



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

Relatório de Gestão: Exercício 2017

**Santarém-PA
Janeiro de 2018**

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

Everton Lopes de Souza

Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEN

Maria Aldenira Reis Scalabrin

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 do sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo) que pode ser acessado pelo endereço eletrônico: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>.

Todas as manifestações feitas presencialmente são registradas no sistema e-OUV, pela equipe da Ouvidoria, 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 foi publicada no site institucional em 27/01/2017. Trata-se de um documento que tem por objetivo informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela instituição, os procedimentos para o acesso desses serviços, endereços, horários de funcionamento, e-mails e telefones de contato, além das páginas do site da Ufopa relacionados aos setores. Acessando a Carta de Serviço, o cidadão tem informações quanto ao histórico da universidade, sua missão, visão e valores, além de conhecer a sua estrutura organizacional, composta pelos conselhos superiores, Reitoria, Pró-Reitorias, unidades acadêmicas, órgãos suplementares e campi.

Na estrutura da Carta, o cidadão também encontra informações mais específicas sobre a constituição e competências dos conselhos, sobre os órgãos suplementares, ouvidoria, comissões e procuradoria, dando direcionamento aos cidadãos que precisem conhecer o funcionamento da Ufopa.



OUVIDORIA

1.3. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

No exercício 2017 a Ouvidoria elaborou o Questionário de Pesquisa de Satisfação como mecanismo de medição de satisfação do usuário dos serviços da unidade. Com auxílio de um formulário a pesquisa foi encaminhada aos usuários que utilizaram os serviços no exercício 2017. Responderam à pesquisa 45 usuários e as perguntas foram relacionadas ao atendimento realizado pela equipe, grau de satisfação com o atendimento e respostas recebidas dentre outros pontos conforme quadro a seguir:

Pergunta	Resposta	%
Procurou o setor envolvido na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria?	Sim	57,7
	Não	42,3
De forma geral, qual o seu nível de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria?	Muito satisfeito	30,8
	Satisfeito	42,3
	Insatisfeito	15,4
	Muito insatisfeito	11,5
Qual o seu nível de satisfação com o atendimento realizado pela equipe da Ouvidoria?	Muito satisfeito	30,8
	Satisfeito	50
	Insatisfeito	15,4
	Muito insatisfeito	3,8
Quanto à clareza nas informações recebidas durante o atendimento:	Excelente	42,3
	Bom	30,8
	Regular	7,7
	Ruim	19,2
Quanto à agilidade no atendimento (online e pessoal):	Excelente	38,5
	Bom	30,8
	Regular	11,5
	Ruim	19,2
Quanto à cordialidade dos atendentes:	Excelente	61,5
	Bom	26,9
	Regular	7,7
	Ruim	3,8
Qual o seu nível de satisfação em relação ao tempo de resposta à sua manifestação?	Muito satisfeito	23,1
	Satisfeito	50
	Insatisfeito	11,5
	Muito insatisfeito	15,4
Qual o seu nível de satisfação em relação à resposta recebida para a sua manifestação?	Muito satisfeito	23,1
	Satisfeito	34,6
	Insatisfeito	26,9
	Muito insatisfeito	15,4



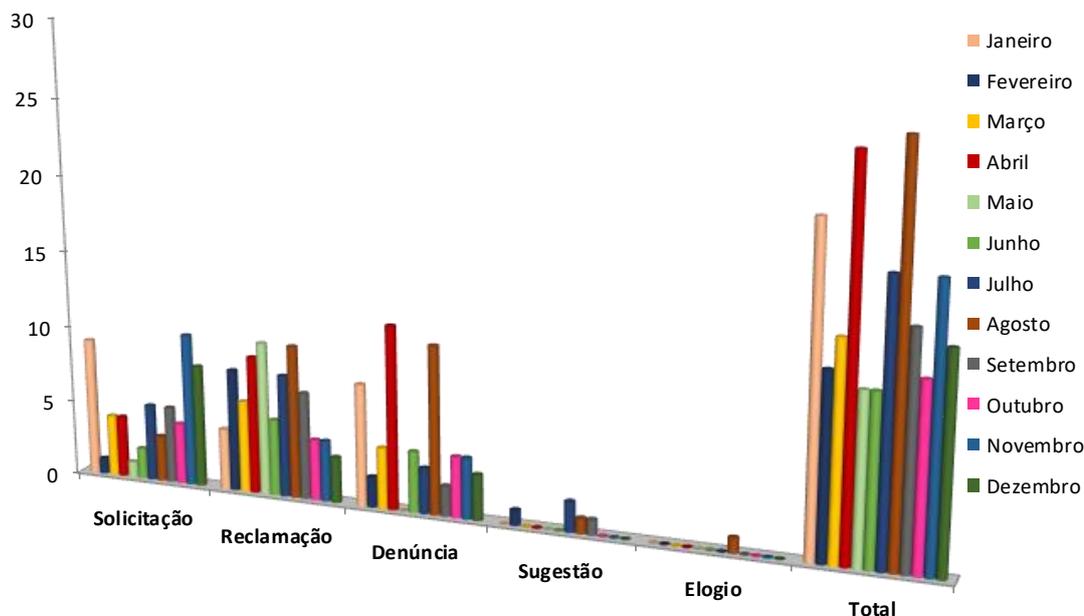
OUVIDORIA

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 2017 a Ouvidoria recebeu 197 manifestações. Dentre as quais houve **56 solicitações**, **78 reclamações**, **57 denúncias**, **5 sugestões** e **1 elogio**, conforme gráfico a seguir:



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