



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DA  
**OUVIDORIA**

**Exercício 2015**

Abril-Junho

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**

MILTON RENATO DA SILVA MELO  
**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**

IZAURA CRISTINA NUNES PEREIRA  
**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

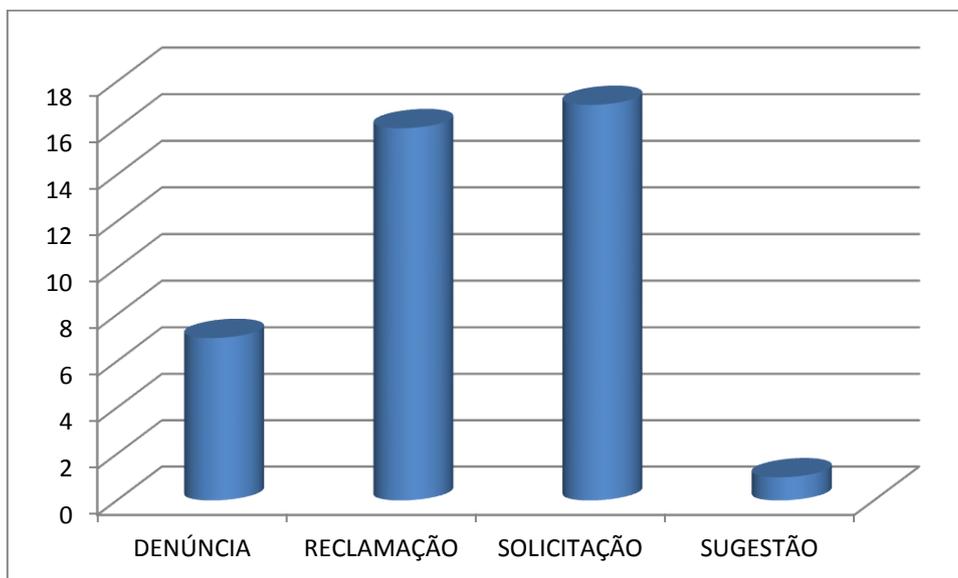
**SIC** – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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



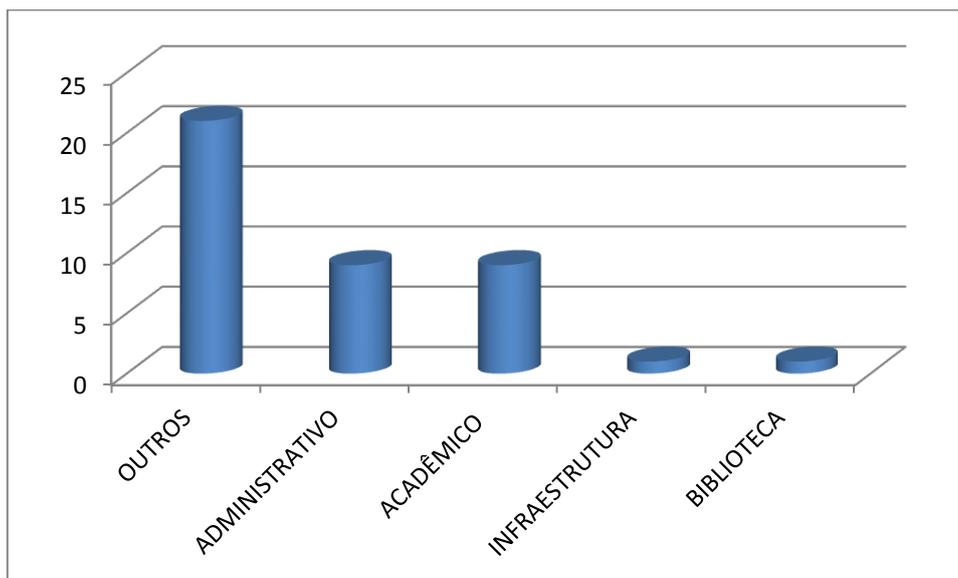
A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará - UFOPA, no 2º trimestre do exercício 2015 recebeu 41 manifestações.

As demandas por tipo de manifestações, na Ouvidoria foram:



Das 41 manifestações recebidas por esta Ouvidoria, 7 foram denúncias, 16 reclamações, 17 solicitações e 1 sugestão.

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

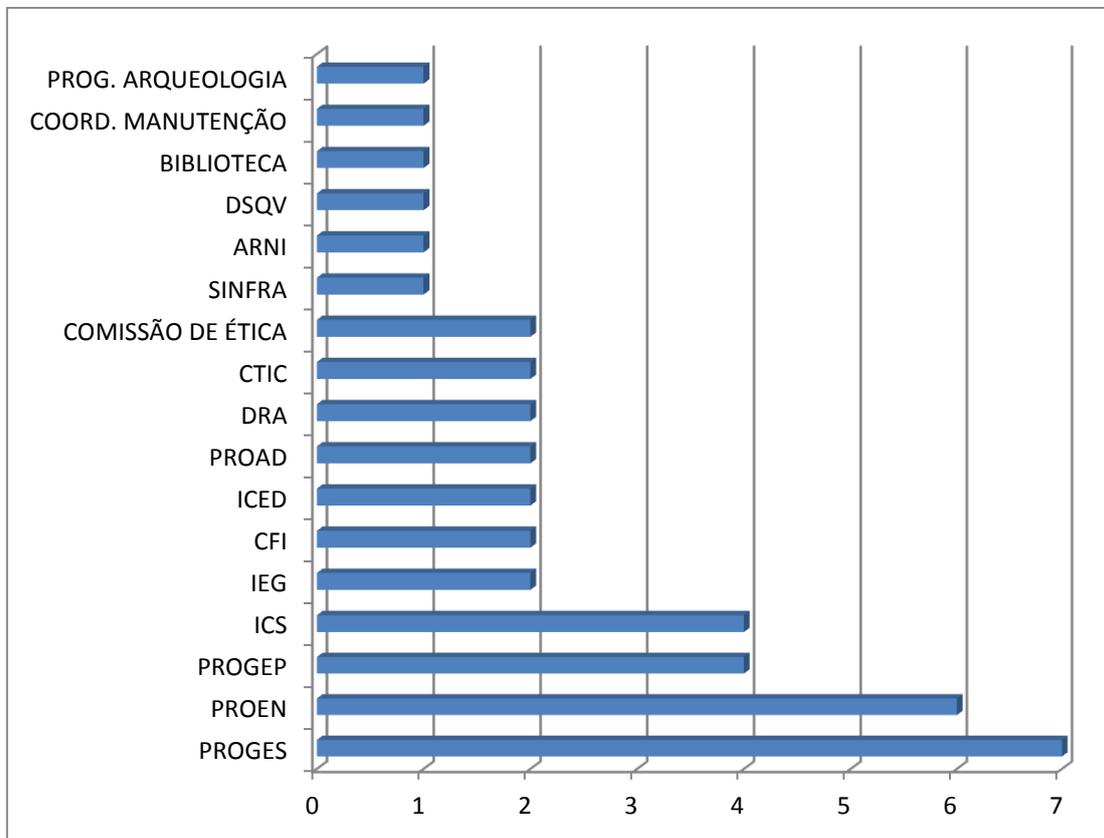


Conforme gráfico anterior, as demandas foram direcionadas em sua maioria à unidade "outros", referentes à Vaga não preenchida, solicitação de curso, atrasa de professor, bolsa



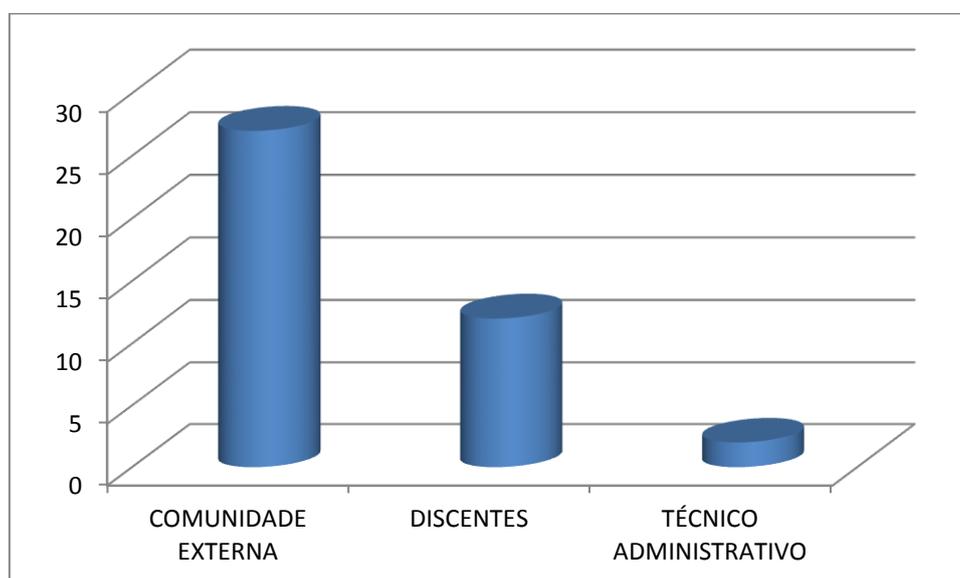
permanência, falta de condições de trabalho, substituição de professor, estacionamento e atendimento psicológico.

As unidades administrativas e acadêmicas demandadas foram:



Dentre os setores, o mais demandado foi a PROGES, seguido pela PROEN.

O gráfico abaixo demonstra os tipos de solicitantes:





Observamos que o maior grupo solicitante foi a comunidade externa com 27 manifestações, seguido pelos discentes com 12 manifestações. Os técnicos administrativos somaram 2 manifestações. Não houve registro feito pelos docentes.

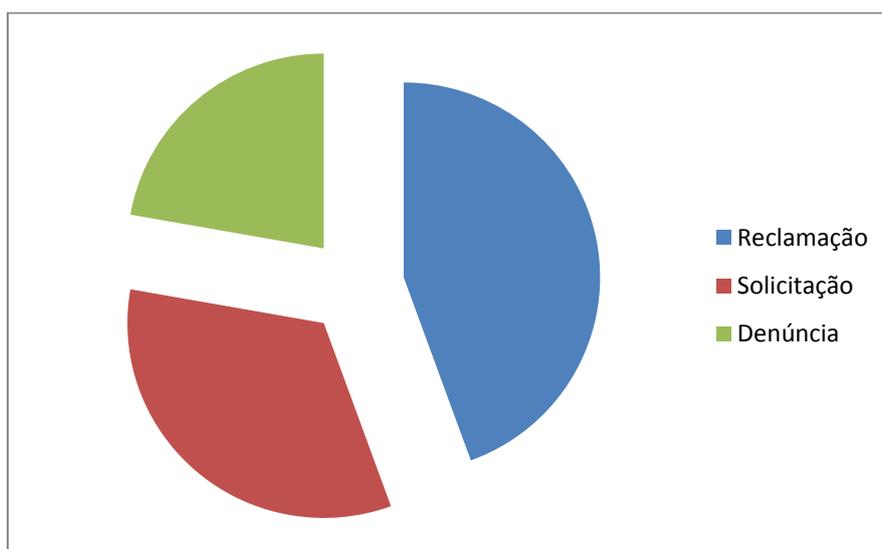
Cada categoria de usuário demandou os seguintes tipos de manifestações que seguem abaixo:

### Discentes



Foram formulados pelos discentes: 5 reclamações, 5 solicitações, 1 denúncia e 1 sugestão.

### Comunidade Externa



Foram formulados pela comunidade externa 12 reclamações, 9 solicitações e 6 denúncias. Não houve registro de sugestões.



### Técnico Administrativo

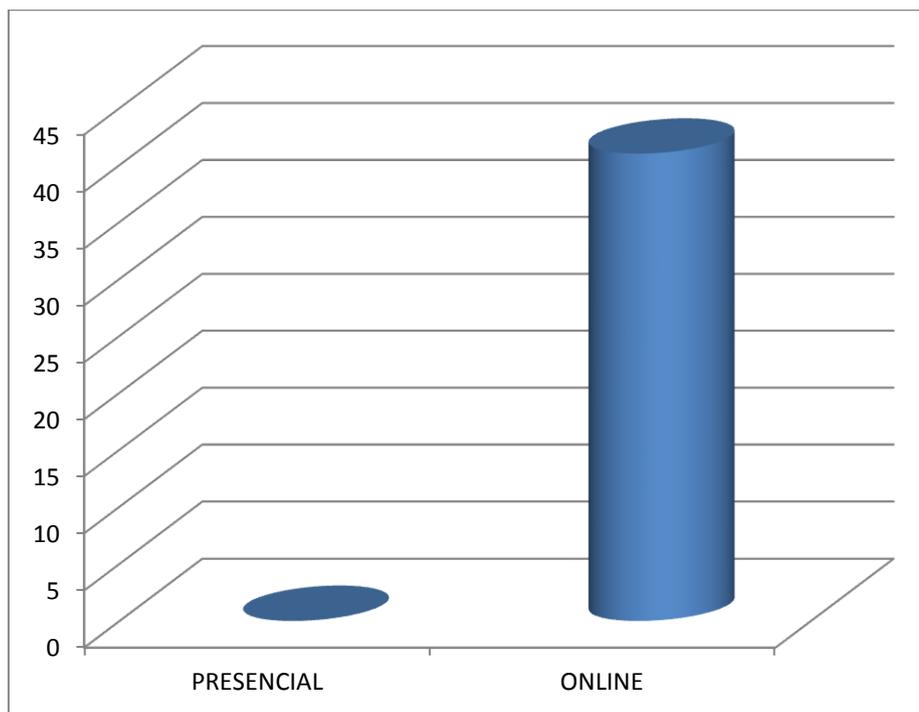


Recebemos 2 solicitações feitas por técnico administrativo. Não houve registro de reclamações, denúncias ou sugestões.

### Docente

Não recebemos nenhuma manifestação formulada por docente neste período.

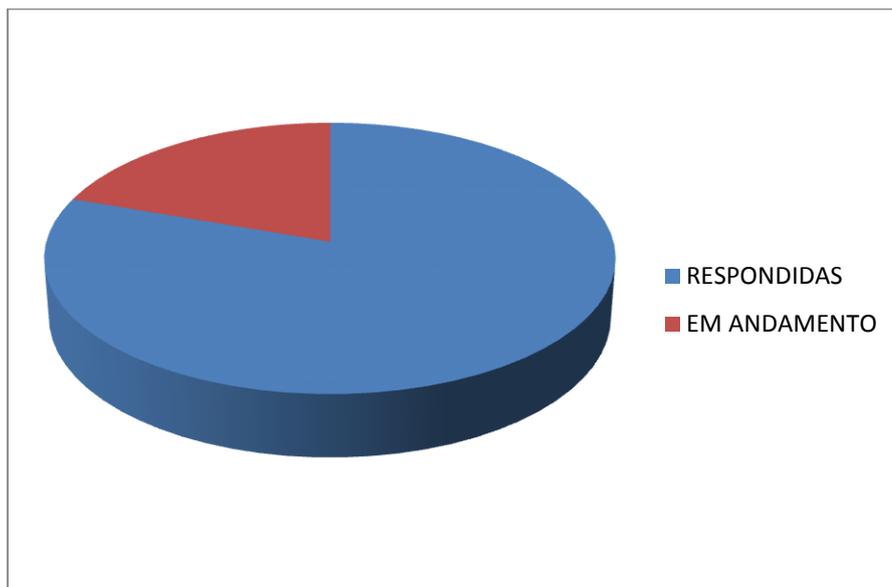
As manifestações foram em sua totalidade de forma online, conforme gráfico abaixo:





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:

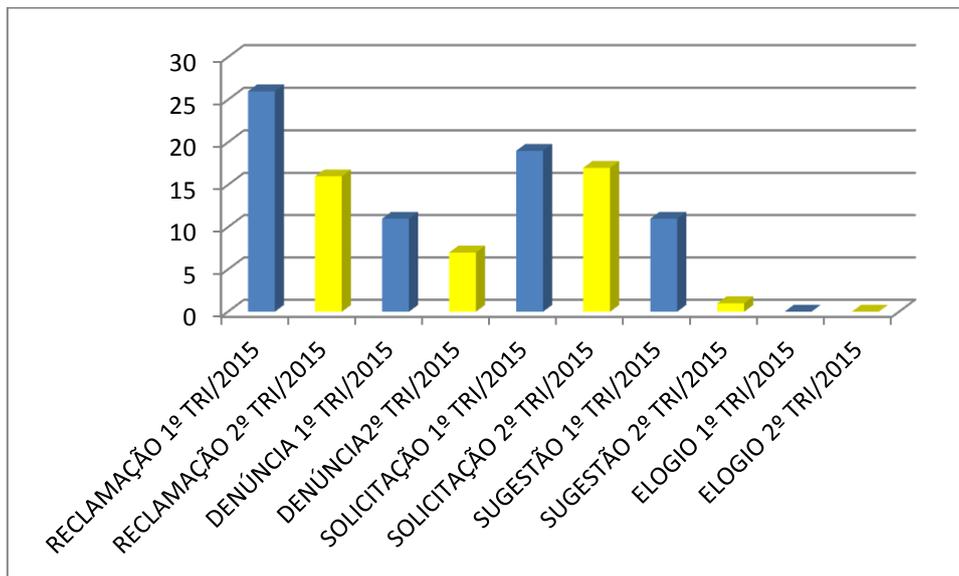


Esta unidade de Ouvidoria recebeu no 2º trimestre de 2015, 41 manifestações, sendo que deste total, 31 foram respondidas ao usuário, e apenas 10 encontram-se em andamento, aguardando informações de setores desta instituição para subsidiar as respostas aos solicitantes, em virtude da greve, dentre outros fatores.



## COMPARATIVO COM O 1º TRIMESTRE DE 2015.

### Tipos de Manifestação



Em comparativo com o trimestre anterior, observamos que houve uma diminuição no número de reclamações, denúncias, solicitações e sugestões. Assim como no trimestre anterior, não tivemos nenhum registro de elogios.

Ayrton Pereira dos Santos  
Ouvidor Geral