



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
– UFOPA

RELATÓRIO ANUAL DE 2013 DA
OUVIDORIA

REITORA

RAIMUNDA NONATA MONTEIRO

VICE REITOR

CLODOALDO ALCINO ANDRADE
DOS SANTOS

**PRO REITOR DE ADMINISTRAÇÃO -
PROAD**

JOÃO RICARDO VASCONCELLOS
GAMA

**PRÓ-REITORIA DA COMUNIDADE,
CULTURA E EXTENSÃO (PROCCE)**

RAIMUNDA LUCINEIDE
GONÇALVES PINHEIRO

**PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE
GRADUAÇÃO**

CARLOS JOSÉ FREIRE MACHADO

**PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
INSTITUCIONAL (PROPLAN)**

MILTON RENATO DA SILVA MELO

**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-
GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO
TECNOLÓGICA (PROPPIT)**

SÉRGIO DE MELO

GABINETE DA REITORA

DIOGO GOMES BARROSO

OUVIDOR

AYRTON PEREIRA DOS SANTOS

EQUIPE OUVIDORIA

AYRTON PEREIRA DOS SANTOS
GIULIO WAGNER VOLANTE



SIGLAS

SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

UFOPA – UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ



SUMÁRIO

Agradecimentos	5
Apresentação	6
A Ouvidoria da UFOPA	7
Equipe Ouvidoria e SIC	9
Quadro Comparativo das Diferenças entre Ouvidoria e SIC.....	10
Principais Realizações em 2013	11
Desfazendo os Mitos Sobre a Ouvidoria	12
A Ouvidoria em Números	13
Serviço de Informação ao Cidadão	16
Ações Propositivas para a Gestão 2014	25
Considerações Finais	26



AGRADECIMENTOS

À Reitora Raimunda Nonata Monteiro, por minha nomeação para exercer a função de Ouvidor Geral desta instituição, pela confiança depositada, somado ao alinhamento de ideias, como a construção e consolidação de uma universidade com uma gestão participativa, onde a comunidade possa ter a oportunidade de ser ouvida, em obediência aos preceitos democráticos deste país. Agradecemos ainda, a Magnífica Reitora pelo fortalecimento da Ouvidoria ao dar condições de recebermos as manifestações dos cidadãos, para que ele, através desse exercício de cidadania, auxilie esta Instituição a prestar serviços de excelência. À Vice-Reitoria, pelo apoio.

Ao gabinete da Reitora, por se empenhar nas ações que possibilitaram a implantação desta unidade.

Agradecemos também, a toda a comunidade acadêmica, por buscar a Ouvidoria para auxiliá-los a encontrar uma solução às suas demandas, e dar credibilidade a esta unidade.



APRESENTAÇÃO

Uma Universidade na dimensão da Universidade Federal do Oeste do Pará, que já apresenta grandes retornos à sociedade, mesmo que ainda esteja em fase de consolidação, necessita de um mecanismo de participação da comunidade externa e interna em suas tomadas de decisões, para assim ajustar suas diretrizes e suas ações, buscando melhorias e aprimoramento de seus serviços.

Com isso, em obediência aos princípios Democráticos, a Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará, foi criada com a missão de garantir ao cidadão, a sua participação nas decisões sobre os rumos da Universidade, entendida como patrimônio da coletividade, e também, por meio de suas manifestações, auxiliar os gestores para a prestação de um serviço público de excelência.



A OUVIDORIA DA UFOPA

As Ouvidorias Públicas atendem aos comandos constitucionais, que preveem:

Art. 37, § 3º. A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

A Ouvidoria tem como papel, auxiliar o cidadão em sua relação com o Estado, atuando no processo de interlocução entre ele e a Administração, buscando através do diálogo com os dirigentes da Instituição, a contínua melhoria dos serviços prestados. Em resumo, é um instrumento a serviço da democracia, pois somente em países democráticos é que o cidadão pode se manifestar de várias formas,



seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos.

A Universidade Federal do Oeste do Pará instituiu a Ouvidoria Geral por meio da portaria 286 de 06 de Março de 2013, como instrumento de democracia participativa e de acompanhamento da gestão universitária, para proporcionar um canal de comunicação de alunos, servidores e comunidade externa com a administração superior.

Na UFOPA, a Ouvidoria atua em sala específica, com uma excelente estrutura, atendendo as manifestações dos usuários do serviço público, de forma presencial e também por meio do sistema SIG-UFOPA, buscando excelência no seu atendimento, e contribuindo para a melhoria da imagem da instituição perante a sociedade, com a máxima dedicação às manifestações formuladas, para que o usuário possa ter credibilidade na Instituição, ao obter uma resposta rápida e satisfatória.

Dentre suas atuações estão:

- a) Contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da instituição;
- b) Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão;
- c) Facilitar ao usuário dos serviços prestados, o acesso às informações;
- d) Viabilizar o bom relacionamento do usuário com a instituição;
- e) Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- f) Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos da instituição;
- g) Sensibilizar os dirigentes das unidades da instituição no sentido de aperfeiçoar os processos em prol da boa prestação do serviço público;
- h) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.



EQUIPE OUVIDORIA E SIC

A equipe desta Ouvidoria é composta por um Ouvidor, um Coordenador do SIC, e duas estagiárias. A função do Ouvidor consiste em representar a unidade, atendendo as manifestações dos usuários, respondendo-as em um prazo razoável, para dar uma resposta satisfatória ao cidadão, atuando na busca de solução para os conflitos existentes, auxiliando na interlocução entre a sociedade e a Universidade, e ainda, desenvolvendo uma série de ações em prol de uma implementação efetiva da lei de acesso à informação, assim como seu monitoramento.

O Coordenador do SIC atua no recebimento dos pedidos de informações formulados por meio do sistema E-SIC do Governo Federal, e desenvolve a gestão dos pedidos de informação, respondendo-as imediatamente, quando a informação for disponível, ou no prazo de até 20 dias, prorrogável por até 10 dias, conforme disciplina a Lei de Acesso à informação.

Os membros que compõem a equipe desta Ouvidoria são:

Ayrton Pereira dos Santos – Ouvidor Geral

Giulio Wagner Volante – Coordenador do SIC

Julia Né Pedrosa – Estagiária

Kamila Poliane Pereira de Mélo – Estagiária



QUADRO COMPARATIVO DAS DIFERENÇAS ENTRE OUVIDORIA E SIC

	Ouvidoria	SIC
COMPETÊNCIA	<ul style="list-style-type: none">• Receber e encaminhar às autoridades competentes reclamações dos usuários;• Receber denúncias sobre violações de direitos;• Promover os direitos dos grupos vulneráveis e discriminados;• Realizar recomendações para melhoria das atividades na UFOPA.	<ul style="list-style-type: none">• Garantir ao cidadão o acesso amplo às informações públicas.
USUÁRIOS	<ul style="list-style-type: none">• Estudantes, professores, técnicos-administrativos e comunidade em geral.	<ul style="list-style-type: none">• Estudantes, professores, técnicos-administrativos e comunidade em geral.
TIPO DE MANIFESTAÇÕES	<ul style="list-style-type: none">• Reclamação, denúncia, elogio e sugestão.	<ul style="list-style-type: none">• Pedido de informação.
FORMA DE RECEPÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• Sistema Informatizado SIG-UFOPA, e-mail, carta ou pessoalmente.	<ul style="list-style-type: none">• Sistema Informatizado E-SIC, SIG-UFOPA, e-mail, carta, telefone e pessoalmente;
NATUREZA DO TRABALHO	<ul style="list-style-type: none">• Acuidade (perspicácia), mediação e envolvimento (subjetivo)	<ul style="list-style-type: none">• Imediata e objetiva.



PRINCIPAIS REALIZAÇÕES EM 2013

No ano de criação da Ouvidoria desta Universidade, as principais conquistas que vieram para auxiliar o desenvolvimento dos trabalhos desta unidade, e uma boa prestação de serviços, foram a criação do módulo SIG-UFOPA – OUVIDORIA, onde por meio dele, os discentes, docentes, técnicos administrativos e a comunidade acadêmica externa, por meio da rede de computadores, podem dar sua opinião acerca da universidade, assim como podem formular pedidos de informações, críticas, reclamações e denúncias.

Somada a isso, houve a criação da página oficial da Ouvidoria da UFOPA, no site da universidade, que oferece a opção do usuário fazer suas manifestações, e é também um espaço para divulgação de notícias, eventos e outras atividades relacionadas à Ouvidoria, para manter o usuário sempre informado e esclarecido acerca do papel da Ouvidoria.



DESFAZENDO OS MITOS SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria da UFOPA é um órgão vinculado à Reitoria, sendo uma de suas unidades de assistência direta e imediata, prestando dentre suas atribuições, a de assessoria ao dirigente máximo, nos assuntos relacionados à Ouvidoria, e com base nas manifestações dos usuários, sugerir ações para a melhoria do serviço público.

Não é competência da Ouvidoria, apurar responsabilidades, instaurar sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos, com relação a essas questões, ela tem apenas a função de sugerir, uma vez constatada indícios de irregularidade ou de suposta infração à lei, para que os órgãos competentes façam a análise e decidam quais providências são adequadas ao caso.

A Ouvidoria da UFOPA atua como órgão de mediação, auxiliando o cidadão a encontrar uma resposta satisfatória à sua manifestação, com isso, também intermediando os conflitos em busca de uma solução pacífica.

A OUVIDORA EM NÚMEROS

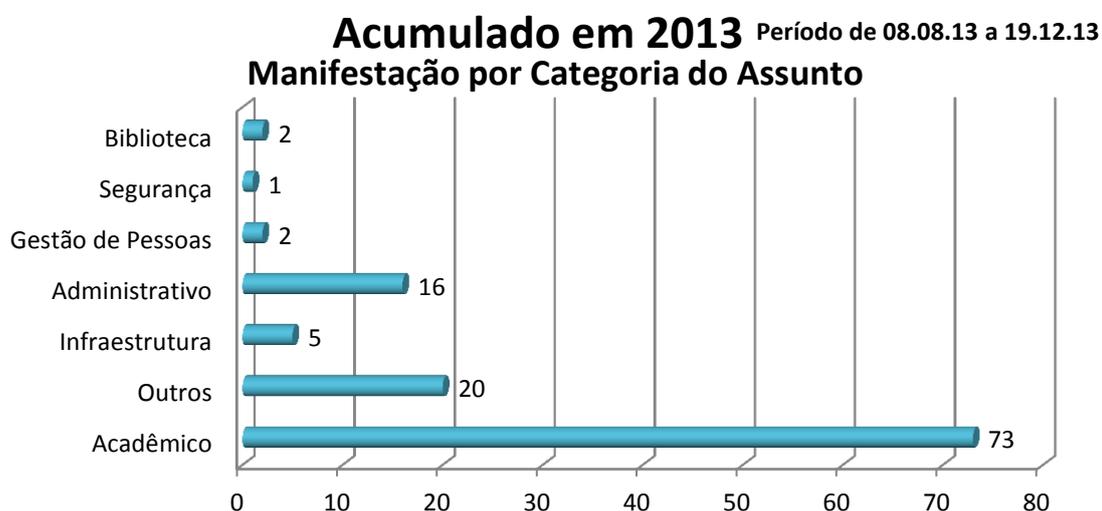
A Ouvidoria da UFOPA no exercício 2013 recebeu 119 manifestações através do sistema SIG-UFOPA, e 58 pedidos de informação através do sistema E-SIC.

As demandas por tipo de manifestações, na Ouvidoria, em 2013 foram:



Das 119 manifestações recebidas por esta Ouvidoria, 38 foram pedidos de informação, 18 referentes a denúncias, de acordo com a qualificação dada pelo solicitante, no entanto, analisando essas manifestações, desclassificou-se 3 denúncias, pois entendermos que a situação narrada, não se enquadraria no referido tipo, ainda recebemos 11 críticas, 43 reclamações, 1 elogio e 8 qualificações não definidas pelo solicitante.

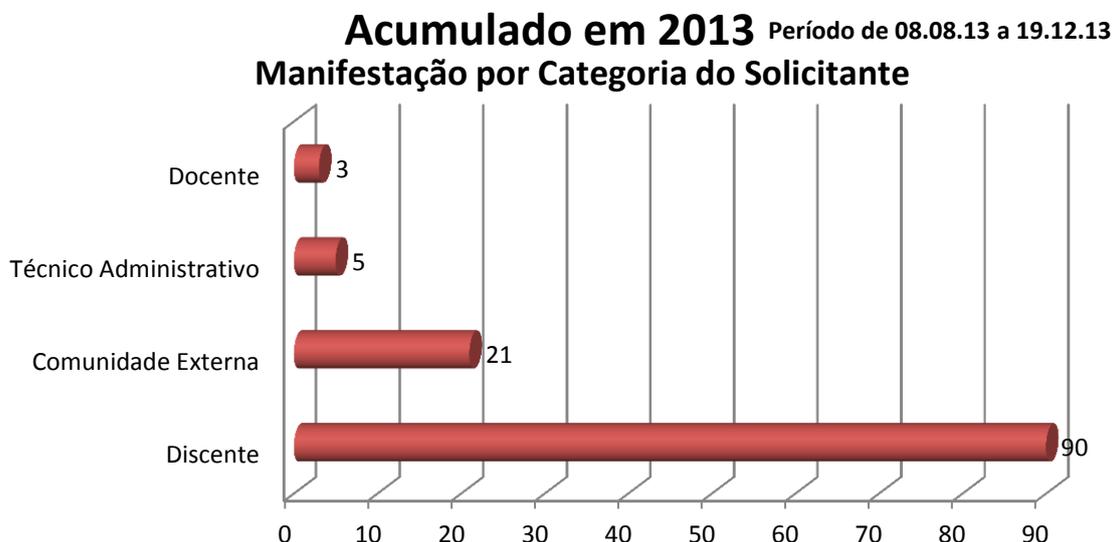
As manifestações recebidas por esta unidade foram direcionadas aos seguintes setores:





Conforme gráfico anterior, as demandas foram direcionais em sua maioria às unidades acadêmicas, e correspondeu a (61,34%percentual) das manifestações de todo o exercício 2013.

O gráfico abaixo demonstra os tipo de solicitantes:



Observamos que os maiores solicitantes foram discentes, pois é o maior publico desta instituição, correspondendo a 75,63%(percentual) do total de solicitantes, no entanto, houve 7 discentes que efetuaram manifestações com duplicidade. Existiram ainda, 17,65% de solicitantes oriundos da comunidade externa, 4,20% de Técnicos Administrativos e 2,52% docentes.

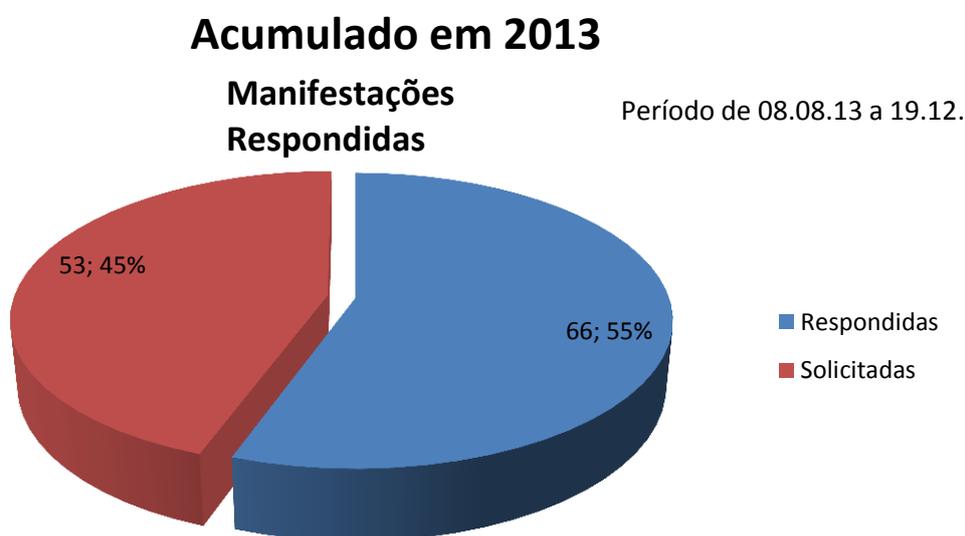
As Origens das manifestações foram:





Observamos que 84,87% das manifestações foram efetuadas pelo sistema SIG-UFOPA, e apenas 15,13% presencialmente, entendemos que o grande acesso por meio do sistema SIG-UFOPA, em virtude do acesso à internet haver aumentado exponencialmente, e ser o meio de maior acessibilidade, pois o usuário pode efetuar sua manifestação estando em qualquer lugar, no entanto, há ainda os que optam por se dirigir à sala da Ouvidoria, onde são recebidos com atenção e recebem toda a atenção para exercitarem seus direitos como cidadão.

Quanto às manifestações recebidas e respondidas, temos os seguintes dados, do exercício 2013:



Esta unidade de Ouvidoria recebeu em 2013, 119 manifestações, sendo que deste total, 66 manifestações ao final de exercício 2013 haviam sido respondidas ao usuário, e 53 manifestações encontravam-se no status de solicitadas, ou seja, aguardando encaminhamento de resposta.

As manifestações que ainda estavam com o status de solicitadas, são pelo fato de nos meses de Outubro a Dezembro não haver sido promovida a nomeação de Ouvidor para esta unidade, no entanto, a atual gestão da Ouvidoria, quando foi nomeada no início de 2014, promoveu a resolução de todas as manifestações que estavam no status de solicitadas, dando os devidos direcionamentos, para assim, dar uma resposta satisfatória ao usuário.



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão, instituído pela lei 12.572 de 18 de Novembro de 2011, é a efetivação da norma contida nos termos do art. 5º, XXXIII da Carta Política Vigente, que assim prevê:

Art. 5º, XXXIII: Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Sua fundamental jurídica, também está em contida em outros dispositivos constitucionais, em síntese, asseguram ao cidadão o direito de ter acesso às informações produzidas e sob a guarda do Estado.

Para a lei, a exceção ao direito de informação do cidadão, é a informação classificada como sigilosa e fundamental para a preservação da segurança da sociedade ou do Estado, conforme previsão nos arts. 21 e 34 da lei, que é regulamentada pelo Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012.

Com a lei de acesso a informação, o Brasil define o marco acerca do acesso às informações sob a guarda do Estado, cria mecanismo para o cidadão formular seus pedidos de acesso à informação ao Estado, e define que a regra é o acesso à informação pública e o sigilo, a exceção.

A aplicação da lei é em todas as esferas estatais, como a Administração Pública Federal, Empresas Públicas, Sociedades de Economia Mista e demais entidades sob o controle dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, incluídos também os Estados, o Distrito Federal, os municípios e também as entidades não governamentais, sem fins lucrativos, que recebem direito público.

A Lei de Acesso à Informação fortalece o processo democrático ao determinar o acesso imediato à informação a qualquer interessado, com exceção das sigilosas, como já dito, e ainda prevê a possibilidade do usuário interpor recurso, nas hipóteses em que



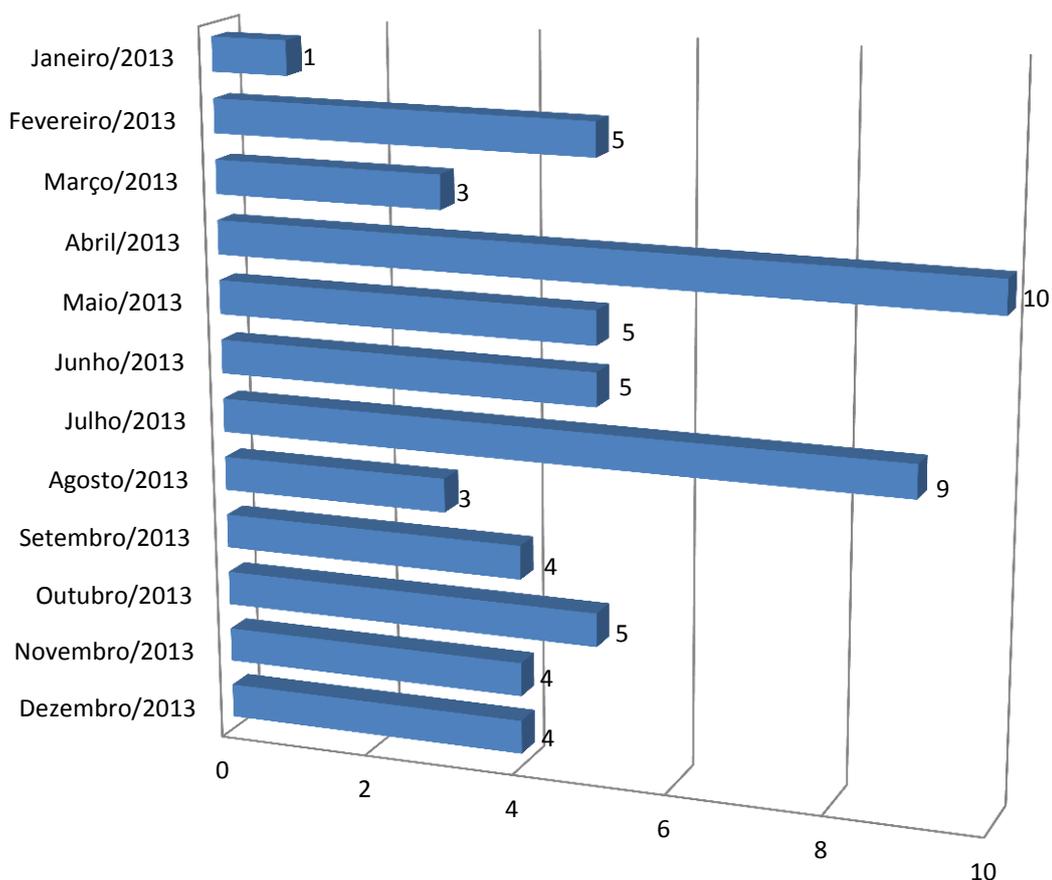
houver a negativa no fornecimento ao seu pedido de informação, e prevê ao agente público, penalidades, se sua negativa for sem amparo legal.

A Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA, por meio de sua Ouvidoria Geral, assumiu o papel de implementar a Lei de Acesso Informação, instituindo o SIC em sua estrutura.

O SIC na UFOPA é estruturado atualmente, na nova gestão desta Universidade, por meio de uma Coordenação específica, onde por meio do sistema E-SIC do Governo Federal, e também de forma presencial, o usuário pode formular seus pedidos de informação, podendo assim, exercer seu direito fundamental à informação.

O SIC – Serviço de Informações ao Cidadão recebeu 58 pedidos de informações em 2013, os dados estatísticos a seguir são oriundos do sistema E-SIC.

Quantidade de pedidos registrados por mês



Nesse exercício 2013, o mês de Abril foi o que houve o maior número de manifestações.

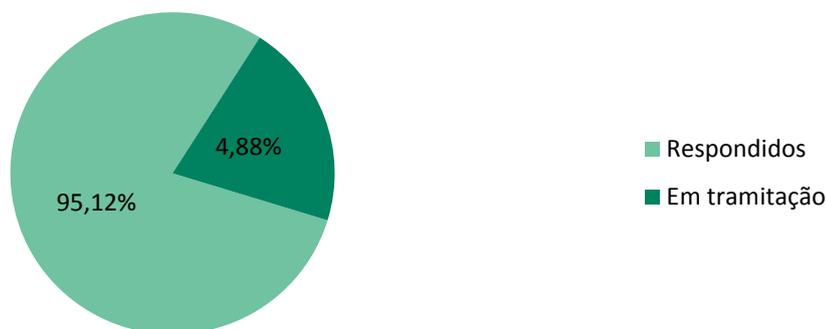


O quadro a seguir indica a evolução mensal em relação aos pedidos de informações.

Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação		
Mês	Número de pedidos	Evolução mensal
Janeiro/2013	1	-
Fevereiro/2013	5	80%
Março/2013	3	-40%
Abril/2013	10	70%
Maio/2013	5	-50%
Junho/2013	5	0%
Julho/2013	9	44,44%
Agosto/2013	3	-66,67%
Setembro/2013	4	25,00%
Outubro/2013	5	20,00%
Novembro/2013	4	-20,00%
Dezembro/2013	4	0,00%
TOTAL:	58	
MÉDIA:	4,83	

Nesse período foram computadas 58 solicitações, sendo 41 respondidas e ao término do exercício 17 ainda encontrava-se em tramitação.

Situação dos pedidos de acesso à informação



De acordo com a lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a informação deve ser fornecida ao usuário imediatamente, não sendo possível conceder o acesso imediato, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá em prazo não superior a 20 (vinte) dias responder à



solicitação, podendo prorrogar por até 10 (dez) dias, com justificativa, da qual será cientificado o requerente.

O quadro seguinte apresenta o total de perguntas das 58 solicitações de informações, pois há solicitações em que o solicitante formulou mais de uma pergunta:

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	132	Total de solicitantes:	58
Perguntas por pedido:	3,5	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	8
		Solicitantes com um único pedido:	38

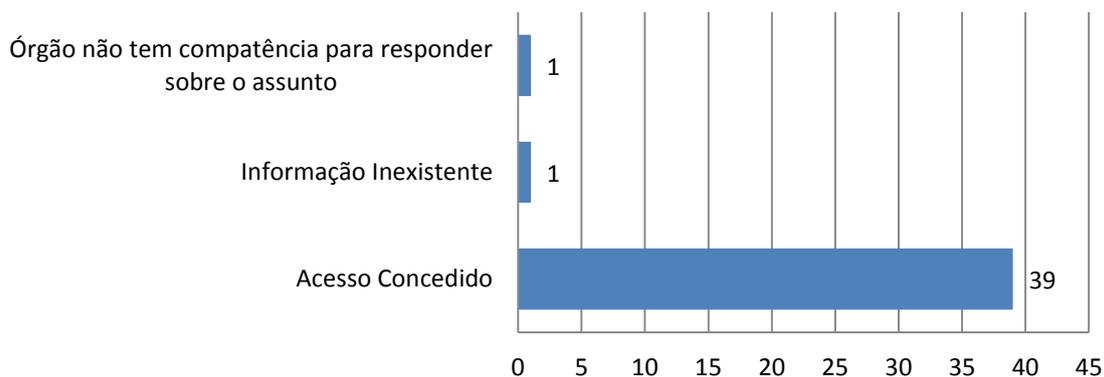
No quadro a seguir, é apresentado a categoria e assunto, o quantitativo e o percentual:

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação superior	26	63,41%
Educação - Profissionais da educação	5	12,20%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	4	9,76%
Habitação, Saneamento e Urbanismo - Habitação	3	7,32%
Trabalho - Profissões e ocupações	2	4,88%
Trabalho - Legislação trabalhista	1	2,44%
Saúde - Saúde do trabalhador	1	2,44%
Educação - Parâmetros e diretrizes curriculares nacionais	2	4,88%
Educação - Métodos e meios de ensino e aprendizagem	1	2,44%
Defesa e Segurança - Segurança pública	1	2,44%

Foi observado no quadro anterior, que a categoria Educação Superior obteve o maior quantitativo, 26 representando 63,41% do total.

O gráfico a seguir informa sobre as solicitações respondidas aos solicitantes:

Pedidos por tipo de resposta



Observa-se que das 41 solicitações respondidas, 39 (95,12%) tiveram acesso concedido pelos seus respectivos setores, 1 informação foi inexistente e 1 informação o setor não tinha competência para responder.

O quadro a seguir reflete os meios de envios de respostas aos solicitantes:

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	39	67,24%
Correspondência eletrônica (e-mail)	17	29,31%
Buscar/Consultar pessoalmente	2	3,45%

Os envios de resposta por meios virtuais contabilizaram 96,55%, sendo que somente 3,45% foram respondidos pessoalmente.

Os tipos de solicitantes são declarados no quadro a seguir:

Tipos de solicitante		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pessoa Física	45	97,83%
Pessoa Jurídica	1	2,17%



Observa-se, no quadro anterior que houve apenas uma solicitação de informação por pessoa jurídica, sendo esta uma empresa do setor de Viagens e Turismo.

A localização dos solicitantes está sendo demonstrada no quadro abaixo:

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
CE	2	4,44%	2
DF	7	15,56%	5
ES	1	2,22%	1
MG	3	6,67%	2
PA	23	51,11%	23
PB	1	2,22%	1
PR	2	4,44%	2
RS	2	4,44%	1
SP	4	8,89%	4

A Unidade Federativa que mais solicitou informações foi a do Pará com 23 solicitantes, representando 51,11% do total.

O quadro a baixo indica o gênero dos solicitantes:

Gênero	
F	48,89%
M	44,44%
Não Informado	6,67%

Dos solicitantes que preencheram os dados no E-SIC, 48,89% eram do sexo feminino e 44,44% do sexo masculino. 6,67% dos solicitantes não preencheu este dado no sistema.



O quadro abaixo informa o grau de escolaridade dos solicitantes:

Escolaridade	
Ensino Superior	37,78%
Ensino Médio	22,22%
Mestrado/Doutorado	20,00%
Pós-graduação	11,11%
Não Informado	8,89%

Observa-se que 37,78% dos solicitantes declararam possuir o nível superior. A Profissão dos solicitantes é apresentada no quadro abaixo:

Profissão	
Servidor público federal	37,78%
Não Informado	15,56%
Professor	8,89%
Jornalista	8,89%
Estudante	13,33%
Outra	6,67%
Profis. Liberal/autônomo	2,22%
Empregado - setor privado	2,22%
Pesquisador	2,22%
Servidor público estadual	2,22%

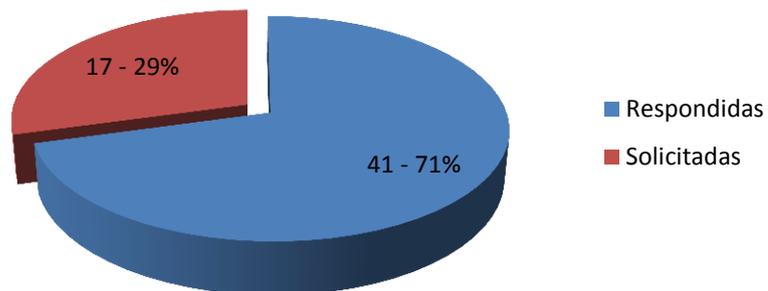
O E-SIC disponibiliza em seu sistema, diversos dados a serem preenchidos pelos solicitantes, para que possamos gerar as estatísticas que estão sendo apresentadas.

No entanto, por não haver obrigatoriedade do preenchimento, alguns solicitantes não declararam seus dados, impossibilitando a geração de dados estatísticos mais precisos.



Solicitações feitas pelo E-SIC

Período de 2013



No período de Outubro a Dezembro de 2013 houve 17 solicitações, destas 10 foram respondidas, pois mesmo sem o acesso ao E-SIC, a Ouvidoria conseguiu resgatar as solicitações independente do preenchimento dos dados dos solicitantes. As 17 solicitações restantes foram encaminhadas aos setores correspondentes mas até o final do ano de 2013 não foram devidamente respondidas.



Em 2013, houve ainda, uma pesquisa de satisfação do usuário do sistema E-SIC que segue abaixo:

Pesquisa de Satisfação e-SIC

UFOPA - Universidade Federal do Oeste do Pará

Questionários Aplicados para Pedidos ATENDIDOS			
Pergunta	Resposta Objetiva	Qtd . de Ocorrências	%
1 - A resposta é de fácil compreensão.	Concordo	1	14,29%
	Concordo Totalmente	6	85,71%
	Subtotal	7	100,00%
2 - A resposta atende às minhas expectativas.	Concordo	1	14,29%
	Concordo Totalmente	4	57,14%
	Discordo	2	28,57%
	Subtotal	7	100,00%
3 - O órgão foi prestativo e cordial na resposta.	Concordo	1	14,29%
	Concordo Totalmente	6	85,71%
	Subtotal	7	100,00%
	TOTAL	21	100,00%

Questionários Aplicados para Pedidos INDEFERIDOS			
Pergunta	Resposta Objetiva	Qtd . de Ocorrências	%
	TOTAL		100,00%



AÇÕES PROPOSITIVAS PARA A GESTÃO 2014

- Aperfeiçoamento dos canais de comunicação com o usuário, como o sistema SIG-UFOPA, módulo Ouvidoria e site da Ouvidoria na Página da UFOPA;
- Formulação de pesquisas para medir a satisfação dos usuários da Ouvidoria e demais setores da Instituição;
- Auxiliar as unidades administrativas a confeccionar e publicar a Carta de Serviço ao Cidadão, adequando esta instituição às exigências do Decreto n. 6.932, de 11 de Agosto de 2009;
- Divulgar as atividades da Ouvidoria, por meio de folders, banners, e cartilhas, na instituição e nos campi do interior;
- Minimizar o tempo para a solução das manifestações, para prestar um serviço de excelência;
- Aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria desta instituição teve a missão de elaborar este relatório do exercício de 2013, e a colaboração de alguns setores foi fundamental, assim como de toda a equipe desta Ouvidoria, para que pudéssemos informar a sociedade sobre as ações, e os dados estatísticos desta unidade.

Ocorreram alguns problemas, como a ausência de Ouvidor no fim de 2013, o que gerou um acúmulo de demandas, e uma demora relativamente excessiva na resposta às solicitações, que atualmente não é mais realidade, pois as demandas quase em sua totalidade estão finalizadas, e algumas ainda em andamento, devido sua complexidade, o que não abalou a credibilidade depositada nesta unidade.

Concluimos que essa unidade, com pouco tempo de existência, e ainda em fase de consolidação, foi de suma importância para a comunidade acadêmica no ano de 2013, pois conseguiu cumprir o seu papel, dentre eles, o de receber e dar os devidos encaminhamentos às manifestações dos usuários.

Muitas coisas foram feitas, mas ainda há muito a se fazer. Esta unidade de Ouvidoria tem a plena certeza, que no exercício 2014, alcançará sua consolidação, e será uma forte ferramenta à disposição do usuário, levando suas demandas aos dirigentes desta instituição, e como reflexo desse exercício de cidadania, tornar o serviço público prestado por esta instituição, um serviço de excelência, e referencia às demais instituições.

Ayrton Pereira dos Santos

Ouvidor Geral