



**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:

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



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
	Satisfeito	199	63
	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
	Satisfeito	187	60
	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:

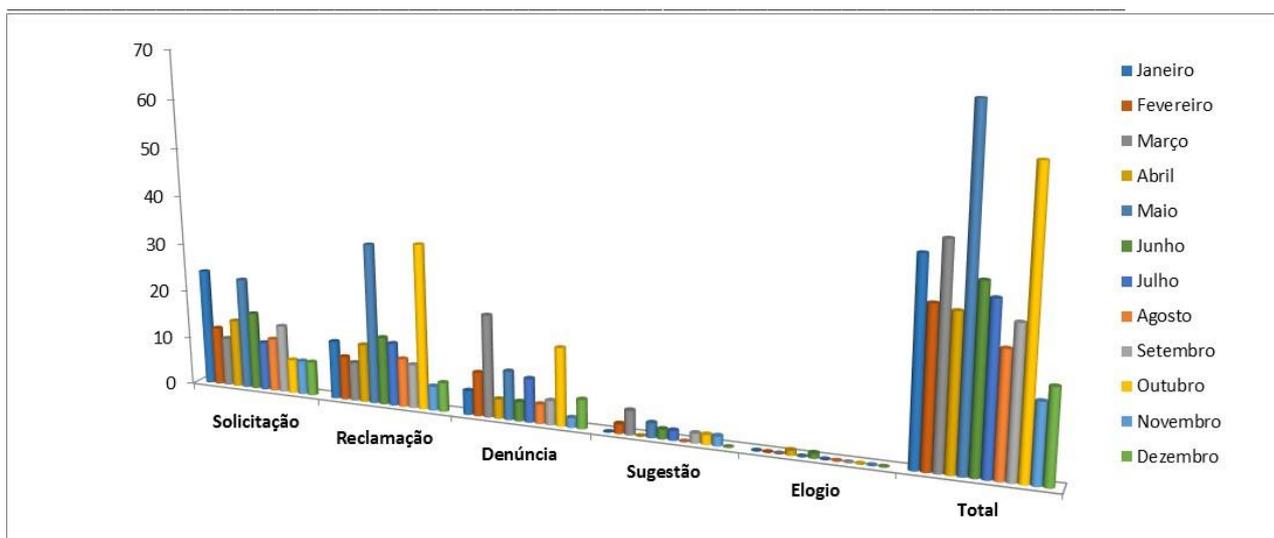
- Manifestações por tipo;
- Manifestações por categoria de assunto;
- Unidades/Setores demandados;
- Demandas por grupo de usuários;
- Origem das Manifestações;
- Status das manifestações;
- Comparativo com meses anteriores;
- Prazo de respostas dos dirigentes (Prazo de atendimento ao cidadão em dias).

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.