



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DA

# OUVIDORIA

**Exercício 2015**  
Janeiro-Março

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

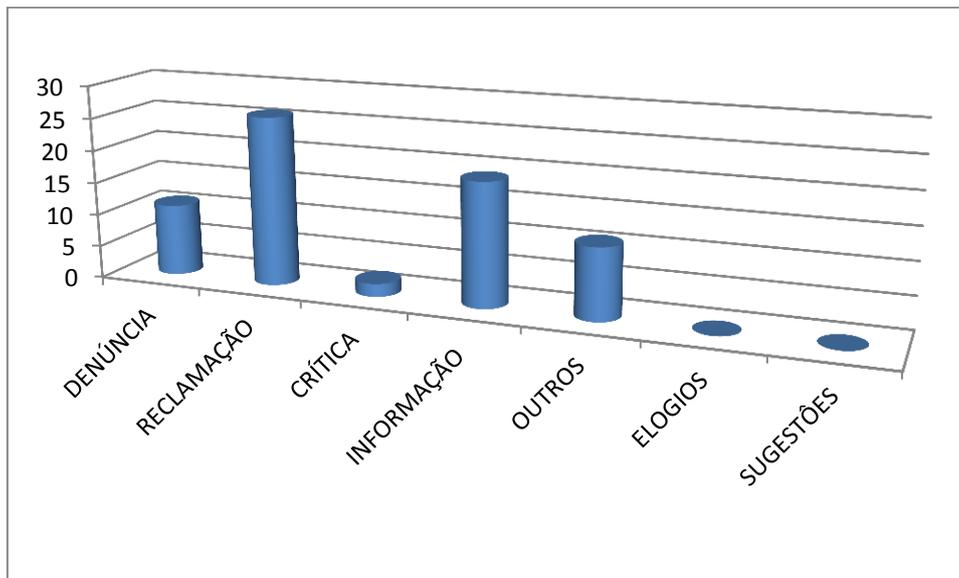
**SIC** – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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



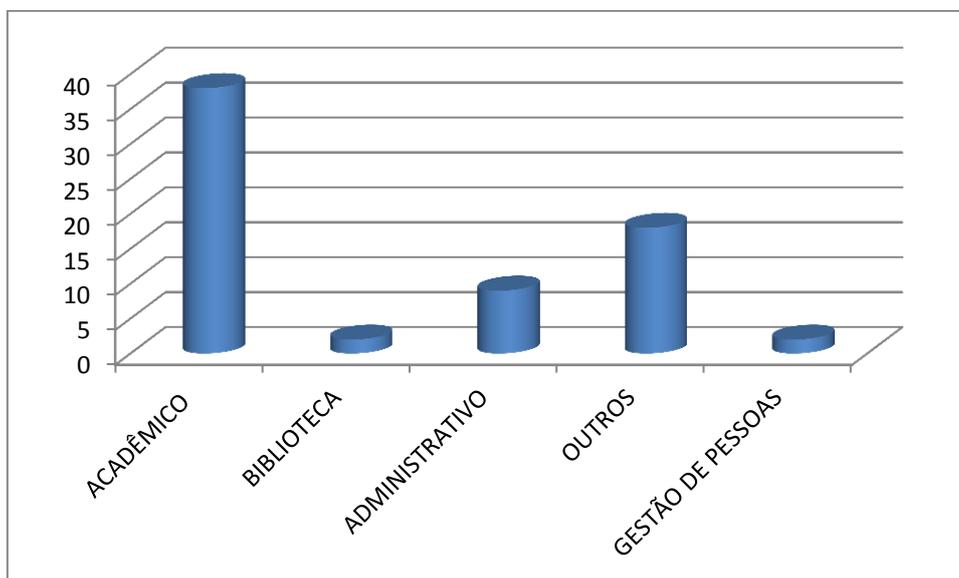
A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará - UFOPA, no 1º trimestre do exercício 2015 recebeu 69 manifestações.

As demandas por tipo de manifestações, na Ouvidoria foram:



Das 69 manifestações recebidas por esta Ouvidoria, 19 foram pedidos de informação, 11 denúncias, ainda recebemos 2 críticas, 26 reclamações, e 11 manifestações qualificações pelo solicitante como outros, relacionadas a dificuldade de matrícula online, não houve registro de elogios e sugestões.

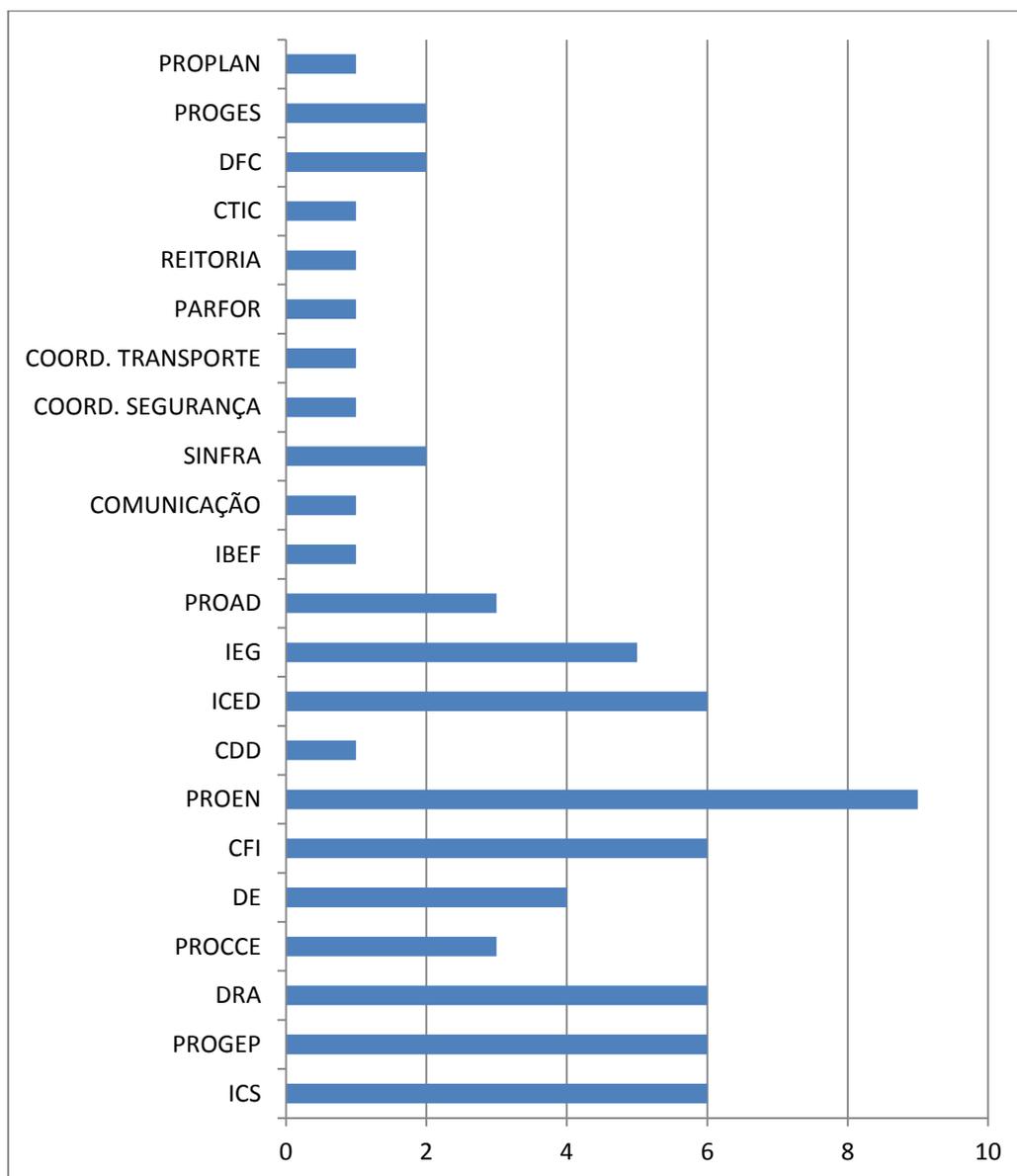
As manifestações recebidas por esta unidade foram direcionadas aos seguintes áreas:





Conforme gráfico anterior, as demandas foram direcionadas em sua maioria às unidades acadêmicas e no item “outros”, foram manifestações em sua maioria relacionadas à dificuldade de realização de matrícula online, em virtude de este período ser o de realização de processo seletivo.

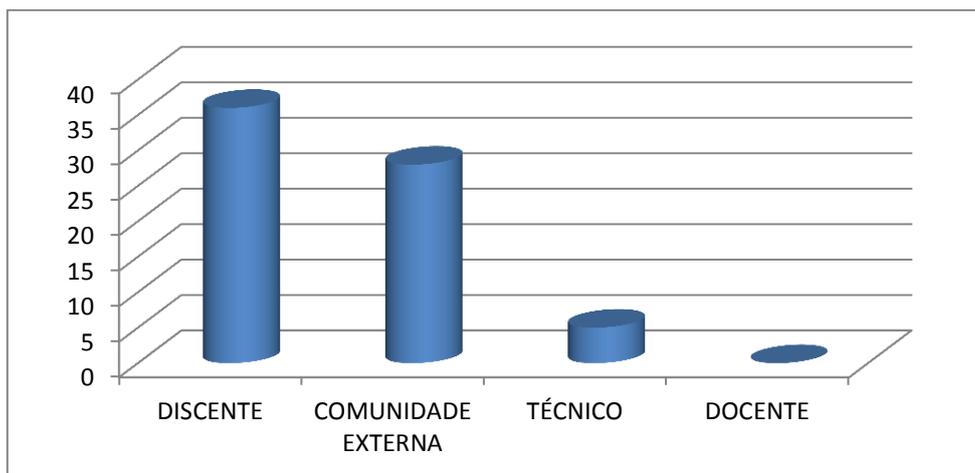
As unidades administrativas e acadêmicas demandas foram:



Dentre os setores, o mais demandado foi a PROEN, em virtude de ser a unidade responsável pelas atividades acadêmicas da instituição seguidas pelo ICED, CFI, DRA, ICS e PROGEP.



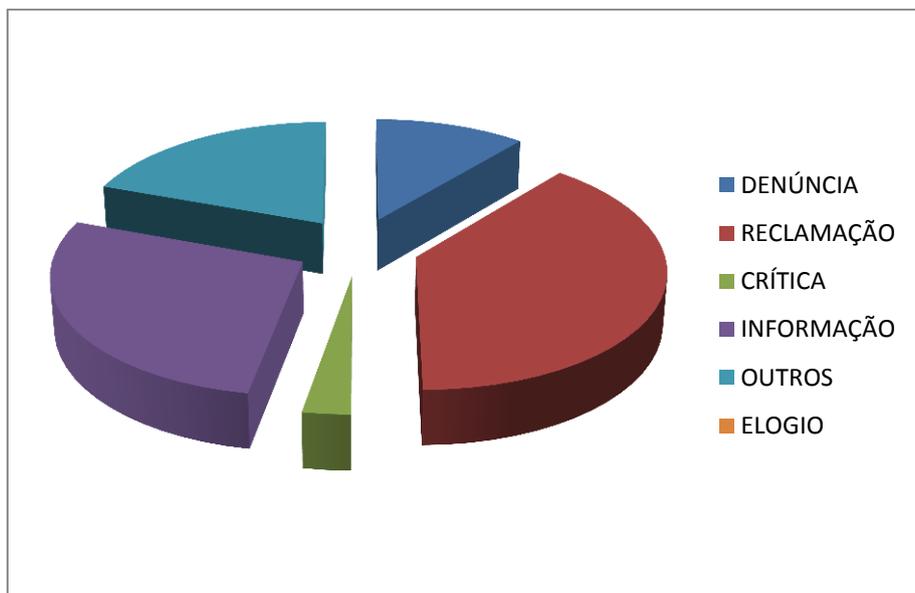
O gráfico abaixo demonstra os tipos de solicitantes:



Observamos que os 2 maiores solicitantes foram discentes, que somaram 36 manifestações, acompanhado pela comunidade externa que realizou 28 manifestações, o que demonstra a manutenção da participação da sociedade nos assuntos desta Universidade. Foi processada ainda 5 manifestação efetuada por técnico administrativo, e não houve manifestação formulada por docente.

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

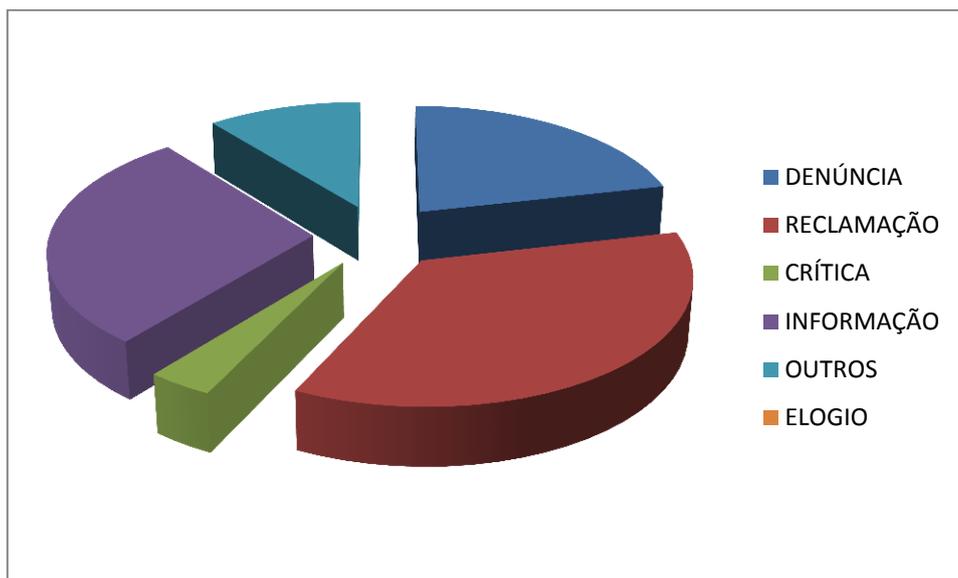
### Discentes



Foram formulados pelos discentes: 4 denúncias, 14 reclamações, 1 críticas, 10 pedidos de informação, 7 manifestações denominada de "outros" e não registramos nenhuma sugestão e elogio.

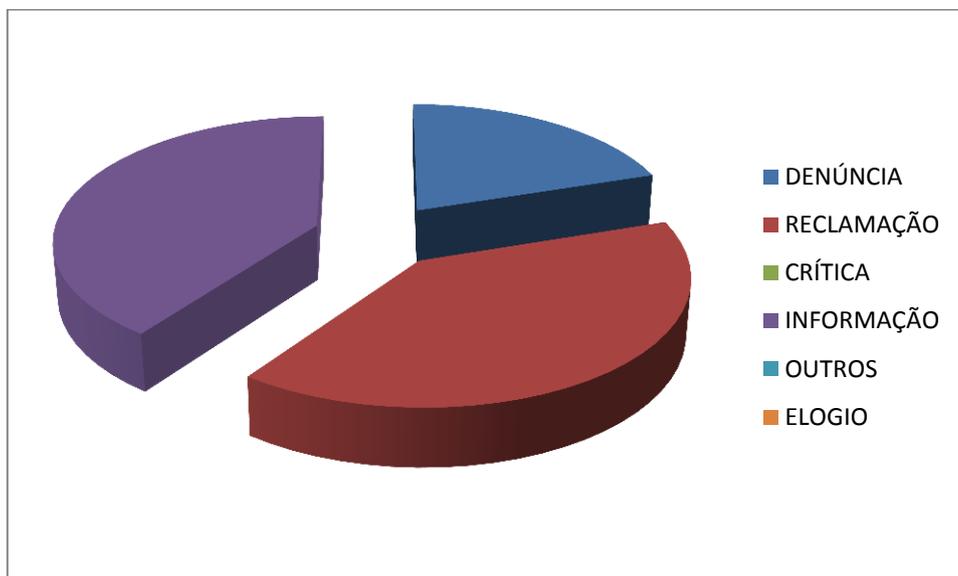


### Comunidade Externa



Foram formulados pelos discentes 6 denúncia, 10 reclamações, 1 críticas, 8 pedidos de informação, 3 manifestações denominada de outros, e não registramos nenhum elogio ou sugestões.

### Técnico Administrativo



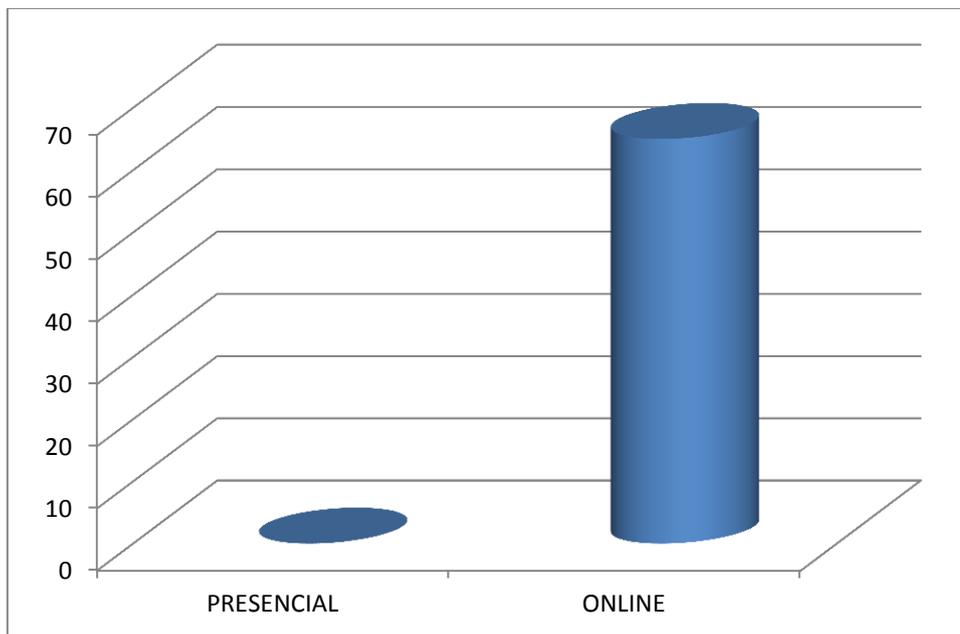
Recebemos 2 pedidos de informações, 2 reclamações e 1 denúncia, formuladas por técnico administrativo.

### Docente

Não recebemos nenhuma manifestação formulada por docente neste período.

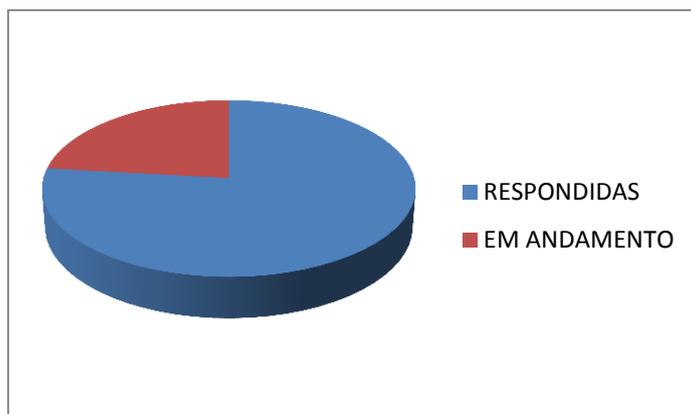


As manifestações foram em sua totalidade de forma online, conforme gráfico abaixo:



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:

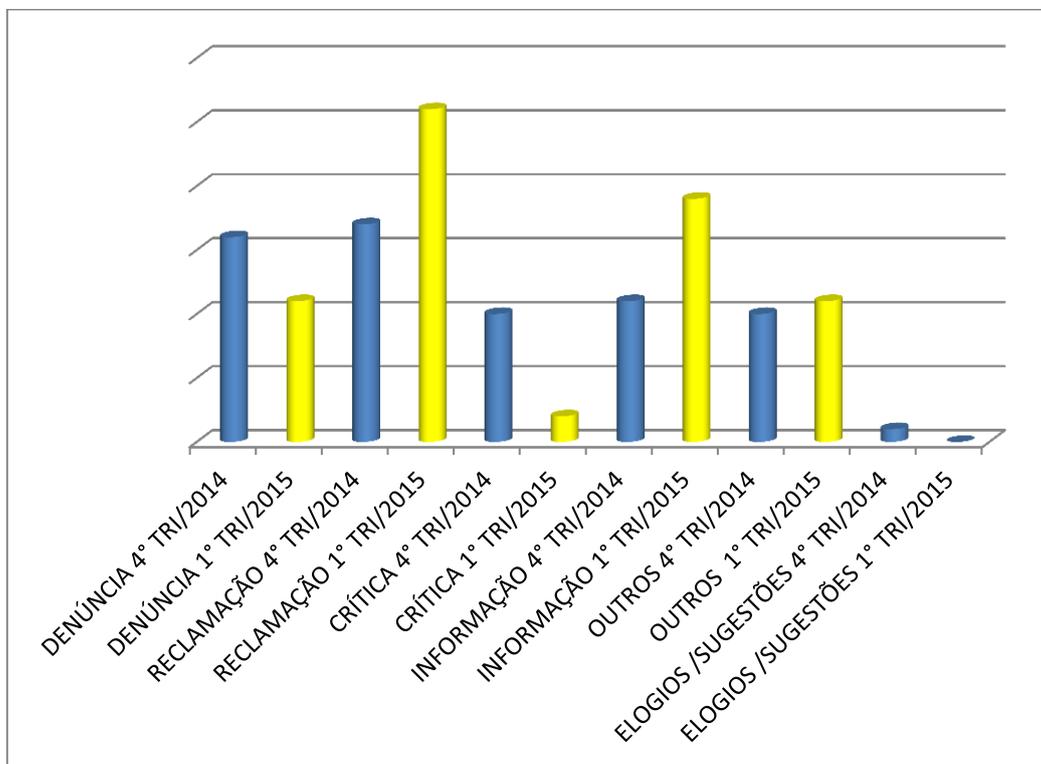


Esta unidade de Ouvidoria recebeu no 1º trimestre de 2015, 69 manifestações, sendo que deste total, 53 foram respondidas ao usuário, e apenas 16 encontram-se em andamento, aguardando informações de setores desta instituição para subsidiar as resposta ao cidadão.



## COMPARATIVO COM O 3º TRIMESTRE de 2014.

### Tipos de Manifestação



Em comparativo com o trimestre anterior, observamos um aumento no número de reclamação, pedidos de informação e manifestações intituladas de “outros”, observamos ainda uma diminuição na quantidade de denúncias, críticas e sugestão e elogio.



## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

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

*Órgão(s) de referência*

*Período de consulta:* 1/2015 a 3/2015

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

Quantidade de Pedidos: 17

Média mensal de pedidos: 5,67



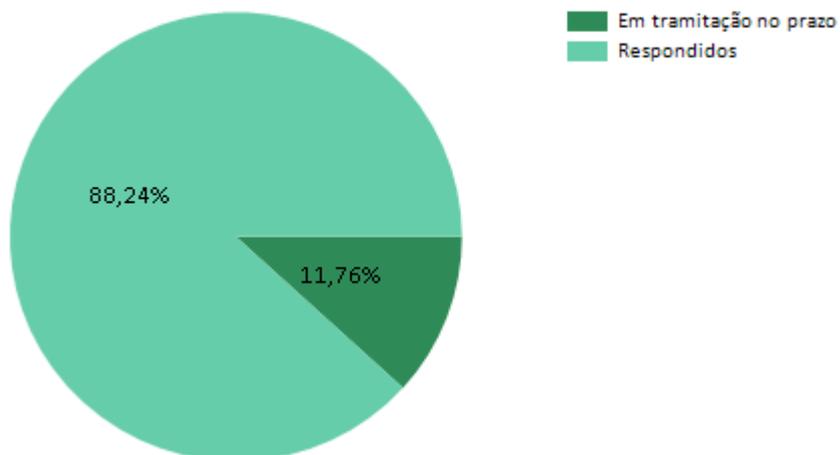
Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação		
Mês	Número de pedidos	Evolução mensal
Janeiro/2015		-
Fevereiro/2015	6	0%
Marco/2015	5	-16.67%
<b>TOTAL:</b>	<b>17</b>	
<b>MÉDIA:</b>	<b>5,67</b>	

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

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	15
Em tramitação no prazo	2



### Situação dos pedidos de acesso à informação



### Características dos pedidos de acesso à informação

<b>Total de perguntas:</b>	58	<b>Total de solicitantes:</b>	12
<b>Perguntas por pedido:</b>	3,87	<b>Maior número de pedidos feitos por um solicitante:</b>	6
		<b>Solicitantes com um único pedido:</b>	11

### Temas das solicitações (Top 10)

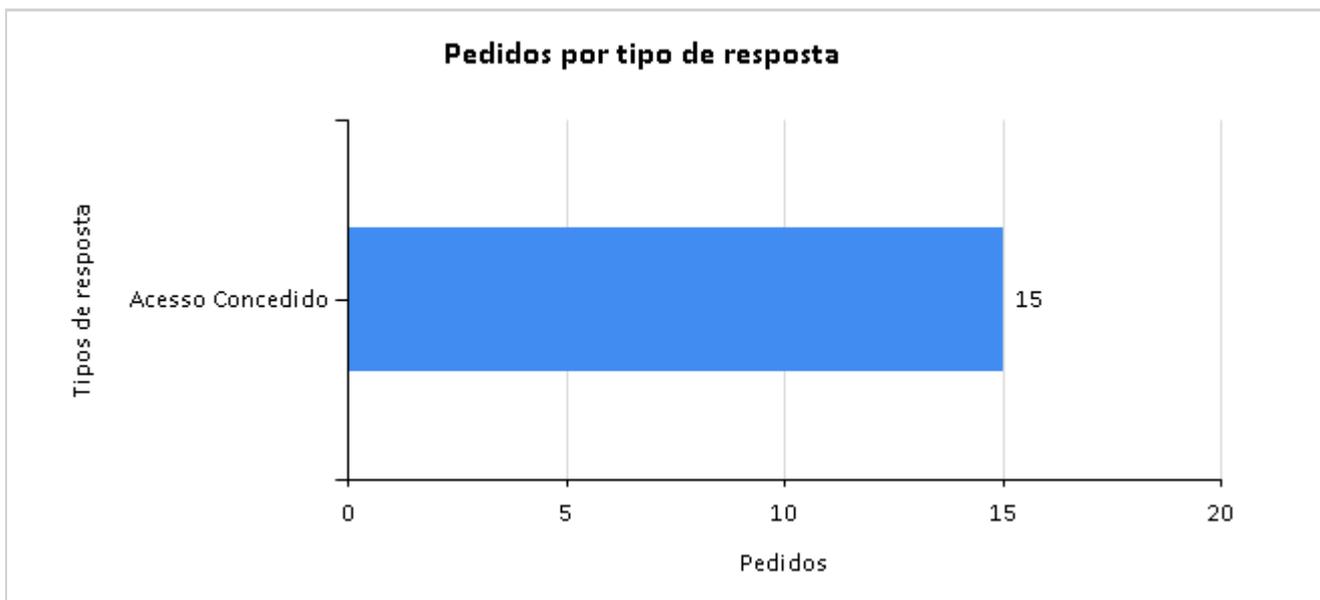
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação superior	15	88,24%

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

Tempo médio de resposta: 9,07 dias

Prorrogações:

Quantidade
0



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)	17	100,00%

#### 4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	10	83,33%
Pessoa Jurídica	2	16,67%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
DF	1	10,00%	1
PA	7	70,00%	12
RS	2	20,00%	2
SP	1	10,00%	1



Não Informado	1	10,00%	1
---------------	---	--------	---

#### Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	70,00%
F	30,00%

Profissão	
Servidor público federal	30,00%
Estudante	20,00%
Não Informado	10,00%
Empregado - setor privado	10,00%
Pesquisador	10,00%
Empresário/empreendedor	10,00%
Professor	10,00%

#### Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - PME	50,00%
Instituição de ensino e/ou pesquisa	50,00%

Ayrton Pereira dos Santos  
Ouvidor Geral