



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
– UFOPA

RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DA
OUVIDORIA
Exercício 2014
Abril-Junho

REITORA

RAIMUNDA NONATA MONTEIRO

VICE REITOR

ALSEMO COLARES

**PRO REITOR DE ADMINISTRAÇÃO -
PROAD**

SYLMARA DE MELO LUZ

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

THIAGO ALMEIDA VIEIRA

**PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE
GRADUAÇÃO**

MARIA DE FATIMA SOUSA LIMA

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

EDSON AKIRA ASANO

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

SÉRGIO DE MELO

**PRÓ-REITORIA DE GESTÃO
ESTUDANTIL**

RAIMUNDO VALDOMIRO DE
SOUSA

**PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE
PESSOAS**

IZAURA CRISTINA NUNES PEREIRA

GABINETE DA REITORA

JOÃO RICARDO VASCONCELOS
GAMA

OUVIDOR

AYRTON PEREIRA DOS SANTOS

EQUIPE OUVIDORIA

AYRTON PEREIRA DOS SANTOS

GIULIO WAGNER VOLANTE

DANIELA FIGUEIRA ALANO

DANIELLE DA SILVA PEREIRA

JULIA NÉ PEDROSA (Estagiária)

KAMILA POLIANE DE MELO

(Estagiária)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

SIGLAS

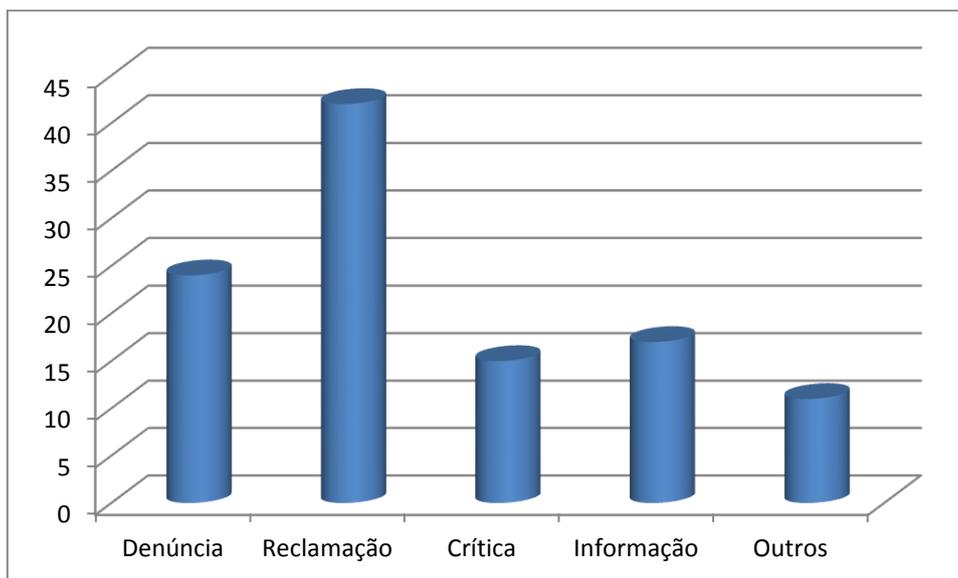
SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

UFOPA – UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ



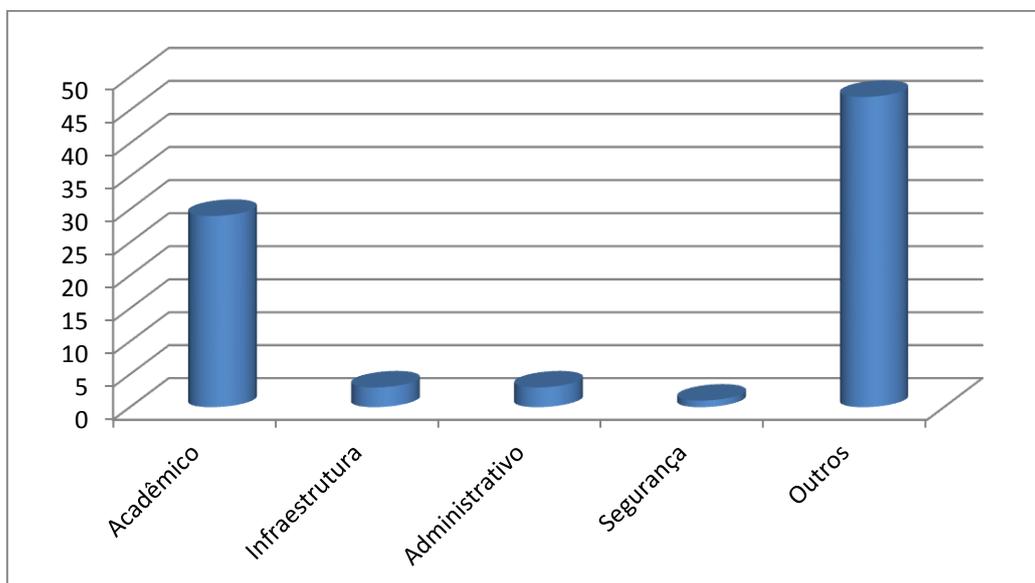
A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA, no 2º trimestre do exercício 2014 recebeu 109 manifestações.

As demandas por tipo de manifestações, na Ouvidoria foram:



Das 109 manifestações recebidas por esta Ouvidoria, 17 foram pedidos de informação, 24 denúncias, ainda recebemos 15 críticas, 42 reclamações, e 11 manifestações qualificações pelo solicitante como outros, relacionadas a informações sobre matrícula e em sua maioria à seara acadêmica.

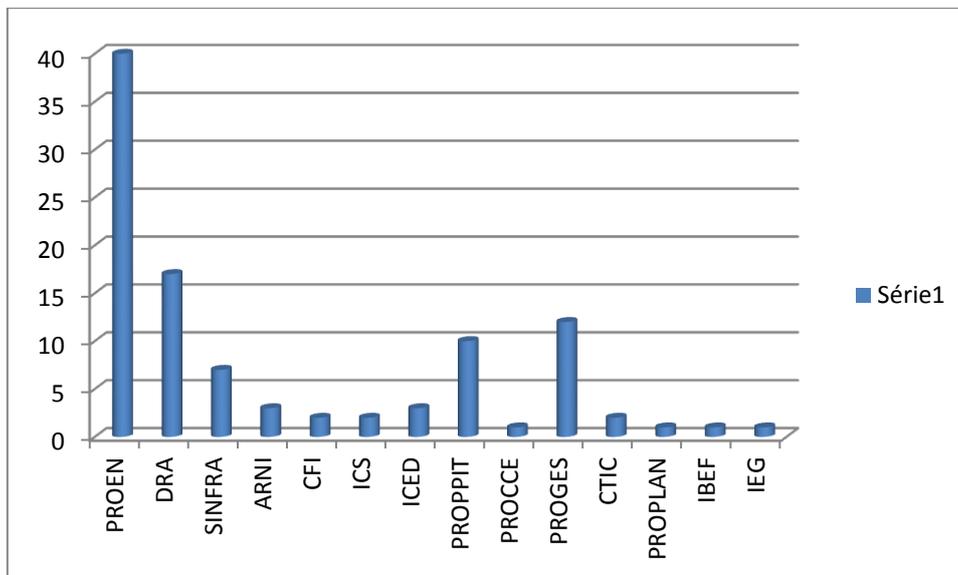
As manifestações recebidas por esta unidade foram direcionadas aos seguintes áreas:





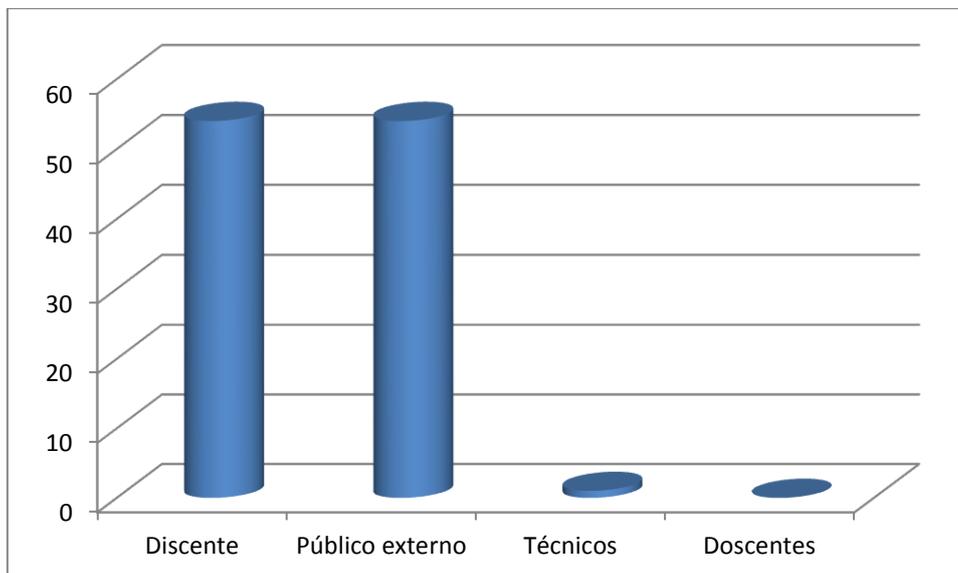
Conforme gráfico anterior, as demandas foram direcionadas em sua maioria às unidades acadêmicas e no item “outros”, foram manifestações em sua maioria relacionadas a setores que tratam de bolsa permanência, requisição de certificados de especialização e situação acadêmica.

As unidades administrativas demandas foram:



Dentre os setores, o mais demandado foi a PROEN, em virtude de ser a unidade responsável pelas atividades acadêmicas da instituição, seguida pelo DRA, que também compõem a referida Pró Reitoria, e também pela PROGES que desempenha atribuições relacionadas à Assistência Estudantil.

O gráfico abaixo demonstra os tipo de solicitantes:



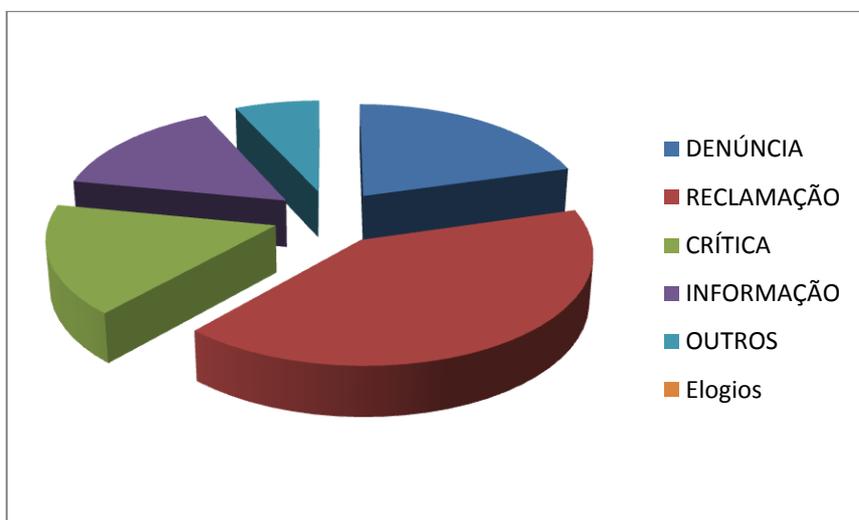


Observamos que os 2 maiores solicitantes foram discentes, que somaram 54 manifestações, acompanhado pela comunidade externa que também realizou coincidentemente, 54 manifestações, o que demonstra a manutenção da participação da sociedade nos assuntos desta Universidade.

Foi processada ainda 1 manifestação efetuada por técnico administrativo, no entanto, não registramos nenhum pedido elaborado por docente.

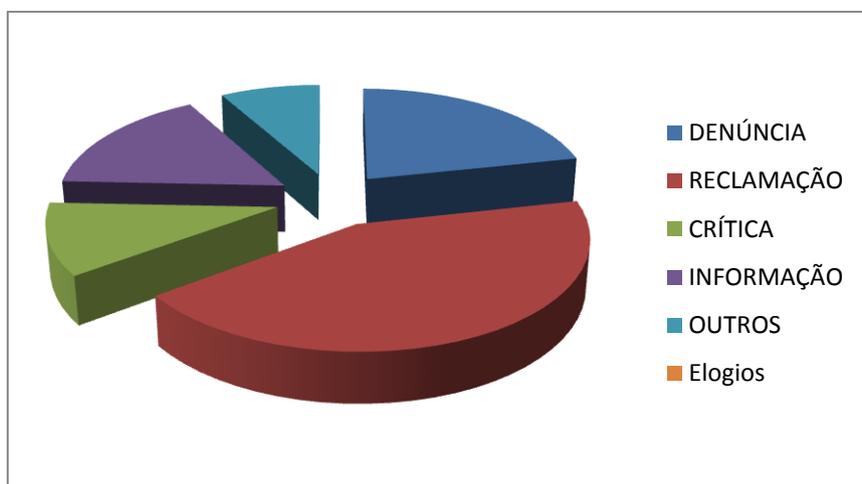
Cada categoria de usuário demandou os seguintes tipos de manifestações que seguem abaixo:

Discentes



Foram formulados pelos discentes 15 Denúncias, 30 Reclamações, 12 Críticas, 11 pedidos de informação, 5 manifestações denominada de outros, e não registramos nenhum elogio ou sugestões.

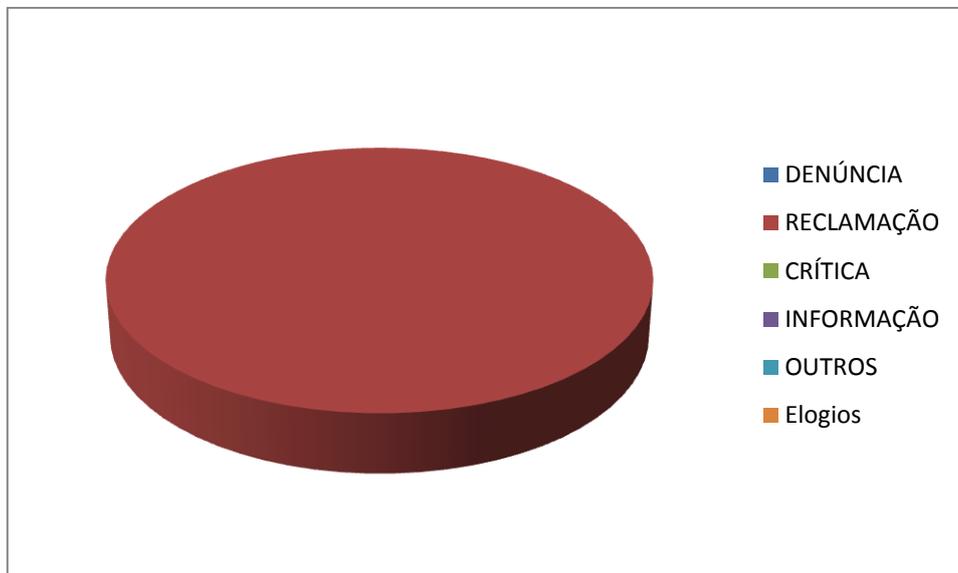
Comunidade Externa





Foram formulados pelos discentes 8 Denúncias, 14 Reclamações, 4 Críticas, 6 pedidos de informação, 3 manifestações denominadas de outros, e não registramos nenhum elogio ou sugestões.

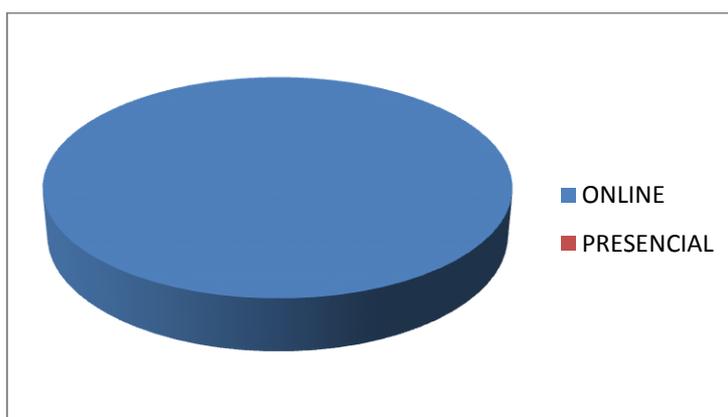
Técnico Administrativo



Recebemos 1 manifestação relacionada a reclamação, formulada por técnico administrativo.

Não recebemos nenhuma demanda formulada por docente, dentro do período de Abril a Junho.

As manifestações foram em sua totalidade de forma online, conforme gráfico abaixo:

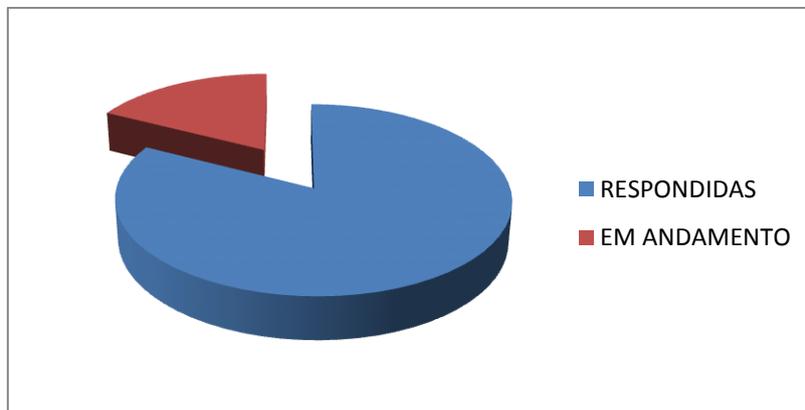


Observamos que 100% das manifestações foram efetuadas pelo sistema SIG-UFOPA, o que demonstra que o acesso via internet, continua sendo o meio mais acessível ao cidadão para elaborar suas



manifestações, exercitando seu direito à informação, e ainda auxiliando a Universidade à prestação de um serviço público de qualidade.

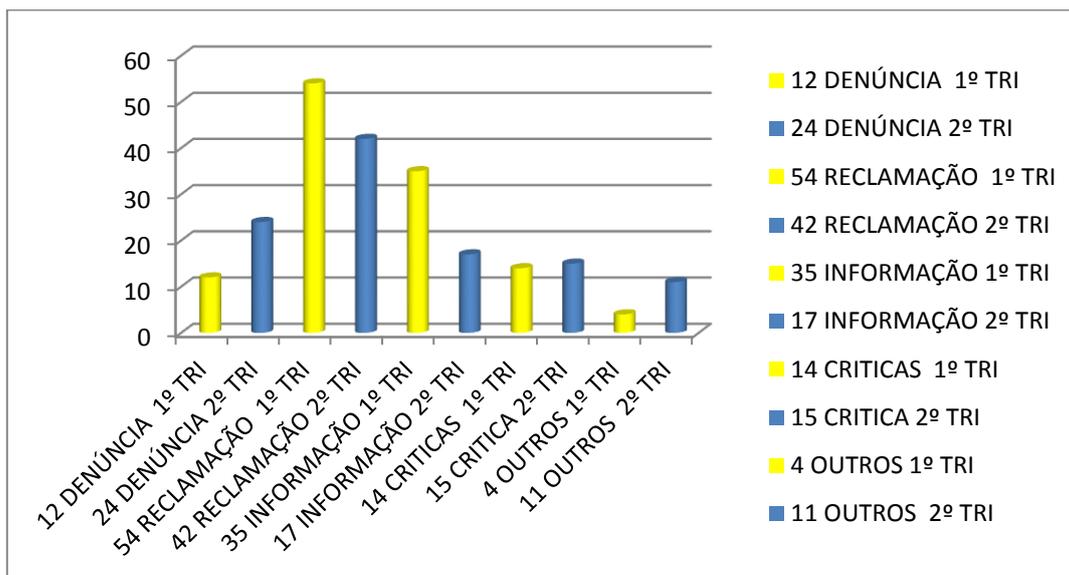
Quanto às manifestações recebidas e respondidas, temos os seguintes dados:



Esta unidade de Ouvidoria recebeu no 2º trimestre de 2014, 109 manifestações, sendo que deste total, 90 foram respondidas ao usuário, e apenas 19 encontram-se em andamento, devido a sua complexidade, e algumas aguardando informações de setores desta instituição para subsidiar as resposta ao cidadão.

COMPARATIVO COM O 1º TRIMESTRE de 2014.

Tipos de Manifestação



Em comparativo com o trimestre anterior, observamos um aumento no número de denúncias, diminuição das reclamações e



pedidos de informação, um pequeno nas críticas e demandas não classificadas pelo demandante.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O serviço de informação ao cidadão como instrumento de efetivação da Lei 12.527/2011 obteve os seguintes dados:

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 32

Média mensal de
pedidos: 10,67



Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação

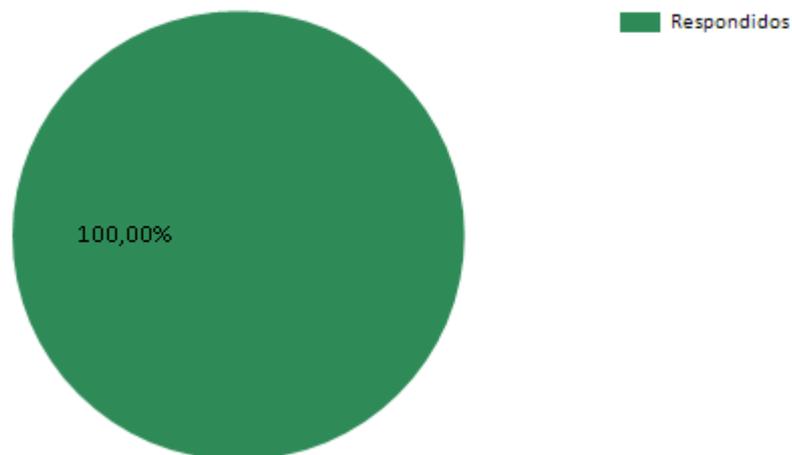
Mês	Número de pedidos	Evolução mensal
Abril/2014	9	-
Mai/2014	11	18.18%
Junho/2014	12	8.33%
TOTAL:	32	
MÉDIA:	10,67	

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	32



Situação dos pedidos de acesso à informação



Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas:	44	Total de solicitantes:	19
Perguntas por pedido:	1,38	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	14
		Solicitantes com um único pedido:	18

Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação superior	24	75,00%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	3	9,38%
Economia e Finanças - Administração financeira	2	6,25%
Educação - Gestão escolar	1	3,13%
Educação - Educação indígena	1	3,13%
Educação - Educação à distância	1	3,13%

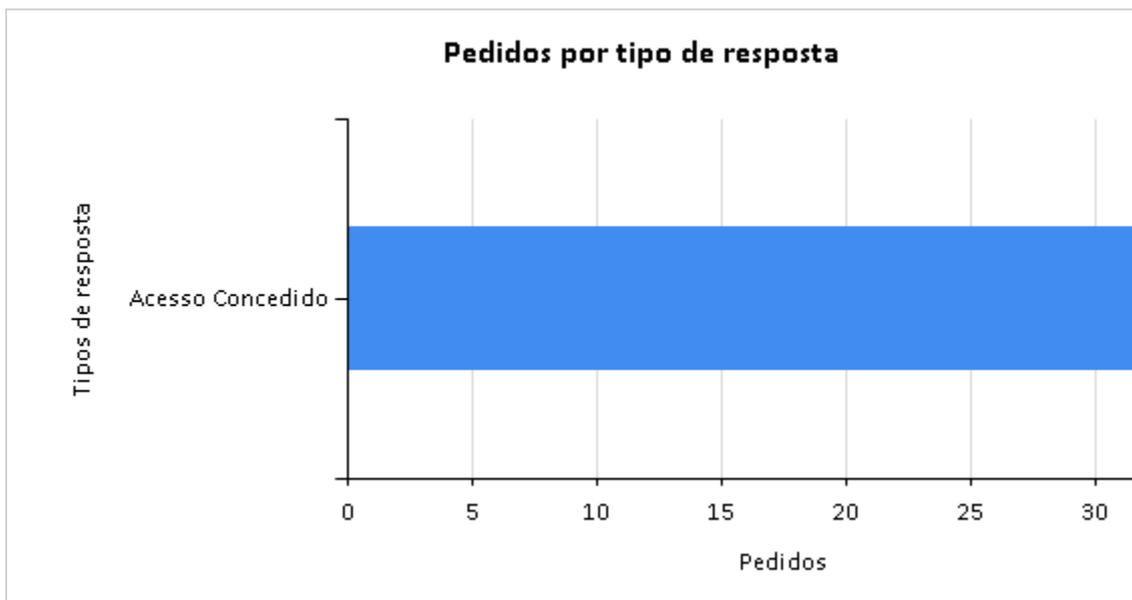


3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 12,22 dias

Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
0	0,00%



Motivos de negativa de respostas			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
TOTAL:	0	0,000%	0,00%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	32	100,00%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	19	100,00%



Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AM	1	5,26%	1
CE	1	5,26%	1
DF	1	5,26%	1
MG	1	5,26%	1
MT	1	5,26%	1
PA	8	42,11%	21
RJ	1	5,26%	1
RS	1	5,26%	1
SP	2	10,53%	2
Não Informado	2	10,53%	2

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	52,63%
F	42,11%
Não Informado	5,26%

Escolaridade	
Ensino Superior	47,37%
Mestrado/Doutorado	21,05%
Ensino Médio	15,79%
Pós-graduação	10,53%
Não Informado	5,26%

Profissão	
Não Informado	21,05%
Estudante	21,05%
Pesquisador	15,79%
Outra	10,53%
Profis. Liberal/autônomo	10,53%
Servidor público municipal	5,26%



Empregado - setor privado	5,26%
Servidor público federal	5,26%
Professor	5,26%

Sugestões à gestão:

Em virtude das demandas recebidas percebemos a necessidade de intervenção em alguns setores, devido a quantidade de manifestações e ainda pela natureza da situação, com isso recomendamos:

- 1) Diálogo com a PROGES para o aprimoramento do processo de elaboração dos editais, bem como criação de novos critérios objetivos, para dar maior transparência no processo de seleção dos discentes, e ainda proceder a uma maior fiscalização dos beneficiários já contemplados;
- 2) Diálogo com a SINFRA e fiscais de contratos do Amazônia Boulevard, para manutenções periódicas nos elevadores, o que irá sobremaneira diminuir os riscos de panes no referido meio de transporte;
- 3) Diálogo com a PROPPIT para maior celeridade na expedição de certificados de pós-graduação;

Ayrton Pereira dos Santos
Ouvidor Geral