



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ  
– UFOPA

RELATÓRIO DO 3º TRIMESTRE DA  
**OUVIDORIA**  
**Exercício 2014**  
Julho-Setembro

**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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

**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

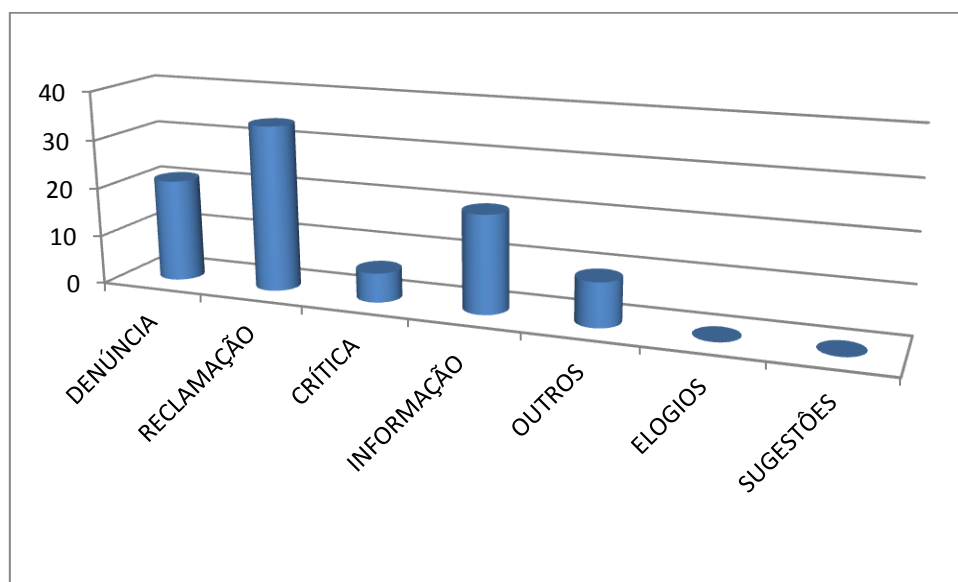
**SIC** – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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



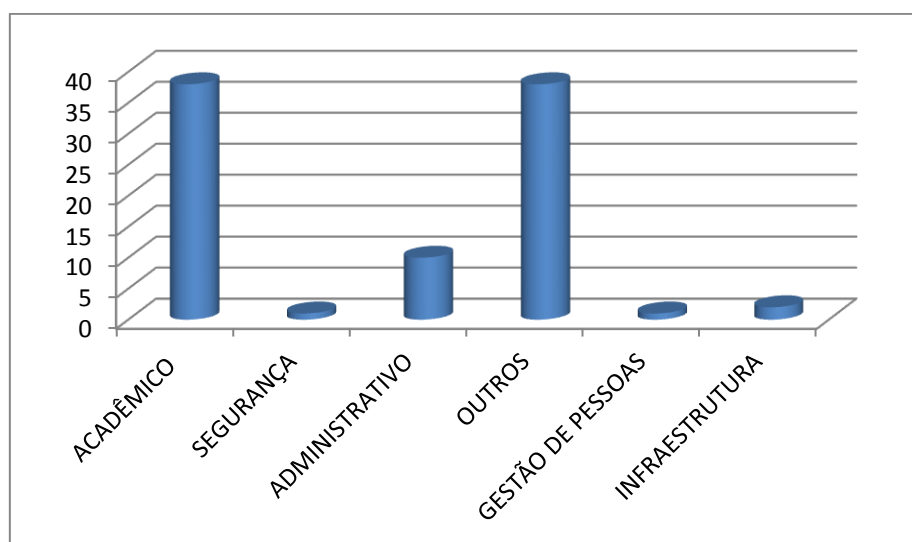
A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA, no 3º trimestre do exercício 2014 recebeu 90 manifestações.

As demandas por tipo de manifestações, na Ouvidoria foram:



Das 90 manifestações recebidas por esta Ouvidoria, 20 foram pedidos de informação, 21 denúncias, ainda recebemos 6 críticas, 34 reclamações, e 9 manifestações qualificações pelo solicitante como outros, relacionadas a informações sobre matrícula e em sua maioria à área acadêmica.

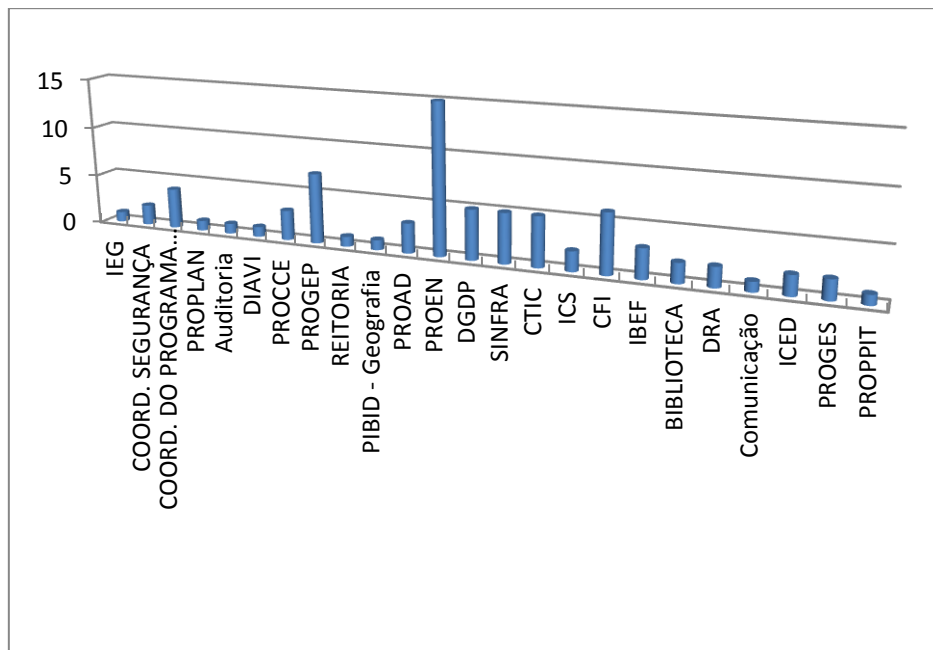
As manifestações recebidas por esta unidade foram direcionadas aos seguintes áreas:





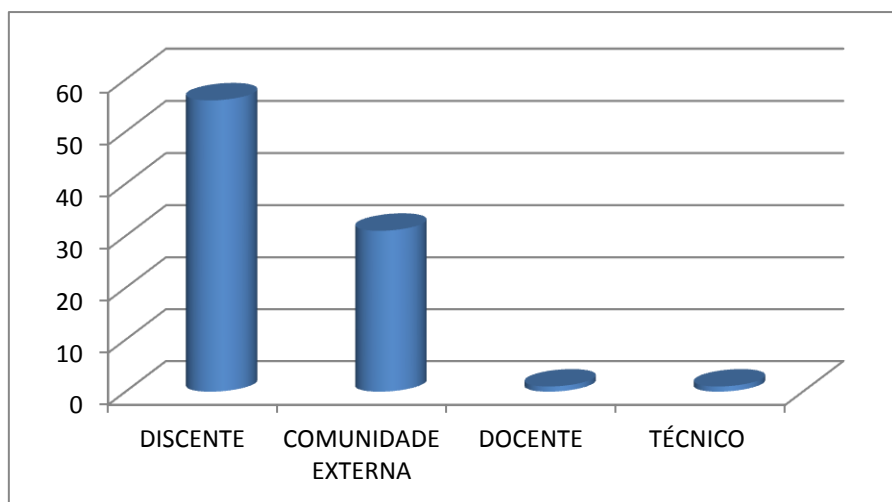
Conforme gráfico anterior, as demandas foram direcionadas em sua maioria às unidades acadêmicas e no item “outros”, foram manifestações em sua maioria relacionadas a setores que tratam de bolsa permanência, requisição de certificados de especialização e situação acadêmica.

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 PROGEP, que também compõem a referida Pró Reitoria, e também pelo CFI.

O gráfico abaixo demonstra os tipo de solicitantes:



Observamos que os 2 maiores solicitantes foram discentes, que somaram 56 manifestações, acompanhado pela comunidade

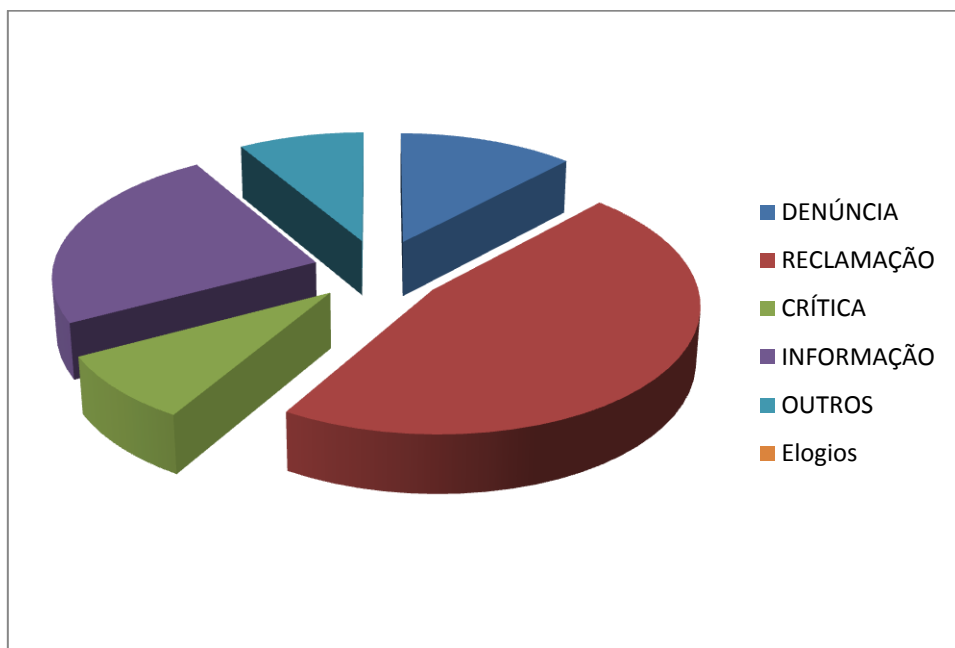


externa que realizou 31 manifestações, o que demonstra a manutenção da participação da sociedade nos assuntos desta Universidade.

Foi processada ainda 1 manifestação efetuada por técnico administrativo, e 1 manifestação por docente.

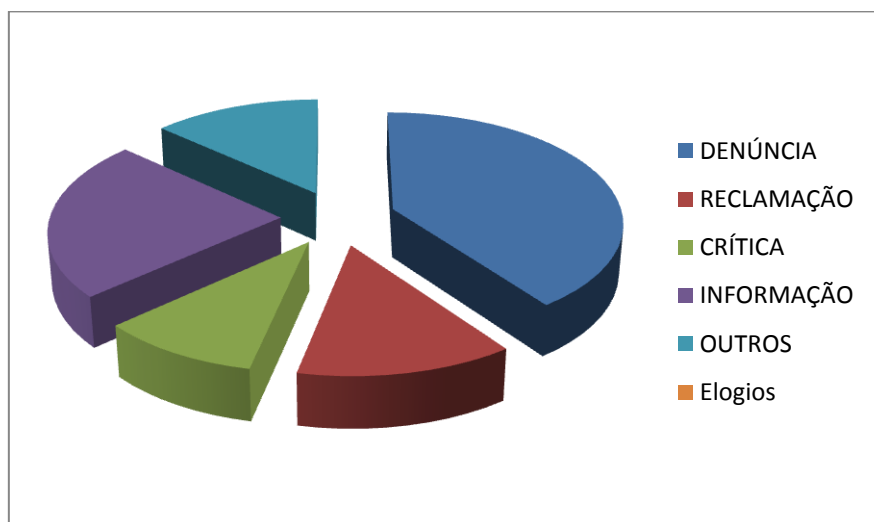
Cada categoria de usuário demandou os seguintes tipos de manifestações que seguem abaixo:

### Discentes



Foram formulados pelos discentes 7 denúncias, 27 reclamações, 5 críticas, 14 pedidos de informação, 5 manifestações denominada de outros, e não registramos nenhum elogio ou sugestões.

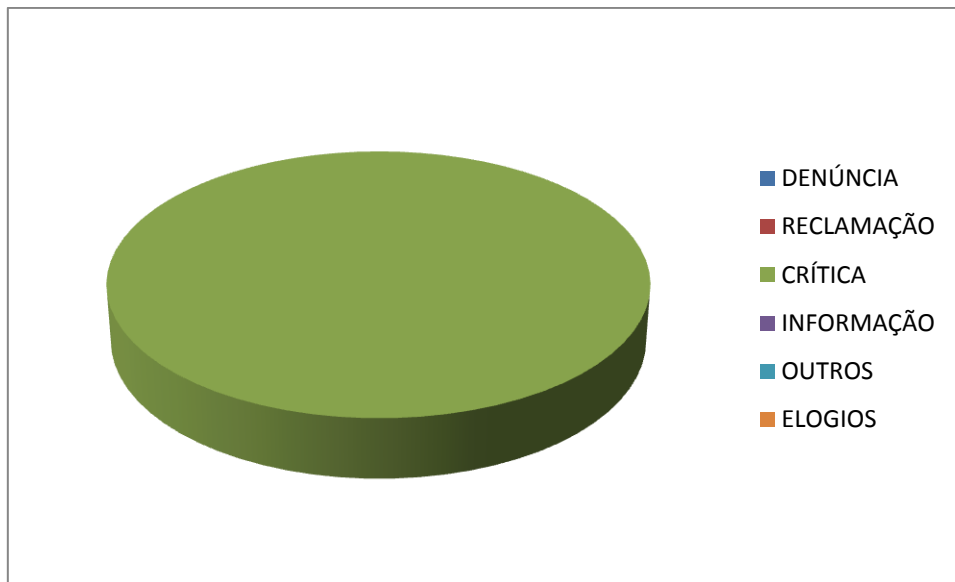
### Comunidade Externa





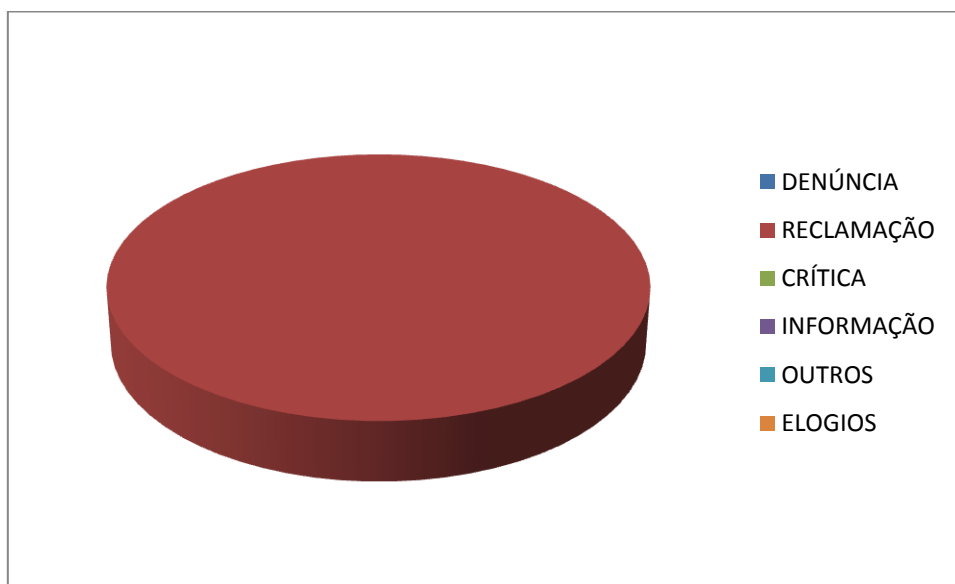
Foram formulados pelos discentes 12 denúncias, 4 reclamações, 3 críticas, 7 pedidos de informação, 4 manifestações denominadas de outros, e não registramos nenhum elogio ou sugestões.

### Técnico Administrativo



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

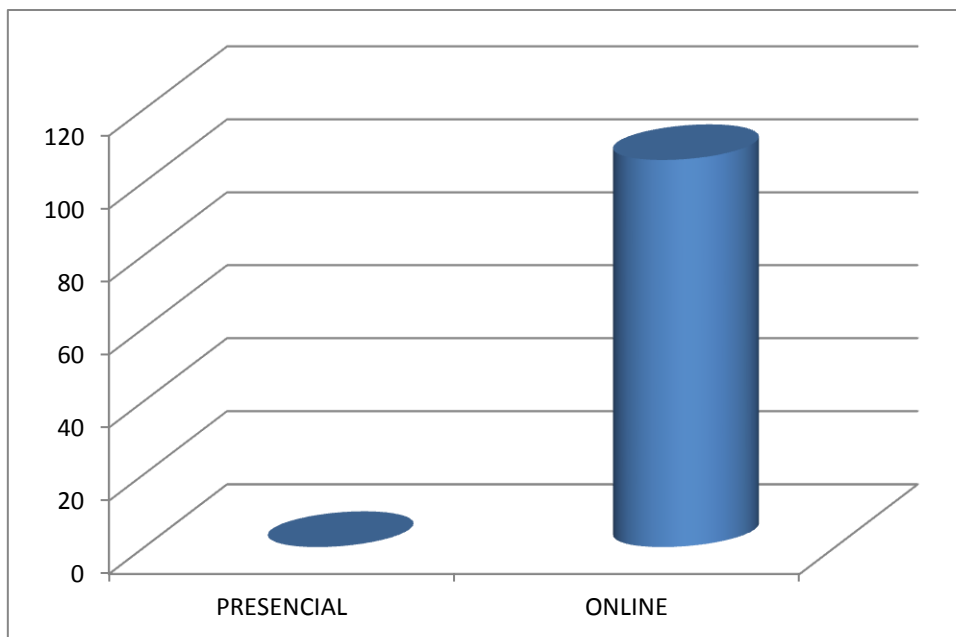
### Docente



Recebemos 1 manifestação relacionada a reclamação, formulada por docente.

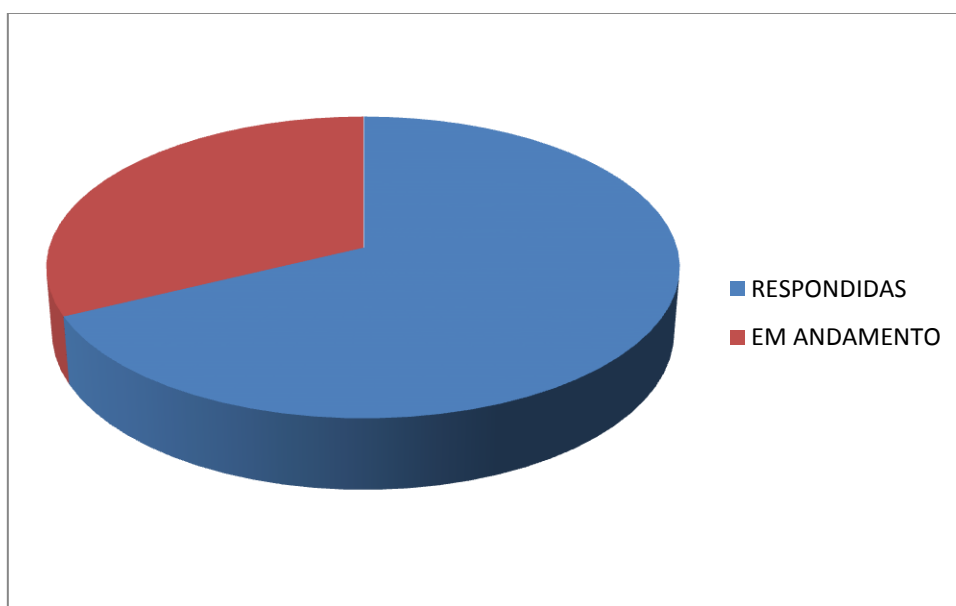
As manifestações foram em sua totalidade de forma online, conforme gráfico abaixo:





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:



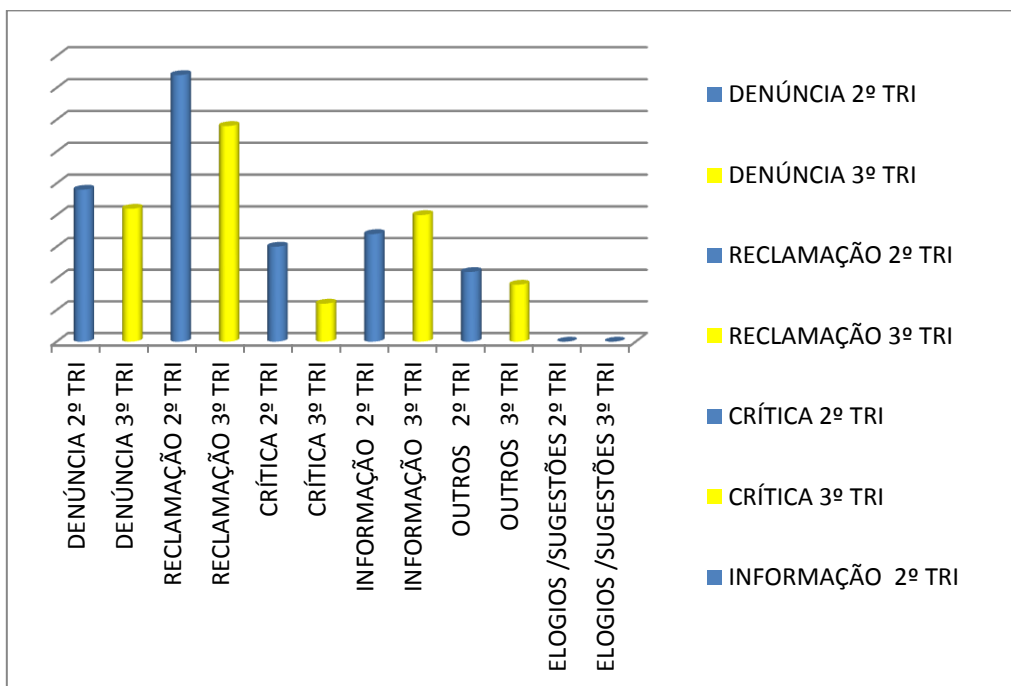
Esta unidade de Ouvidoria recebeu no 3º trimestre de 2014, 90 manifestações, sendo que deste total, 61 foram respondidas ao usuário, e apenas 29 encontram-se em andamento, devido a sua



complexidade, e algumas aguardando informações de setores desta instituição para subsidiar as resposta ao cidadão.

## COMPARATIVO COM O 2º 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 criticas 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:

### Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(\*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

*Órgão(s) de referência*

UFOPA – Universidade Federal do Oeste do Pará

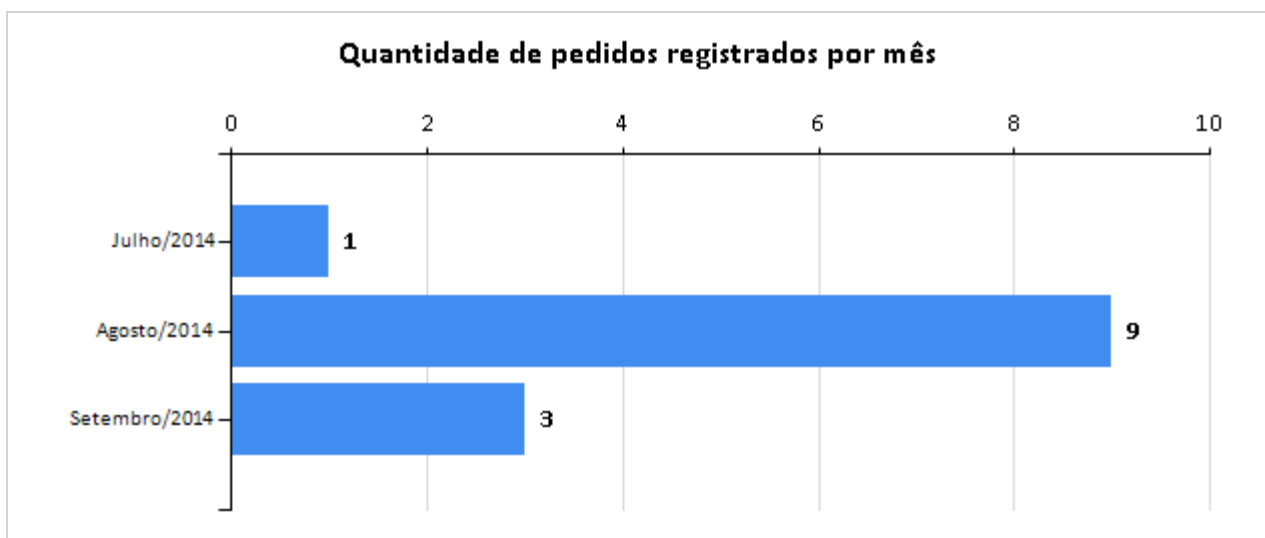
*Período de consulta:*

7/2014 a 9/2014

#### 1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 13

Média mensal de pedidos: 4,33



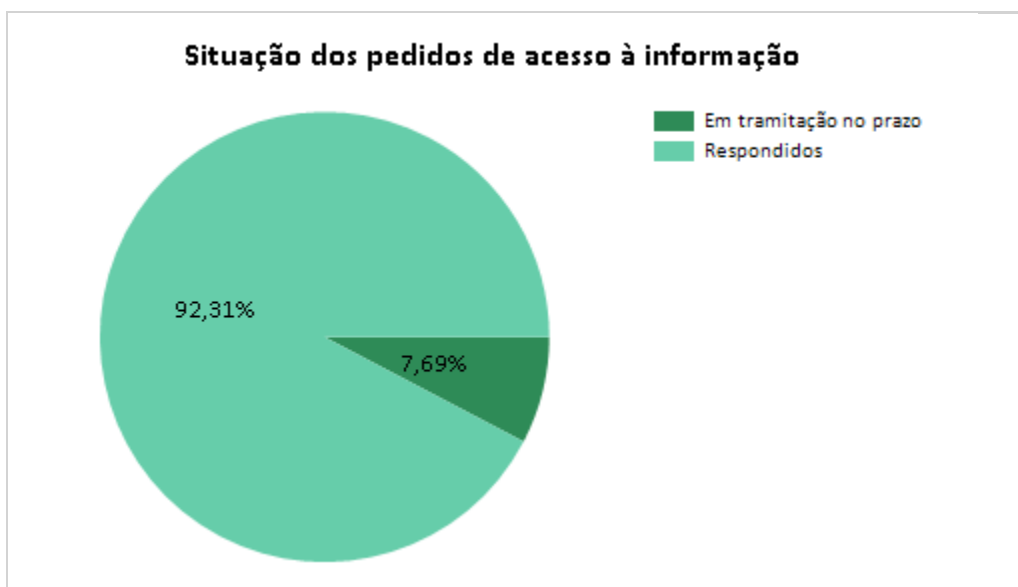
#### **Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação**

Mês	Número de pedidos	Evolução mensal
Julho/2014	1	-
Agosto/2014	9	88.89%
Setembro/2014	3	-66.67%
<b>TOTAL:</b>	13	
<b>MÉDIA:</b>	4,33	



## 2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	12
Em tramitação no prazo	1



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	71	Total de solicitantes:	10
Perguntas por pedido:	5,92	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	2
		Solicitantes com um único pedido:	7

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação superior	12	92,31%

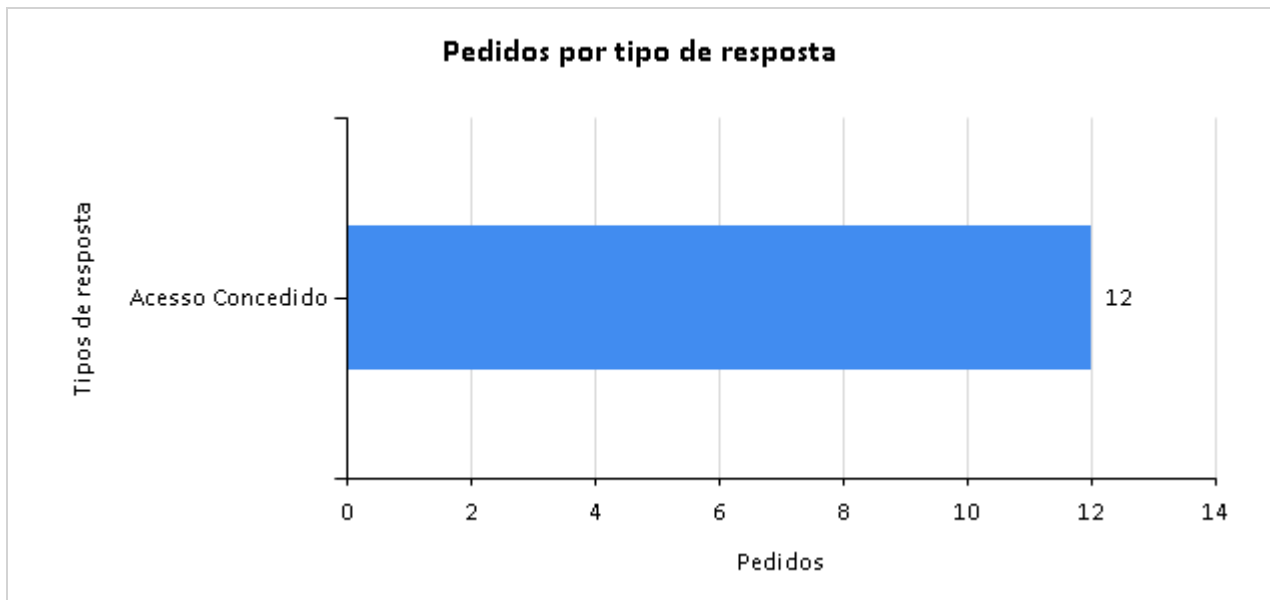
## 3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 8,75 dias



Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
0	0,00%



Motivos de negativa de respostas			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
<b>TOTAL:</b>	0	0,000%	0,00%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	13	100,00%

#### 4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	9	90,00%
Pessoa Jurídica	1	10,00%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos



DF	1	11,11%	2
MG	1	11,11%	1
PA	5	55,56%	6
RS	1	11,11%	2
SP	2	22,22%	2

### Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	66,67%
F	33,33%

Escolaridade	
Ensino Médio	44,44%
Ensino Superior	22,22%
Pós-graduação	22,22%
Mestrado/Doutorado	11,11%

Profissão	
Servidor público federal	44,44%
Empregado - setor privado	11,11%
Outra	11,11%
Pesquisador	11,11%
Empresário/empreendedor	11,11%
Não Informado	11,11%

### Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Não Informado	100,00%



### **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:

- Diálogo com os setores responsáveis pela segurança nos campus desta instituição, com objetivo de aprimorar seus serviços e diminuir os índices de furtos;
- O diálogo com a PROGES, para que haja constante verificação de beneficiários que não se enquadram nos critérios para percepção dos auxílios estudantis, mas que de algum modo foram contemplados;
- Diálogo com a PROEN, para diminuição do tempo de processamento das demandas relacionadas à seara acadêmica, como requerimento e outros pedidos formulados por alunos, assim que como continue divulgando informações que possam evitar demandas repetitivas sobre o mesmo assunto, e também como aprimoramento dos sistemas de matrícula online;
- Diálogo com IEG, para organização e planejamento das atividades acadêmicas e administrativas;
- Diálogo com as unidades acadêmicas e administrativas com vistas a prévio planejamento das atividades relacionadas a reconhecimento de cursos;
- Diálogo com os fiscais dos contratos da cantina do campus Tapajós, para vistorias, em virtude das inúmeras reclamações de intoxicação alimentar, e outros.
- Dialogo com a PROEN em relação aos procedimentos de mobilidade acadêmica interna, e estudo a cerca das vagas não preenchidas, em virtude haver discentes que perderam os prazos do edital;
- Dialogo com o fiscal de contrato do Amazônia Boulevard, para verificar o cumprimento das obrigações contratuais



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

relativas ao elevador, em virtude dos constantes relatos de pessoas que ficaram presas no elevador do referido prédio.

Ayrton Pereira dos Santos  
Ouvidor Geral