as respostas sejam apresentadas aos usuários tempestivamente);
- Capacitação contínua dos servidores lotados na unidade;
- Aperfeiçoamento dos canais de comunicação com o usuário;
- Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria para o exercício 2017.

Janete Aparecida de Sousa  
Ouvidora  
Portaria 2.231 de 01/12/2015