



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA  
OUVIDORIA**

# Relatório de Gestão: Exercício 2016

**Santarém-PA  
Janeiro de 2017**

**Reitora**

Raimunda Nonata Monteiro

**Vice-Reitor**

Anselmo Alencar Colares

**Pró-Reitoria de Administração - PROAD**

Geany Cleide Carvalho Martins

**Pró-Reitoria da Comunidade, Cultura e Extensão - PROCCE**

Thiago Almeida Vieira

**Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis-PROGES**

Edna Marzzitelli Pereira

**Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP**

Milton Renato da Silva Melo

**Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN**

Maria de Fatima Sousa Lima

**Pró-Reitoria de Planejamento Institucional - PROPLAN**

Clodoaldo Alcino Andrade dos Santos

**Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação Tecnológica - PROPPIT**

Sérgio de Melo

**Chefe de Gabinete da Reitoria**

Ayrton Pereira dos Santos

**Ouvidora**

Janete Aparecida de Sousa



## **1 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**

### **1.1. Canais de acesso do cidadão**

A Ouvidoria atende as manifestações (reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios) dos usuários do serviço público, de forma presencial e também por meio dos sistemas SIGAA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas) e e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo). O sistema SIGAA pode ser utilizado pela comunidade interna, por meio de usuário e senha, e pela comunidade externa, preenchendo um formulário eletrônico. O sistema e-OUV pode ser acessado pelo endereço eletrônico: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>.

Todas as manifestações são registradas no sistema e-OUV gerando um número de protocolo de atendimento para cada manifestação.

O usuário se comunica com a unidade também via e-mail, telefone e pelo site da Ouvidoria, hospedado na página oficial da Ufopa.

Importante informar a divulgação por meio de folders, banners, página nas redes sociais, no sentido de facilitar a participação dos cidadãos proporcionando, assim, informações importantes para que a Gestão possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

### **1.2. Carta de Serviços ao Cidadão**

A Carta de Serviços ao Cidadão da Ufopa está em fase de aprovação pela autoridade máxima da instituição conforme processo nº 23204.006034/2014-21. Devido à greve dos técnicos e docentes das IFES, houve prorrogação de prazo para conclusão das atividades da comissão de elaboração do documento (Portaria nº 931, de 07 de Abril de 2016). A Ouvidoria mostra-se empenhada em dar efetividade a esse instrumento de suma importância para a instituição e para o cidadão.

### **1.3. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários**

**OUIDORIA**

No exercício 2016 a Ouvidoria elaborou o Questionário de Pesquisa de Satisfação como mecanismo de medição de satisfação do usuário dos serviços da unidade. Com auxílio do CTIC, a pesquisa ficou disponibilizada no período de 12/12/2016 a 02/01/2017 nos sistemas SIG-UFOPA.

A pesquisa foi encaminhada a todos os usuários que utilizaram os serviços no exercício 2016. As perguntas foram relacionadas ao atendimento realizado pela equipe, grau de satisfação com o atendimento e respostas recebidas, conhecimento prévio das atribuições da unidade dentre outros pontos conforme quadro a seguir:

<b>Questionário de Pesquisa de Satisfação 2016 – Ouvidoria</b>			
<b>Pergunta</b>	<b>Resposta</b>	<b>Qtd de usuários-cidadãos</b>	<b>%</b>
<b>Tem conhecimento da função e da importância da Ouvidoria?</b>	<b>Sim</b>	<b>218</b>	<b>69</b>
	Não	96	31
<b>Procurou o setor envolvido na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria?</b>	Sim	120	38
	<b>Não</b>	<b>194</b>	<b>62</b>
<b>De forma geral, qual o seu nível de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria?</b>	Muito satisfeito	18	6
	<b>Satisfeito</b>	<b>185</b>	<b>59</b>
	Insatisfeito	86	27
	Muito insatisfeito	25	8
<b>Qual o seu nível de satisfação com o atendimento realizado pela equipe da Ouvidoria?</b>	Muito satisfeito	23	7
	<b>Satisfeito</b>	<b>200</b>	<b>64</b>
	Insatisfeito	71	23
	Muito insatisfeito	20	6
<b>Quanto à clareza nas informações recebidas durante o atendimento:</b>	Excelente	31	10
	<b>Bom</b>	<b>129</b>	<b>41</b>
	Regular	116	37
	Ruim	38	12
<b>Quanto à agilidade no atendimento (online e pessoal):</b>	Excelente	26	8
	<b>Bom</b>	<b>126</b>	<b>40</b>
	Regular	118	38
	Ruim	44	14
<b>Quanto à cordialidade dos atendentes:</b>	Excelente	48	15
	<b>Bom</b>	<b>153</b>	<b>49</b>
	Regular	91	29
	Ruim	22	7
<b>Sente segurança ao se reportar</b>	<b>Sim</b>	<b>143</b>	<b>46</b>



OUVIDORIA

à Ouvidoria, sabendo que a mesma trabalha em sigilo e discrição?	Não totalmente	133	42
	Não	38	12
Qual o seu nível de satisfação em relação ao tempo de resposta à sua manifestação?	Muito satisfeito	16	5
	<b>Satisfeito</b>	<b>199</b>	<b>63</b>
	Insatisfeito	78	25
	Muito insatisfeito	21	7
Qual o seu nível de satisfação em relação à resposta recebida para a sua manifestação?	Muito satisfeito	19	6
	<b>Satisfeito</b>	<b>187</b>	<b>60</b>
	Insatisfeito	82	26
	Muito insatisfeito	26	8

1.4. Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

Com o intuito de tornar transparente os quantitativos de manifestações registradas na unidade são elaborados os relatórios: mensal, trimestral e anual com as seguintes estatísticas:

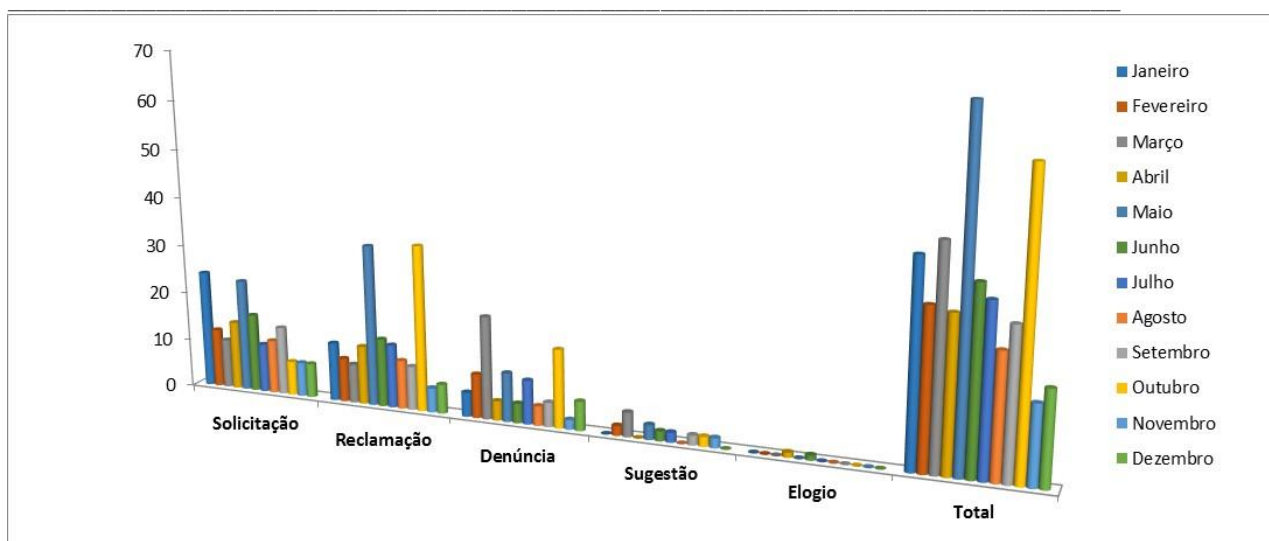
- Manifestações por tipo;
- Manifestações por categoria de assunto;
- Unidades/Setores demandados;
- Demandas por grupo de usuários;
- Origem das Manifestações;
- Status das manifestações;
- Comparativo com meses anteriores;
- Prazo de respostas dos dirigentes (Prazo de atendimento ao cidadão em dias).

De modo geral, em 2016 a Ouvidoria recebeu 437 manifestações. Dentre as quais houve **155 solicitações, 165 reclamações, 95 denúncias, 20 sugestões e 2 elogios**, conforme gráfico a seguir:



# UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

## OUIDORIA



Os relatórios são acessados através do site da Ouvidoria, hospedado na página oficial da Ufopa.