



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

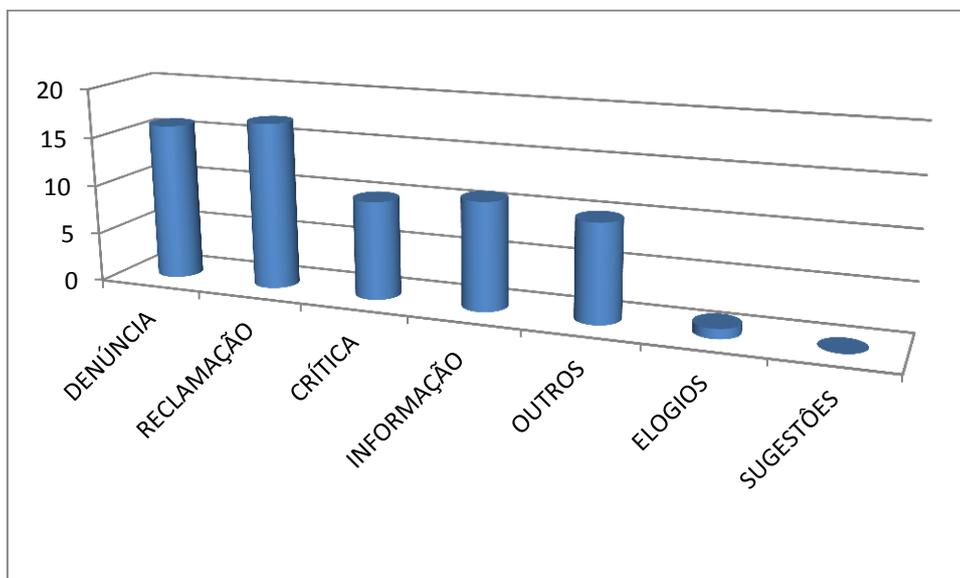
**SIC** – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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



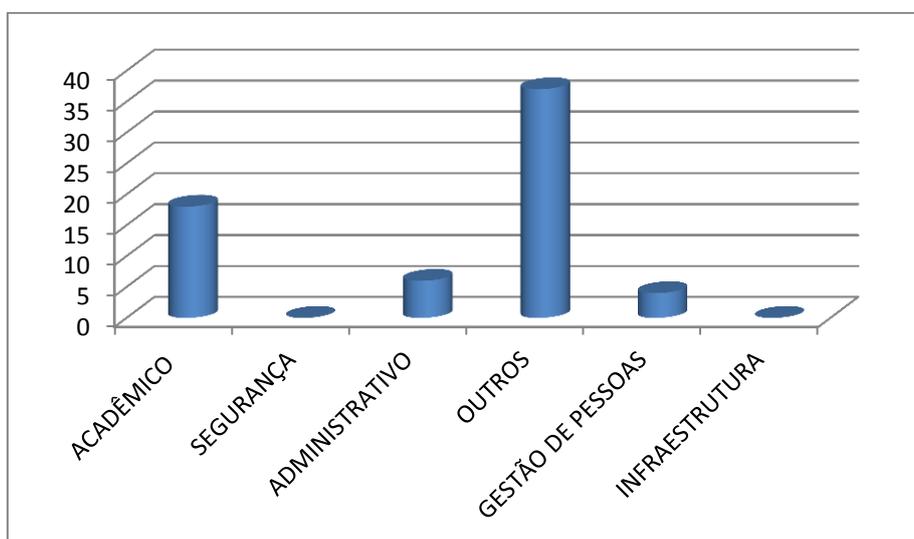
A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará - UFOPA, no 4º trimestre do exercício 2014 recebeu 65 manifestações.

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.

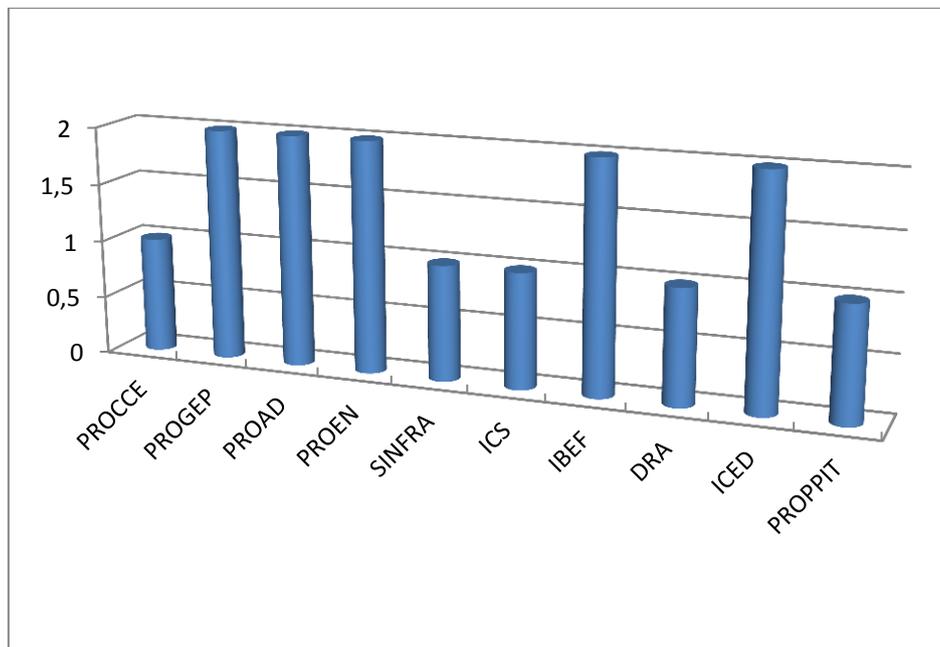
As manifestações recebidas por esta unidade foram direcionadas aos seguintes áreas:





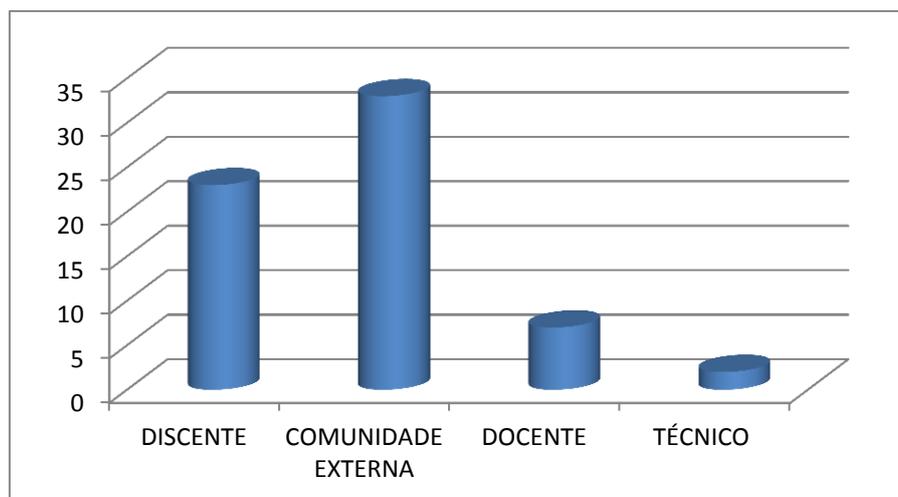
Conforme gráfico anterior, as demandas foram direcionadas em sua maioria às unidades acadêmicas e no item “outros”, foram manifestações em sua maioria relacionadas a setores que tratam de bolsa permanência, requisição de certificados de especialização e situação acadêmica.

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:



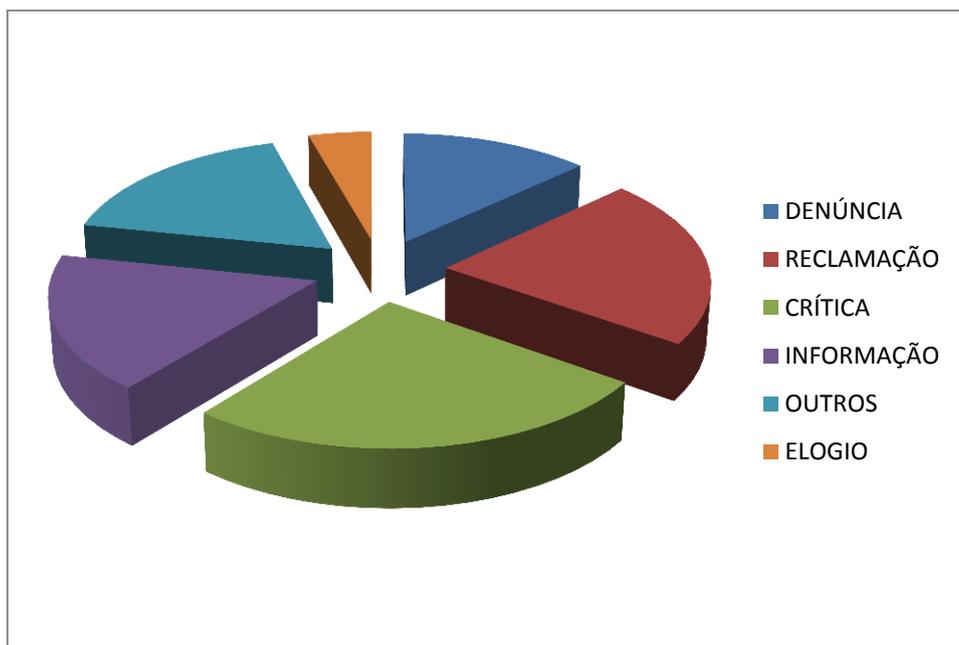
Observamos que os 2 maiores solicitantes foram comunidade externa, que somaram 33 manifestações, acompanhado por discentes que realizou 23 manifestações, o que demonstra a



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

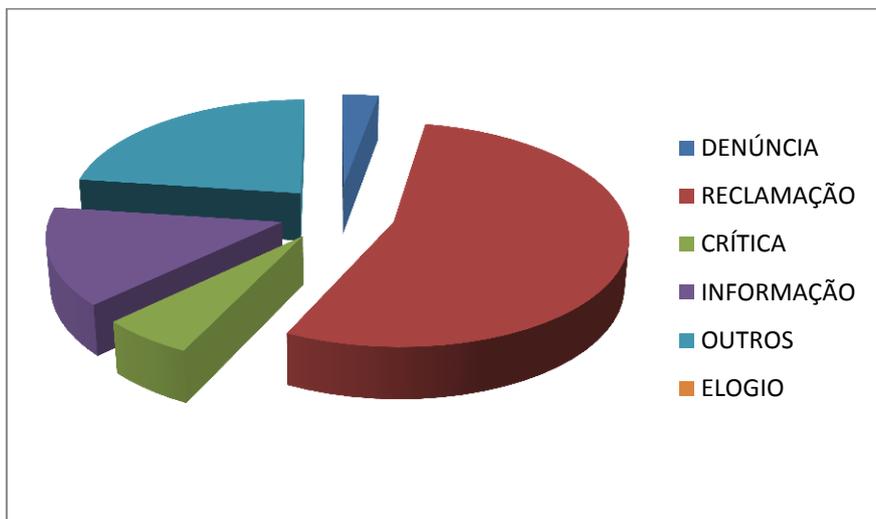
Cada categoria de usuário demandou os seguintes tipos de manifestações que seguem abaixo:

### 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.

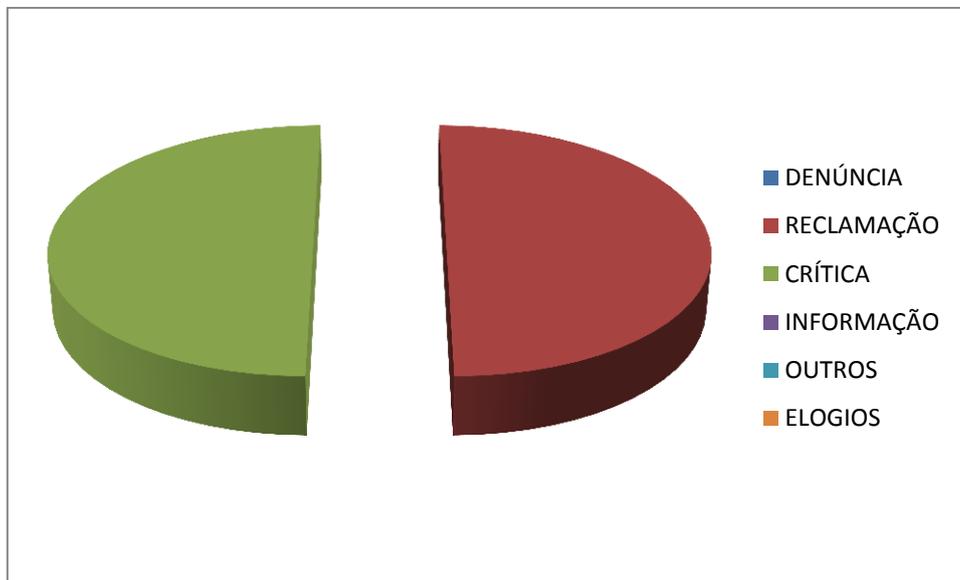
### Comunidade Externa





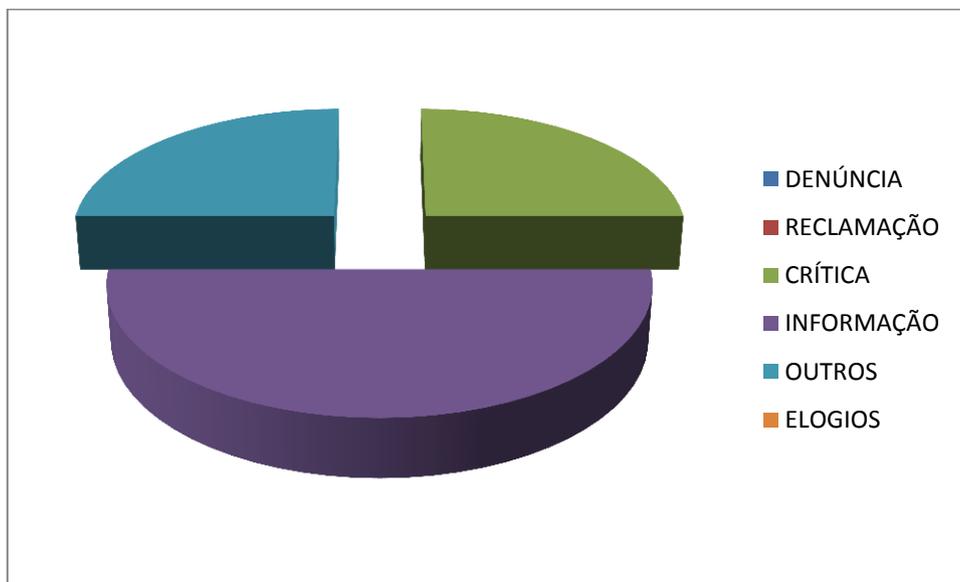
Foram formulados pelos discentes 1 denúncia, 19 reclamações, 2 críticas, 5 pedidos de informação, 8 manifestações denominadas de outros, e não registramos nenhum elogio ou sugestões.

### Técnico Administrativo



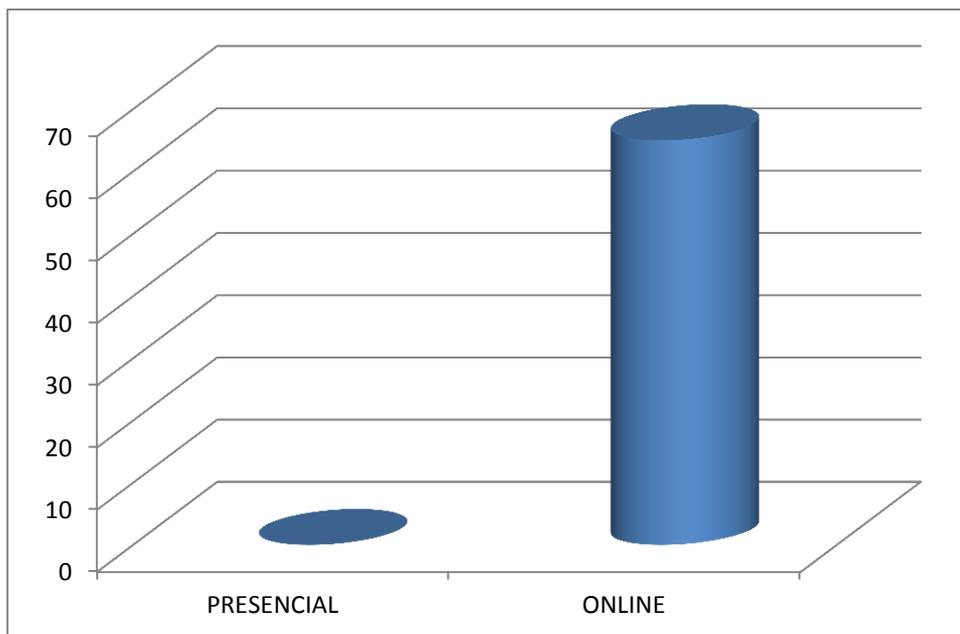
Recebemos 1 manifestação relacionada a crítica e 1 referente a reclamação, formulada por técnico administrativo.

### Docente



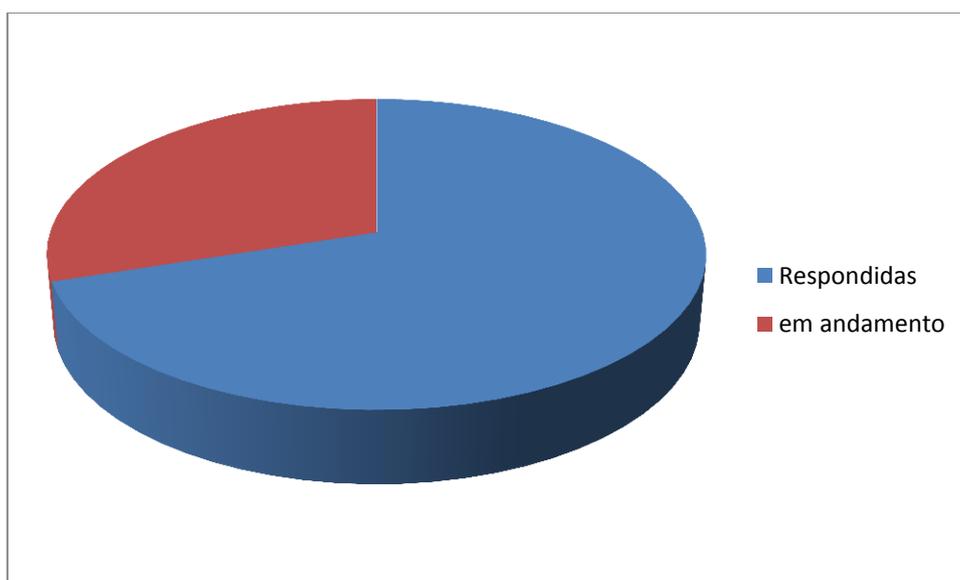
Recebemos 1 manifestação relacionada a crítica, 1 referente a "outros e 2 relacionada a informação, formulada por docente.

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:



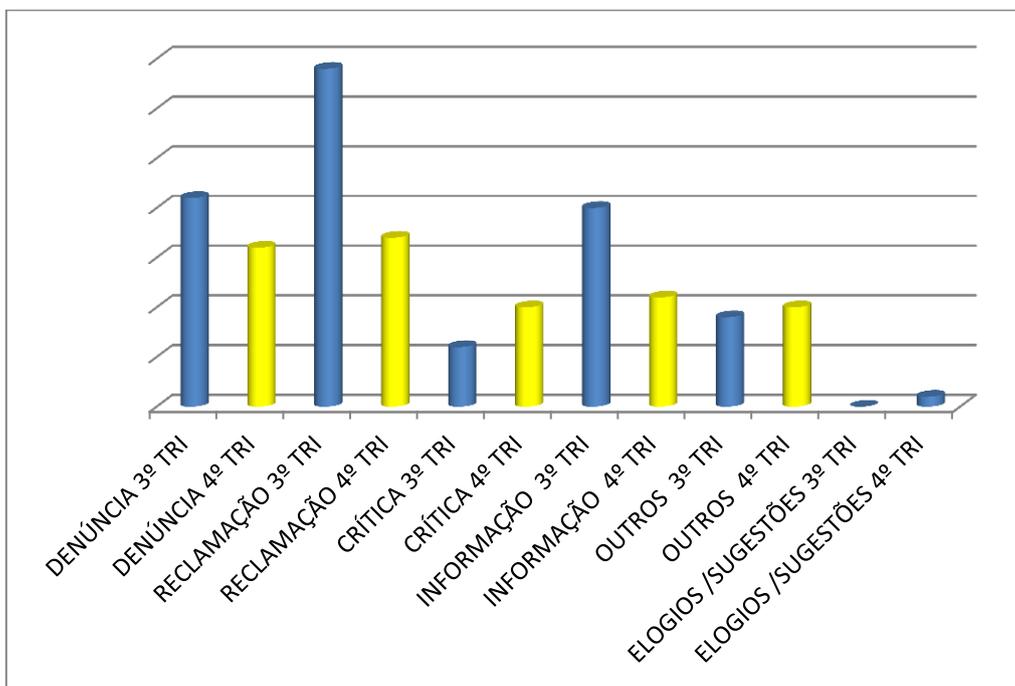
Esta unidade de Ouvidoria recebeu no 4º trimestre de 2014, 65 manifestações, sendo que deste total, 30 foram respondidas ao usuário, e apenas 15 encontram-se em andamento, devido a sua



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

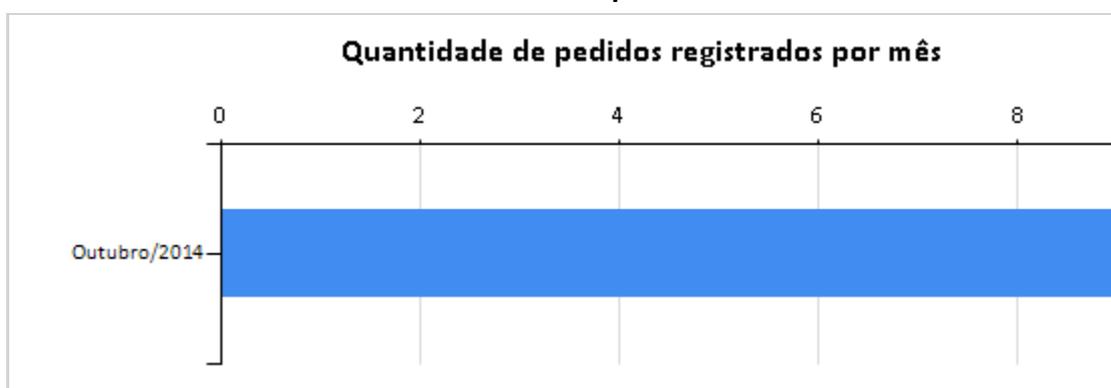
UFOPA – Universidade Federal do Oeste do Pará

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

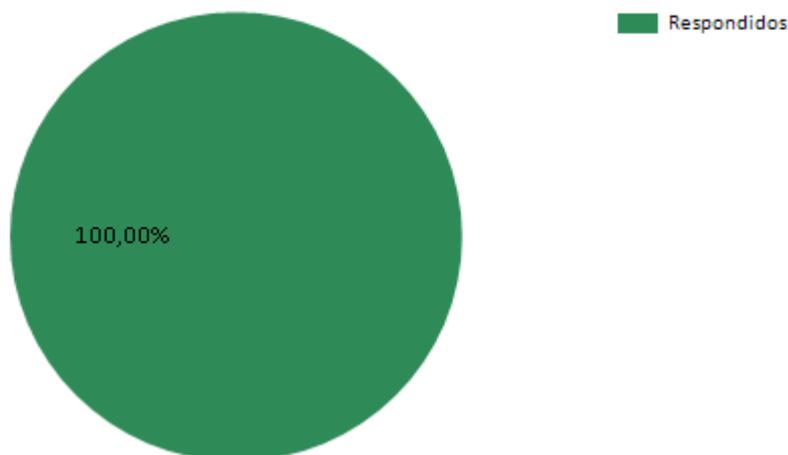
Mês	Número de pedidos	Evolução mensal
Outubro/2014	9	-
<b>TOTAL:</b>	9	
<b>MÉDIA:</b>	9,00	

#### 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

<b>Total de perguntas:</b>	26	<b>Total de solicitantes:</b>	8
<b>Perguntas por pedido:</b>	2,89	<b>Maior número de pedidos feitos por um solicitante:</b>	2
		<b>Solicitantes com um único pedido:</b>	7

### Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação superior	9	100,00%

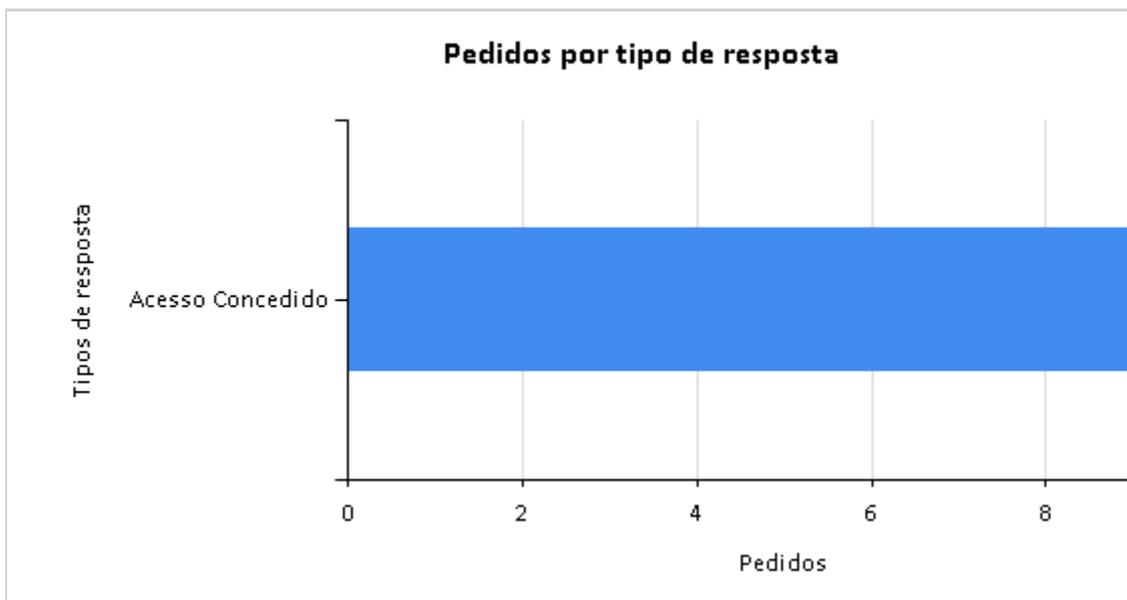
### 3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 21,67 dias

Prorrogações:

Quantidade
0

% dos pedidos
0,00%



Motivos de negativa de respostas			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
<b>TOTAL:</b>	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**



<b>Gênero</b>	
M	62,50%
F	37,50%

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

<b>Profissão</b>	
Professor	25,00%
Não Informado	25,00%
Servidor público federal	25,00%
Outra	12,50%
Estudante	12,50%

Ayrton Pereira dos Santos  
Ouvidor Geral