



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
– UFOPA

RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE DA
OUVIDORIA

Exercício 2014
Outubro-Dezembro

RAIMUNDA NONATA MONTEIRO
REITORA

ALSEMO ALENCAR COLARES
VICE-REITOR

GEANY CLEIDE CARVALHO MARTINS
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO - PROAD

THIAGO ALMEIDA VIEIRA
PRÓ-REITORIA DA COMUNIDADE, CULTURA E EXTENSÃO - PROCCE

RAIMUNDO VALDOMIRO DE SOUSA
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS-PROGES

IZAURA CRISTINA NUNES PEREIRA
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS – PROGEP

MARIA DE FATIMA SOUSA LIMA
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO - PROEN

EDSON AKIRA ASANO
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL PROPLAN

SÉRGIO DE MELO
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO
TECNOLÓGICA - PROPPIT**

JOÃO RICARDO VASCONCELLOS GAMA
GABINETE DA REITORA

OUVIDOR GERAL
AYRTON PEREIRA DOS SANTOS



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

GERLANE SOUSA DA SILVA



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

SIGLAS

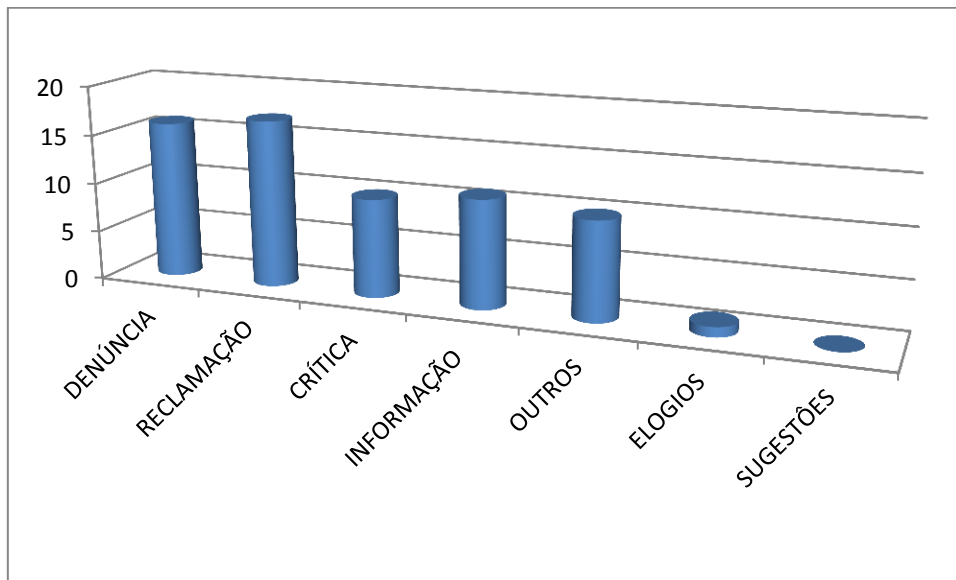
SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

UFOPA – UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ



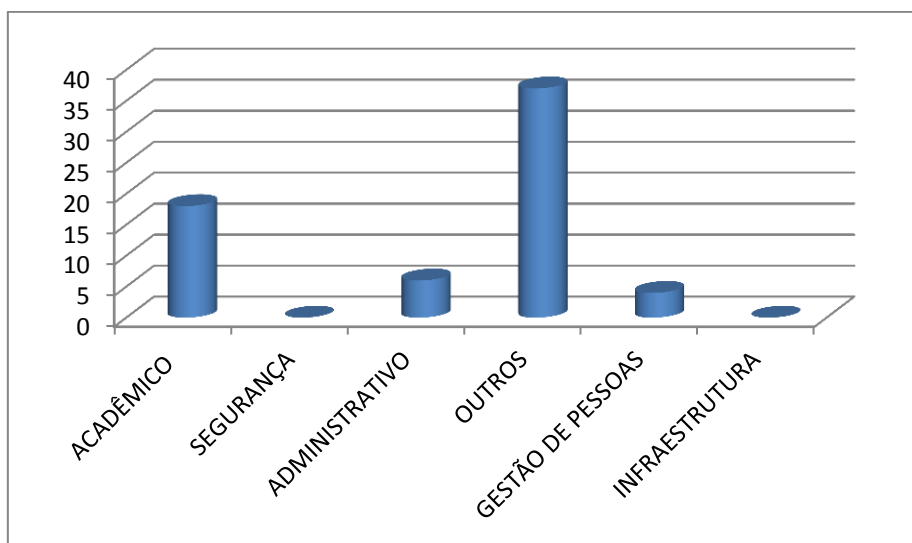
A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará - UFOPA, no 4º trimestre do exercício 2014 recebeu 65 manifestações.

As demandas por tipo de manifestações, na Ouvidoria foram:



Das 65 manifestações recebidas por esta Ouvidoria, 11 foram pedidos de informação, 16 denúncias, ainda recebemos 10 críticas, 17 reclamações, e 10 manifestações qualificações pelo solicitante como outros, relacionadas a informações sobre matrícula e em sua maioria à área acadêmica e 1 elogio.

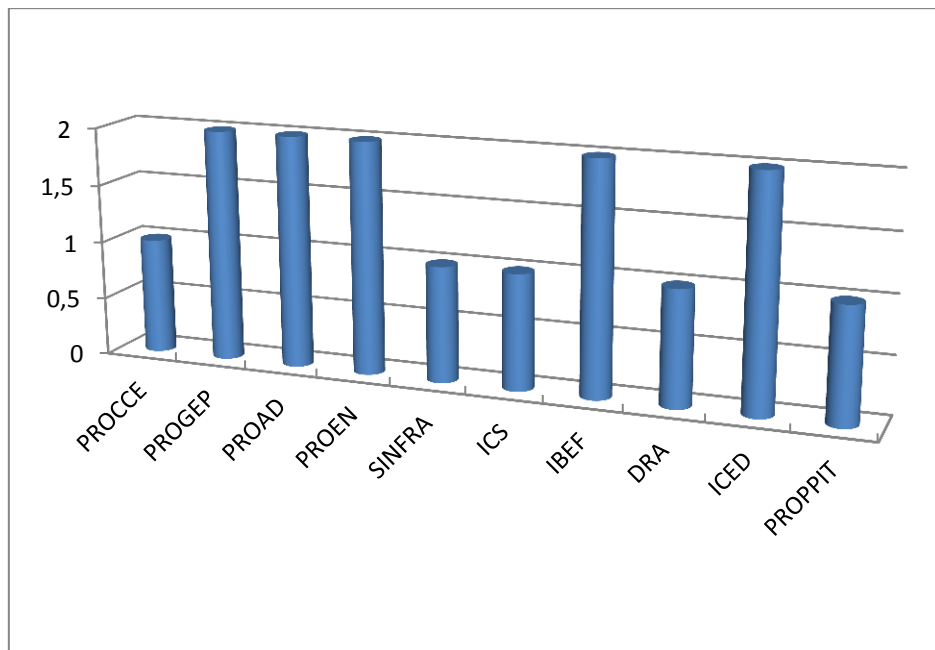
As manifestações recebidas por esta unidade foram direcionadas aos seguintes áreas:





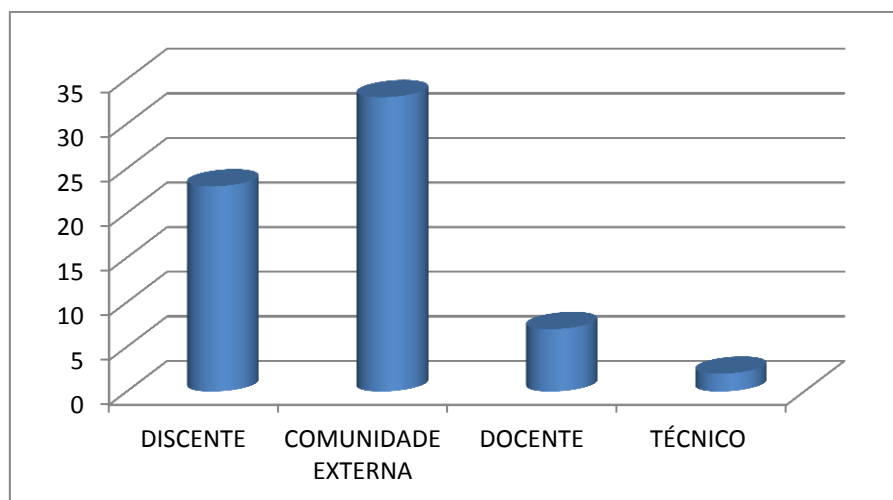
Conforme gráfico anterior, as demandas foram direcionadas em sua maioria às unidades acadêmicas e no item “outros”, foram manifestações em sua maioria relacionadas a setores que tratam de bolsa permanência, requisição de certificados de especialização e situação acadêmica.

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 seguidas pelo PROGEP e PROAD, e também pelo IBEF e ICED.

O gráfico abaixo demonstra os tipo de solicitantes:



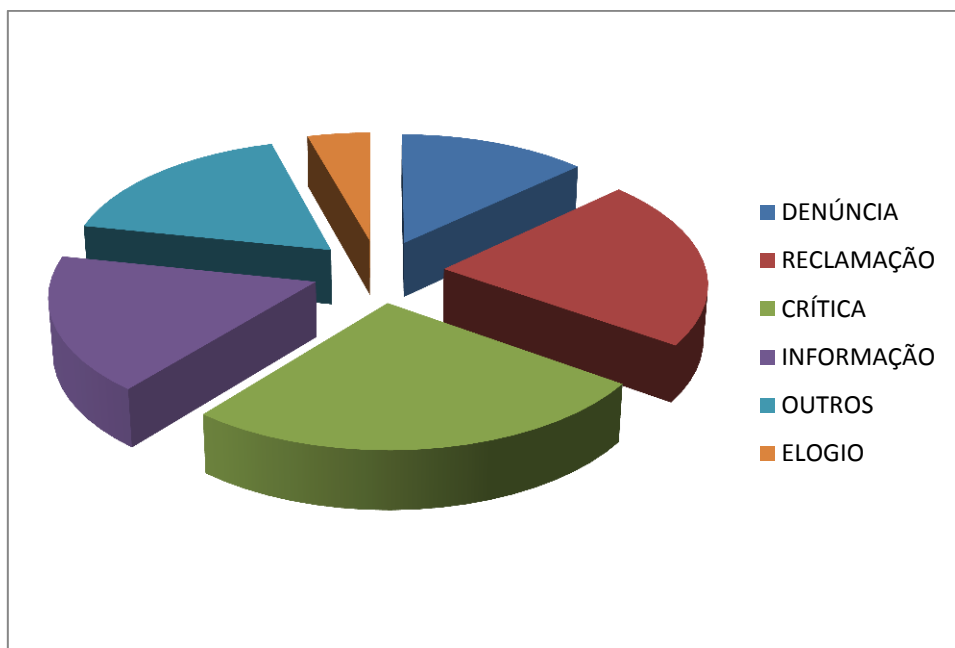
Observamos que os 2 maiores solicitantes foram comunidade externa, que somaram 33 manifestações, acompanhado por discentes que realizou 23 manifestações, o que demonstra a



manutenção da participação da sociedade nos assuntos desta Universidade. Foi processada ainda 2 manifestação efetuada por técnico administrativo, e 7 manifestação por docente.

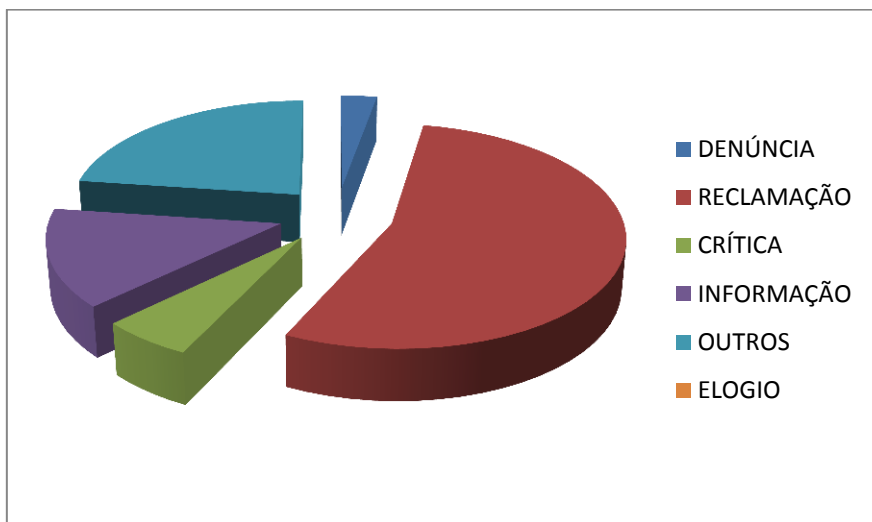
Cada categoria de usuário demandou os seguintes tipos de manifestações que seguem abaixo:

Discentes



Foram formulados pelos discentes: 3 denúncias, 5 reclamações, 6 críticas, 4 pedidos de informação, 4 manifestações denominada de outros, 1 elogio e não registramos nenhuma sugestões.

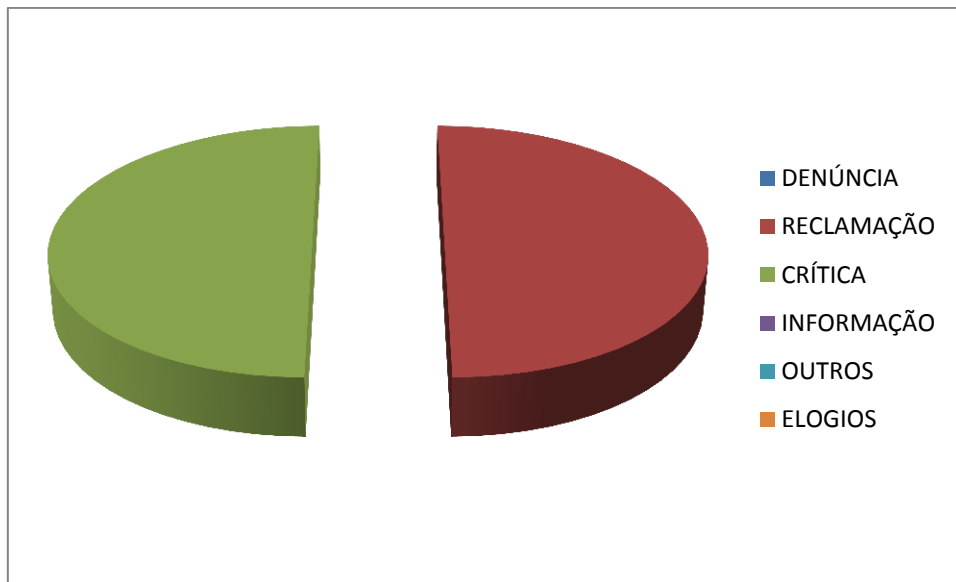
Comunidade Externa





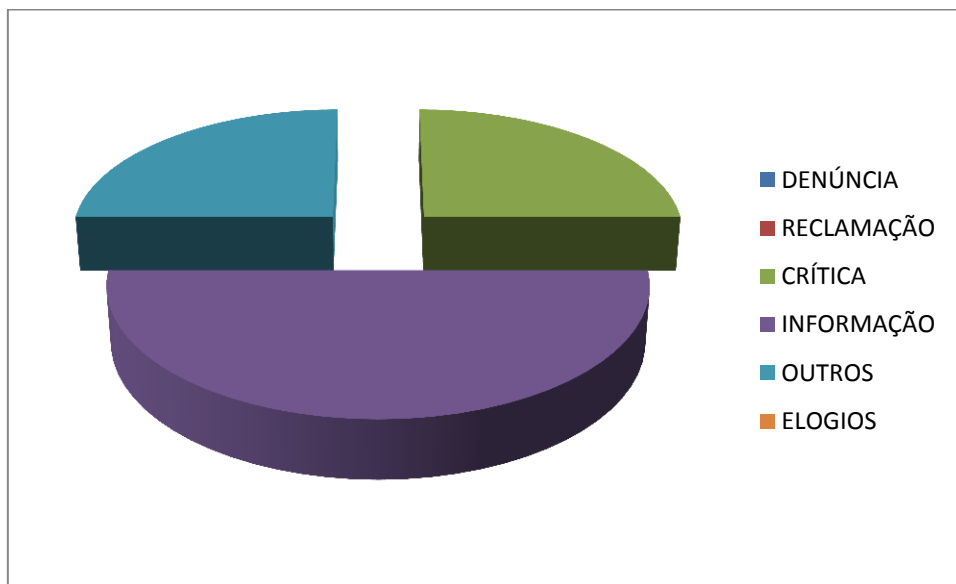
Foram formulados pelos discentes 1 denúncia, 19 reclamações, 2 críticas, 5 pedidos de informação, 8 manifestações denominadas de outros, e não registramos nenhum elogio ou sugestões.

Técnico Administrativo



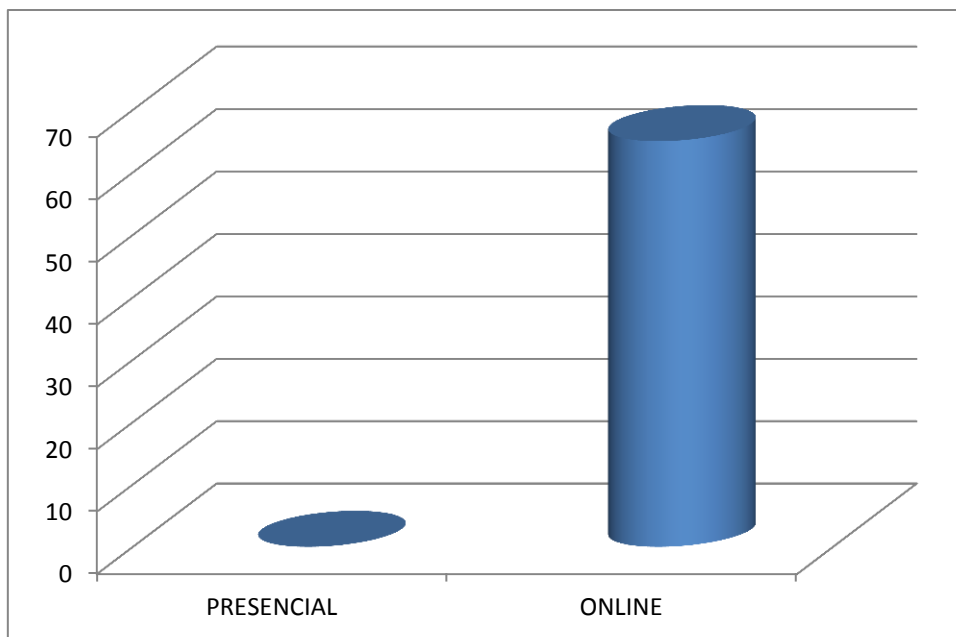
Recebemos 1 manifestação relacionada a crítica e 1 referente a reclamação, formulada por técnico administrativo.

Docente



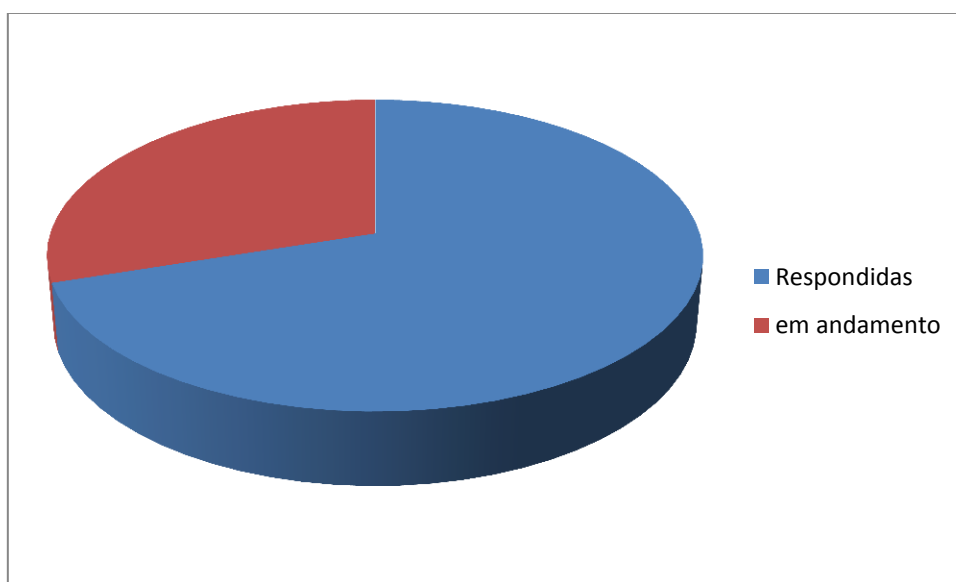
Recebemos 1 manifestação relacionada a crítica, 1 referente a "outros e 2 relacionada a informação, formulada por docente.

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:



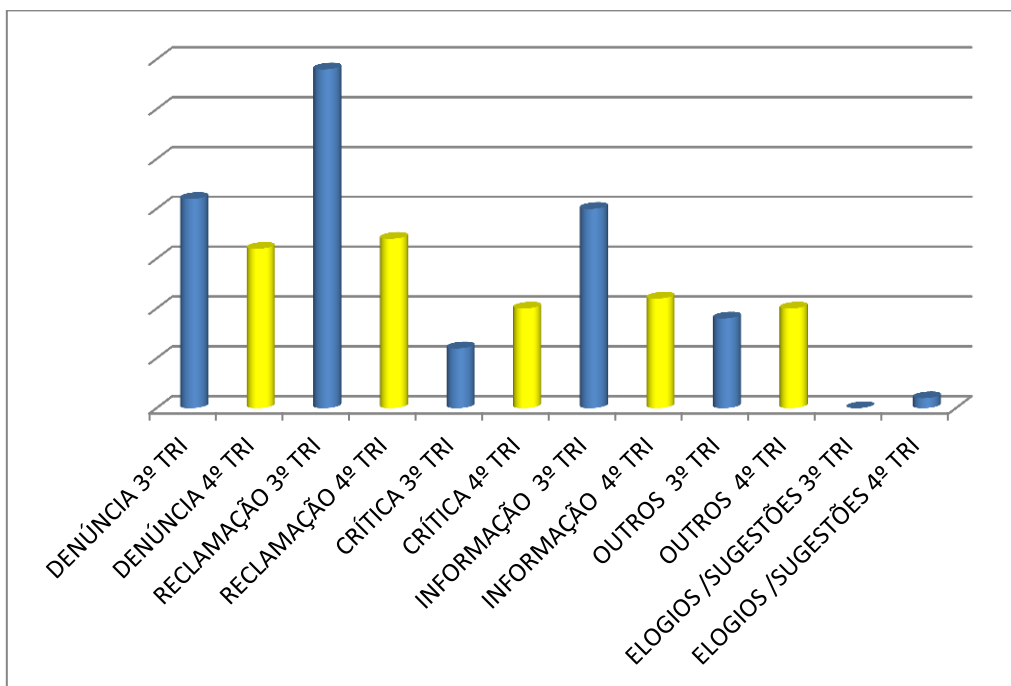
Esta unidade de Ouvidoria recebeu no 4º trimestre de 2014, 65 manifestações, sendo que deste total, 30 foram respondidas ao usuário, e apenas 15 encontram-se em andamento, devido a sua



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

COMPARATIVO COM O 3º TRIMESTRE de 2014.

Tipos de Manifestação



Em comparativo com o trimestre anterior, observamos um aumento no número de críticas e “outros” e a presença de um elogio, diminuição das reclamações, denúncias e pedidos de informação.



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

Órgão(s) de referência

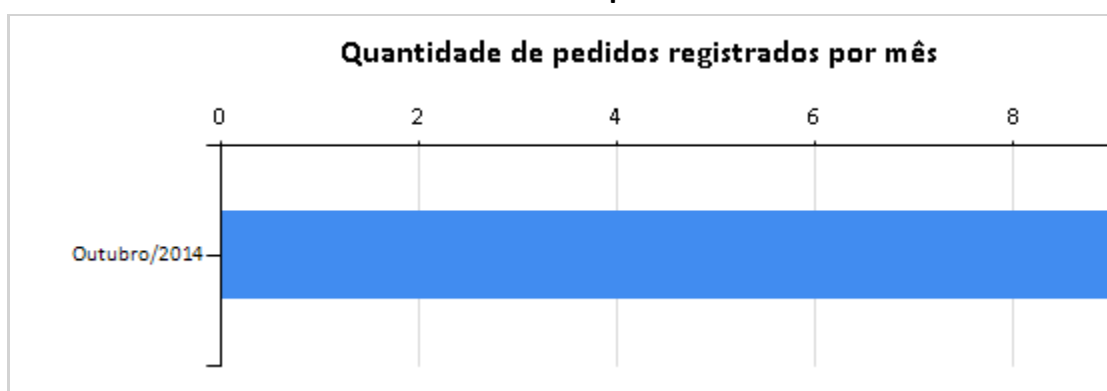
UFOPA – Universidade Federal do Oeste do Pará

Período de consulta: 10/2014 a 10/2014

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 9

Média mensal de pedidos: 9,00



Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação

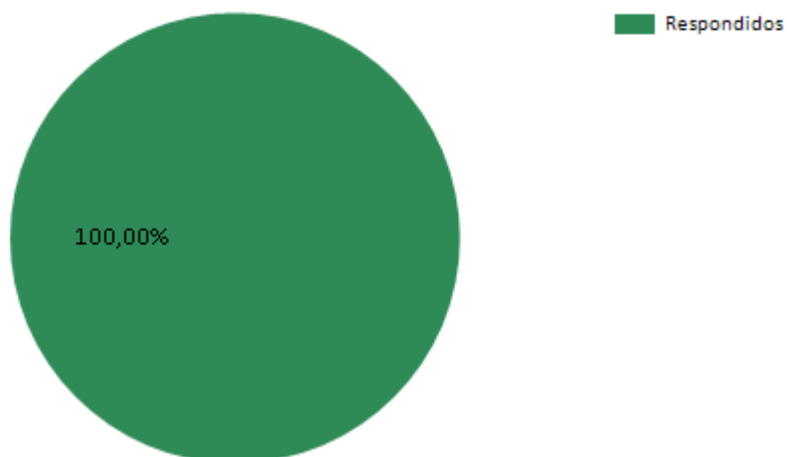
Mês	Número de pedidos	Evolução mensal
Outubro/2014	9	-
TOTAL:	9	
MÉDIA:	9,00	

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	9



Situação dos pedidos de acesso à informação



Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas:	26	Total de solicitantes:	8
Perguntas por pedido:	2,89	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	9	100,00%

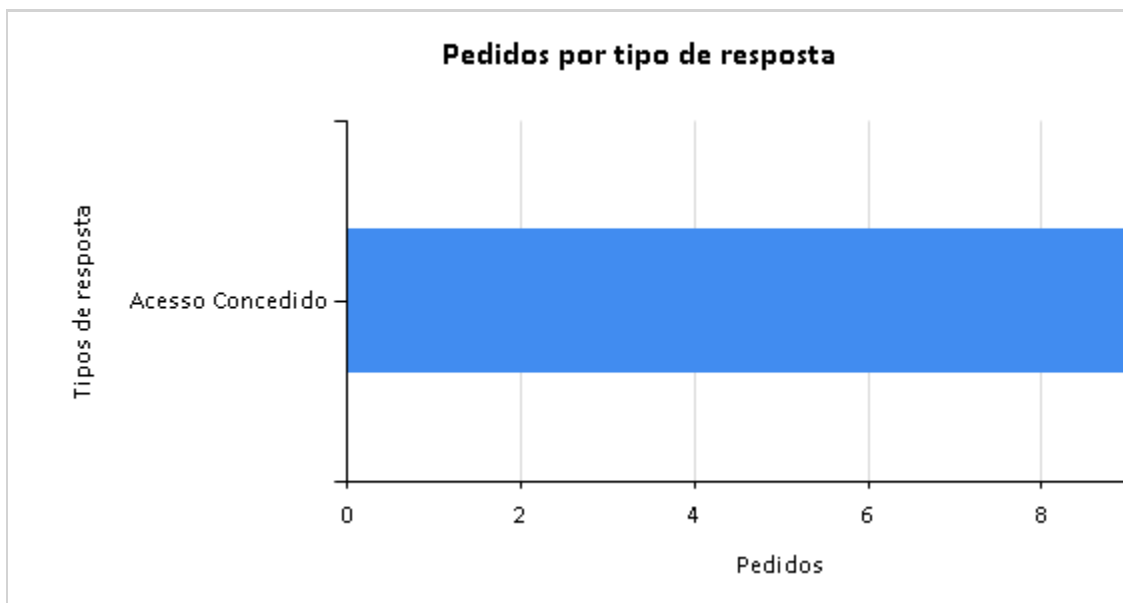
3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 21,67 dias

Prorrogações:

Quantidade
0

% dos pedidos
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)	9	100,00%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	8	100,00%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
CE	1	12,50%	1
PA	6	75,00%	7
Não Informado	1	12,50%	1

Perfil dos solicitantes pessoa física



Gênero	
M	62,50%
F	37,50%

Escolaridade	
Ensino Superior	37,50%
Pós-graduação	25,00%
Mestrado/Doutorado	25,00%
Ensino Médio	12,50%

Profissão	
Professor	25,00%
Não Informado	25,00%
Servidor público federal	25,00%
Outra	12,50%
Estudante	12,50%

Ayrton Pereira dos Santos
Ouvidor Geral