



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ  
– UFOPA

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL DA  
**OUVIDORIA**  
Exercício 2014

**REITORA**

RAIMUNDA NONATA MONTEIRO

**VICE REITOR**

ALSEMO COLARES

**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

DANIELA FIGUEIRA ALANO

DANIELLE DA SILVA PEREIRA



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

## SIGLAS

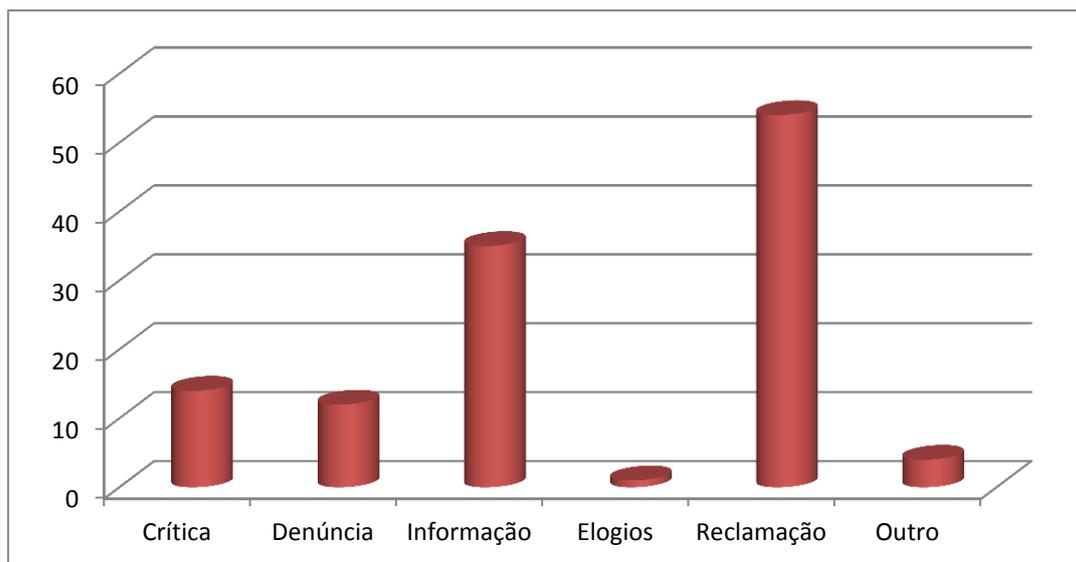
**SIC** – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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



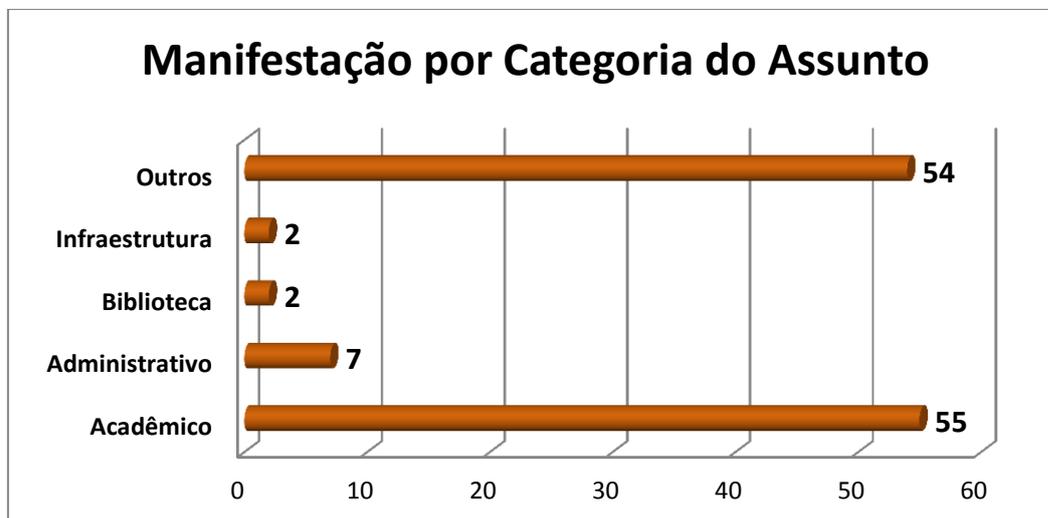
A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA, no 1º trimestre do exercício 2014 já recebeu 120 manifestações, um grande salto comparados às 119 manifestações de todo o exercício 2013.

As demandas por tipo de manifestações, na Ouvidoria, estão sendo foram:



Das 120 manifestações recebidas por esta Ouvidoria, 35 foram pedidos de informação, 12 referentes a denúncias, ainda recebemos 14 críticas, 54 reclamações, 1 elogio, direcionado à Administração desta Instituição, por haver antecipado o resultado do processo seletivo e 4 qualificações não definidas pelo solicitante.

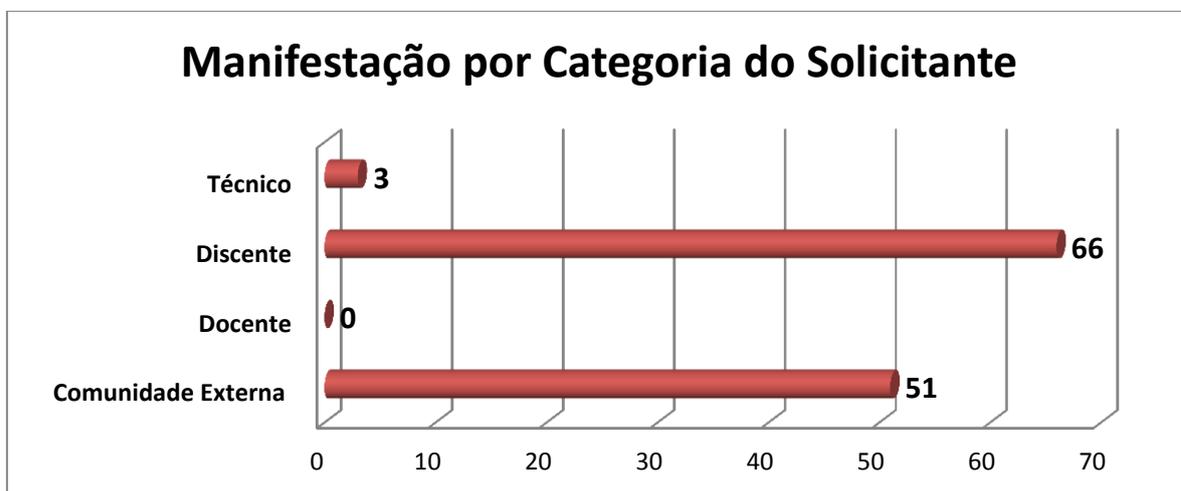
As manifestações recebidas por esta unidade foram direcionadas aos seguintes setores:





Conforme gráfico anterior, as demandas foram direcionadas em sua maioria às unidades acadêmicas e no item “outros”, foram manifestações em sua maioria relacionadas à bolsa permanência e dificuldade em realizar matrícula via sistema SIG UFOPA.

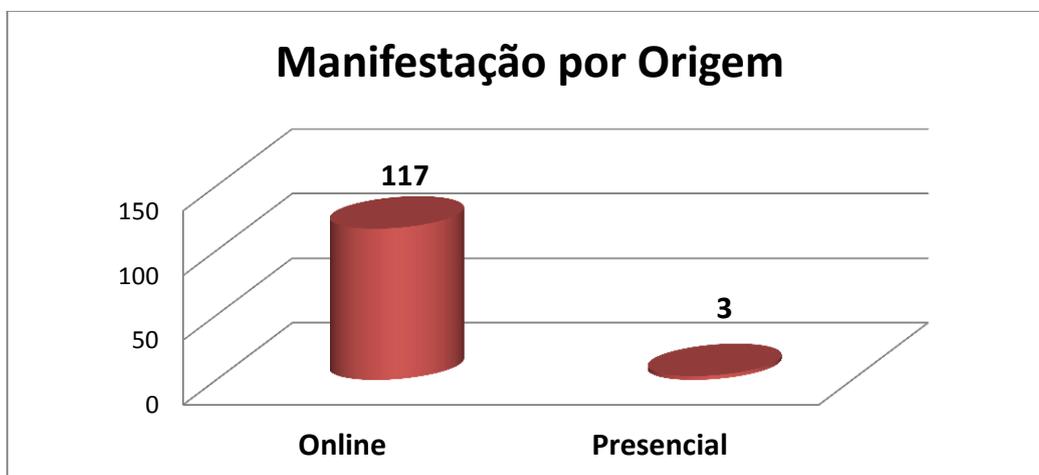
O gráfico abaixo demonstra os tipos de solicitantes:



Observamos que os maiores solicitantes foram discentes, que somaram 66 manifestações, sendo o maior público desta instituição, acompanhado pela comunidade externa que realizou 51 manifestações, o que demonstra um aumento da participação da sociedade nos assuntos desta Universidade.

Foram processadas ainda 3 manifestações efetuadas por técnicos administrativos, no entanto, não registramos nenhum pedido elaborado por docente.

As Origens das manifestações foram:





Observamos que mais de 90% das manifestações foram efetuadas pelo sistema SIG-UFOPA, o que demonstra que o acesso via internet, continua sendo o meio mais acessível ao cidadão para elaborar suas manifestações, e assim exercitar seu direito à informação, e auxiliar a Universidade à prestação de um serviço público de qualidade.

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



Esta unidade de Ouvidoria recebeu no 1º trimestre de 2014, 120 manifestações, sendo que deste total, 94 foram respondidas ao usuário, e apenas 26 encontram-se em andamento, devido a sua complexidade, e algumas aguardando informações de setores desta instituição para subsidiar as resposta ao cidadão.