



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 3º TRIMESTRE DA  
**OUVIDORIA**

**Exercício 2015**

Julho-Setembro

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 PESSOAIS – PROGEP**

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

CLODOALDO ALCINO ANDRADE DOS SANTOS  
**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**

AYRTON PEREIRA DOS SANTOS  
**OUIDOR GERAL**



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

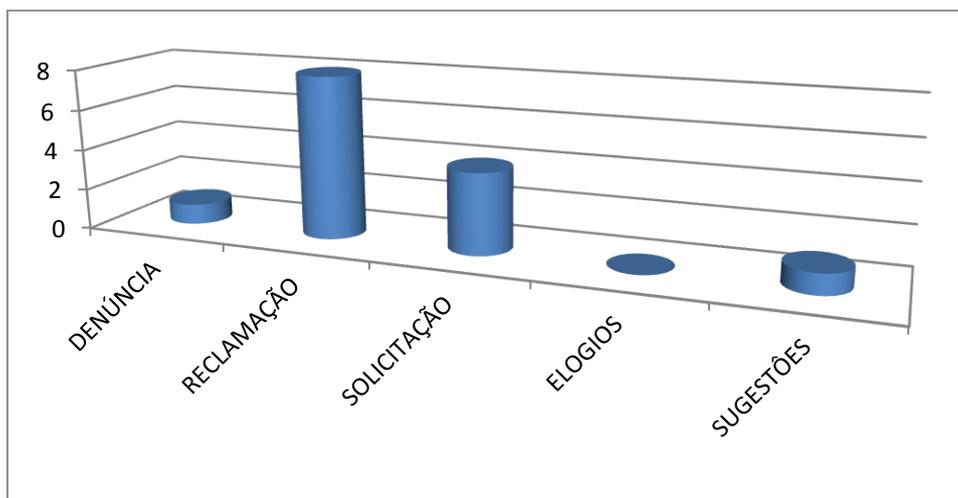
**SIC** – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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



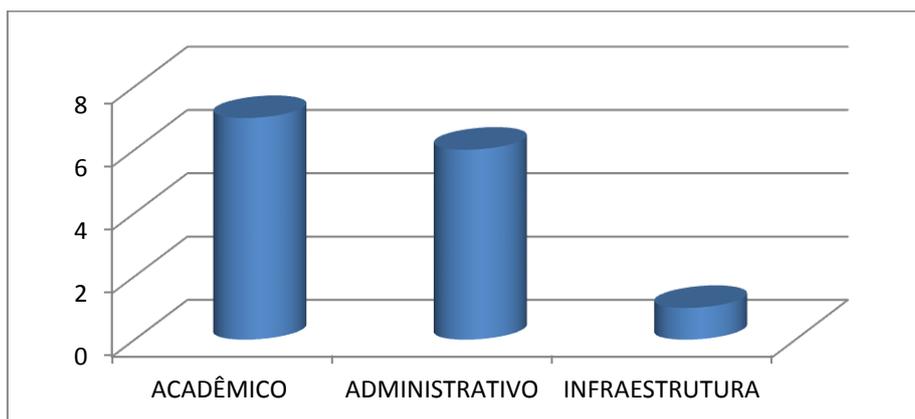
A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará - UFOPA, no 3º trimestre do exercício 2015 recebeu 14 manifestações.

As demandas por tipo de manifestações, na Ouvidoria foram:



Das 14 manifestações recebidas por esta Ouvidoria, registramos 1 denúncia, 8 reclamações, 4 solicitações, 1 sugestão, não houve registro de elogios.

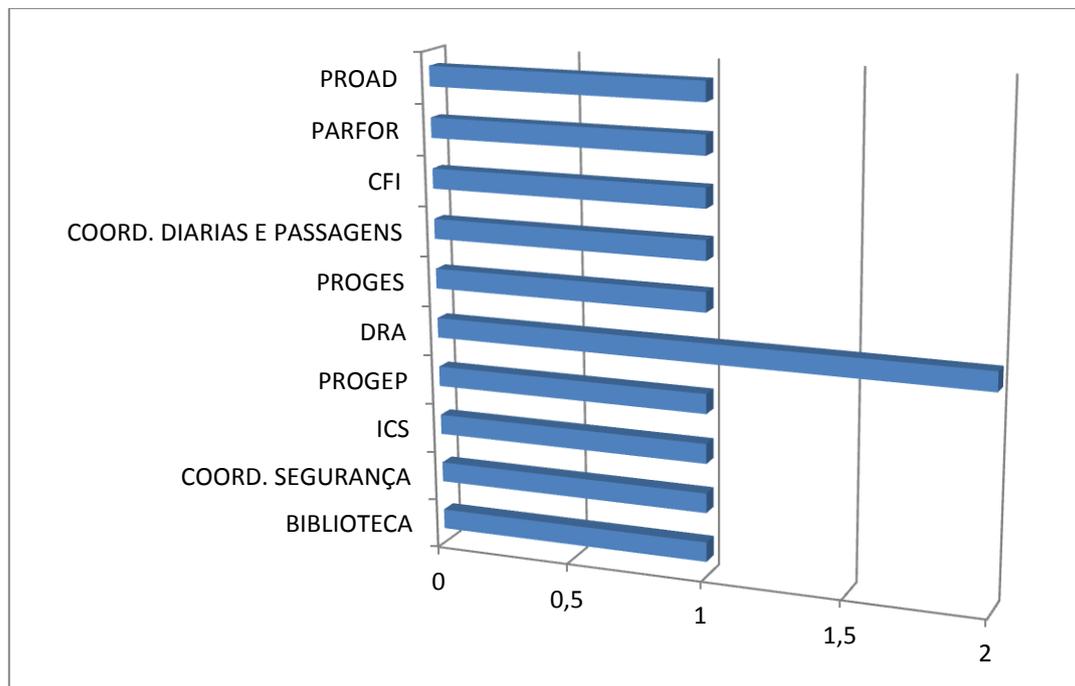
As manifestações recebidas por esta unidade foram direcionadas às seguintes áreas:



Conforme gráfico anterior, as demandas foram direcionadas em sua maioria às unidades seguida pela área administrativa e de infraestrutura.

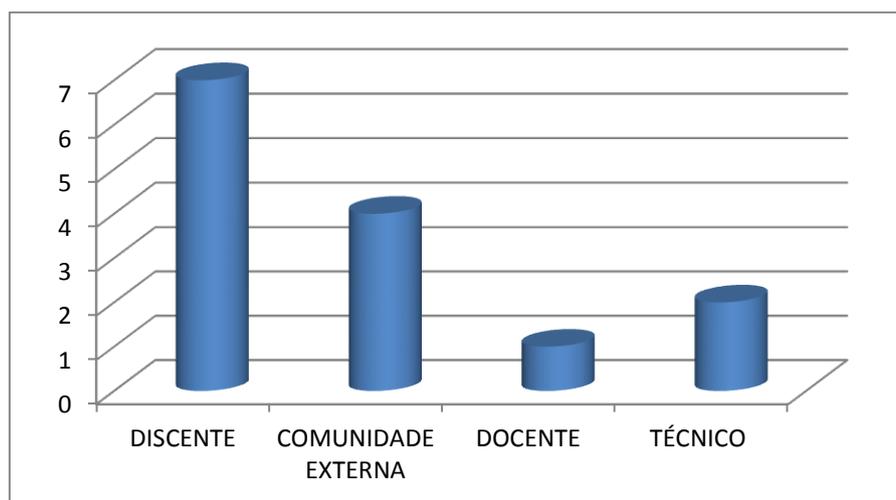


As unidades administrativas e acadêmicas demandas foram:



Dentre os setores, o mais demandado foi para a Diretoria de Registro Acadêmico -DRA, seguidas pelos demais setores, como Proad, Parfor, CFI, Coordenação de Diárias e Passagens, Proges, Progep, ICS, Coordenação de Segurança e Biblioteca.

O gráfico abaixo demonstra os tipos de solicitantes:

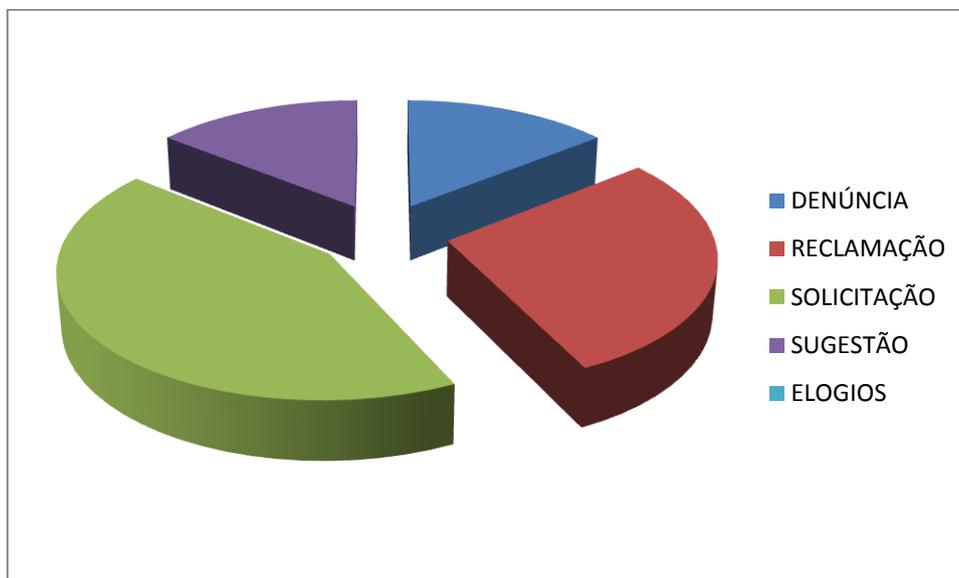


Observamos que os 2 maiores solicitantes foram discentes, que somaram 7 manifestações, acompanhado pela comunidade externa que realizou 4 manifestações, técnicos administrativos com 2 manifestações, e docentes com 1 manifestação.



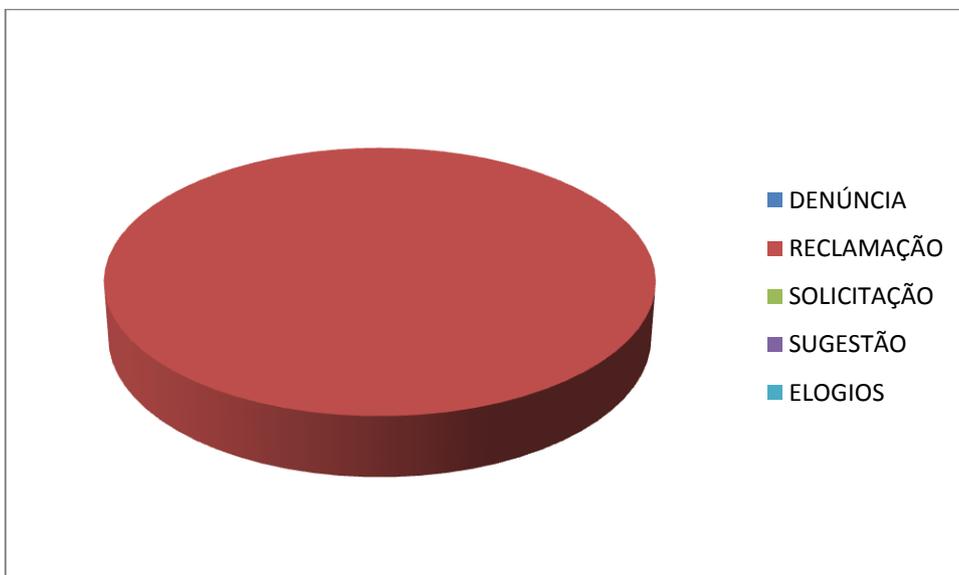
Cada categoria de usuário demandou os seguintes tipos de manifestações que seguem abaixo:

### Discentes



Foram formulados pelos discentes: 1 denúncia, 2 reclamações, 3 solicitações e 1 sugestão, não houve registro de elogios.

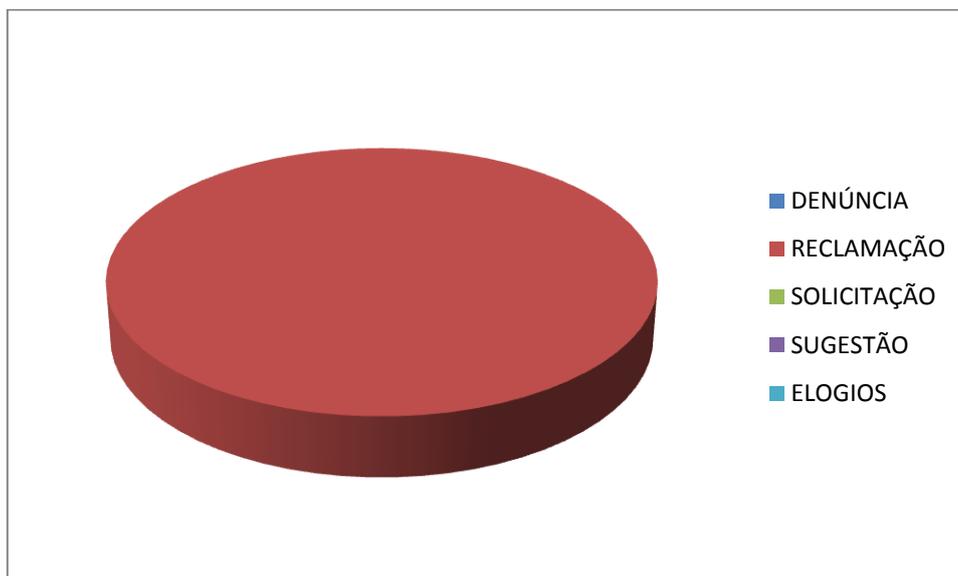
### Comunidade Externa



Foram formulados pela comunidade externa 4 reclamações, não houve registro de elogios, sugestões, denúncias ou solicitações.

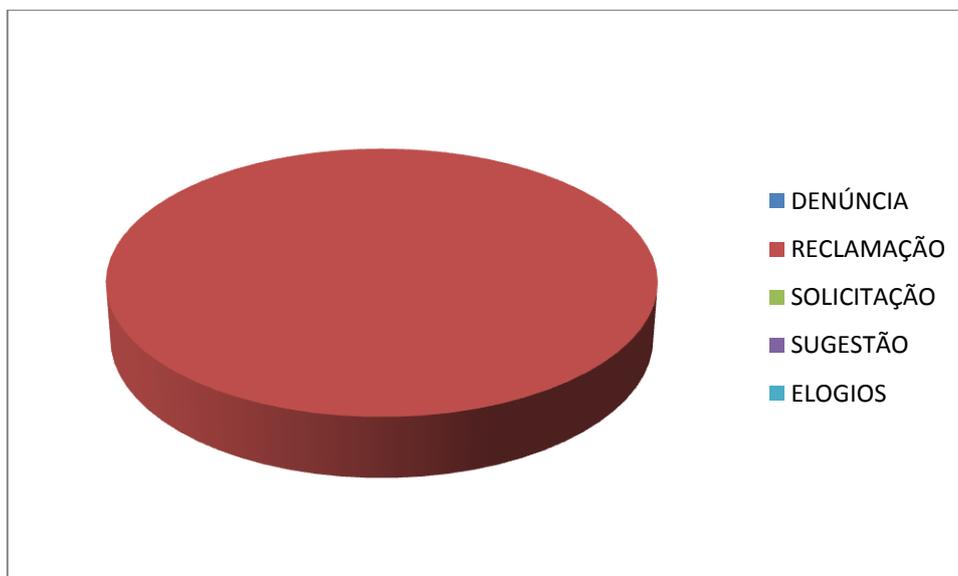


### Técnico Administrativo



Recebemos 2 reclamações formuladas por técnicos administrativos, não houve registro de elogios, sugestões, denúncias ou solicitações.

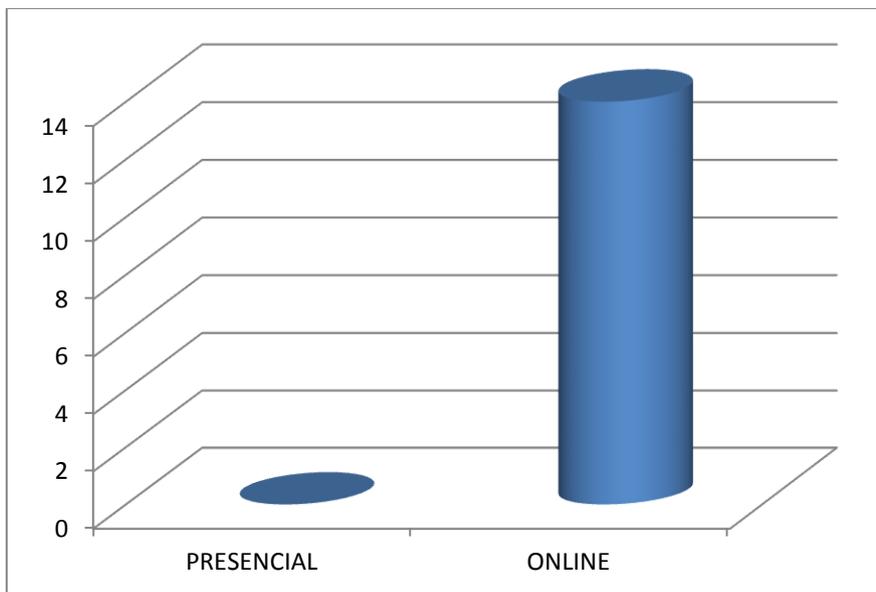
### Docente



Recebemos 1 manifestação formulada por docente, sendo 1 reclamação, não houve registro de elogios, sugestões, denúncias ou solicitações.

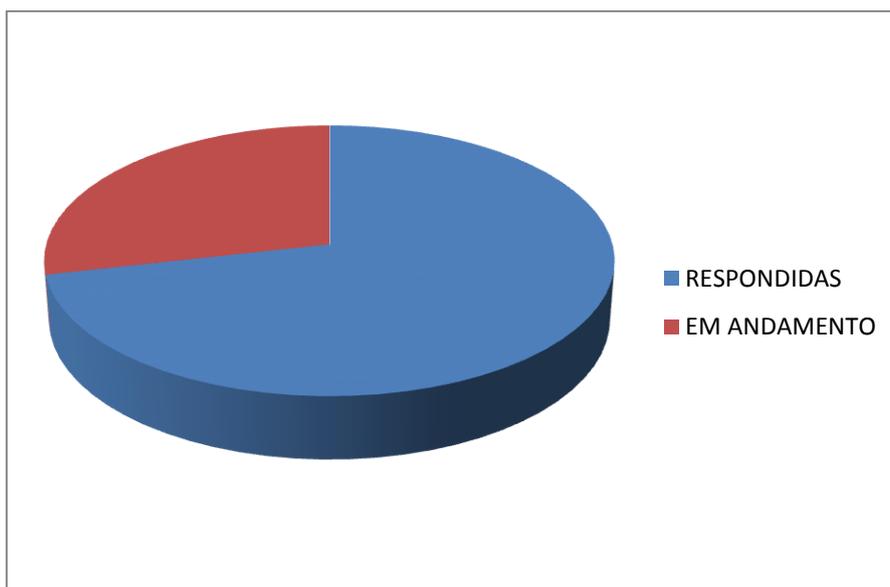


As manifestações foram em sua totalidade de forma online, conforme gráfico abaixo:



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:



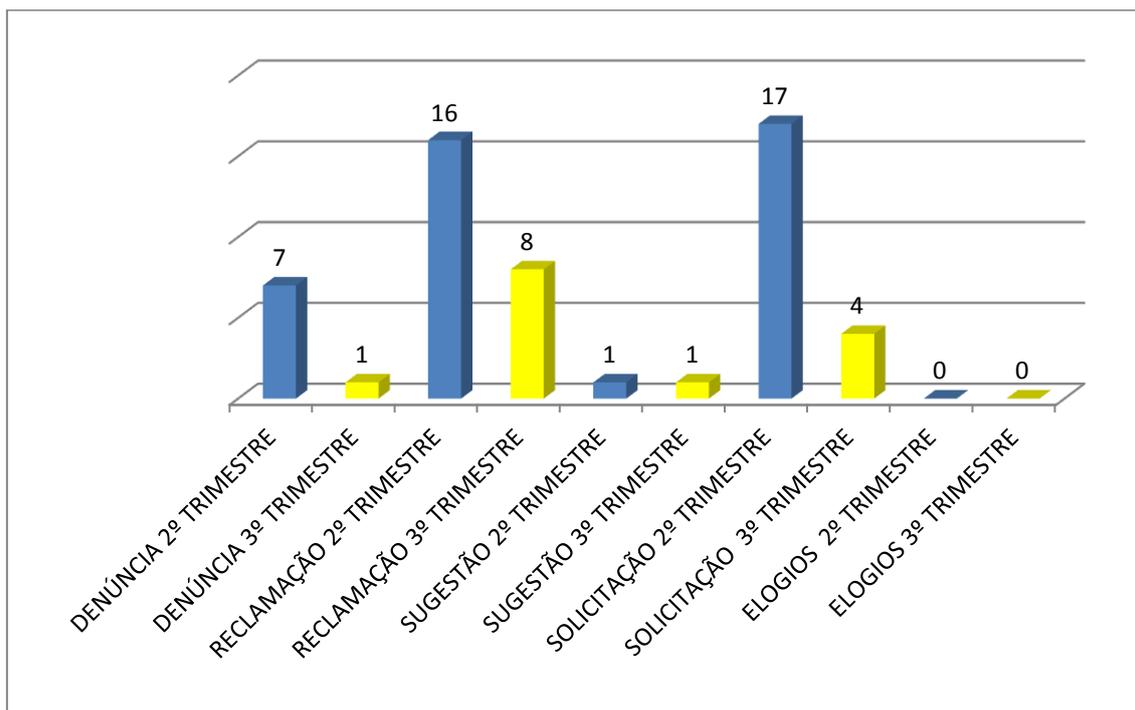
Esta unidade de Ouvidoria recebeu no 2º trimestre de 2015, 14 manifestações, sendo que deste total, 10 foram respondidas ao



usuário, e apenas 4 encontram-se em andamento, aguardando informações de setores desta instituição para subsidiar as resposta ao cidadão.

### COMPARATIVO COM O 2º TRIMESTRE de 2015.

#### Tipos de Manifestação



Em comparativo com o trimestre anterior, observamos uma diminuição na quantidade de denúncias, reclamações e solicitações, manutenção no quantitativo de sugestões, e nenhum registro de elogios.

A redução no número de demandas, no comparativo com o último trimestre e o mesmo trimestre do ano passado, ocorreu devido a greve dos técnicos administrativos, docentes e discentes desta IFES.



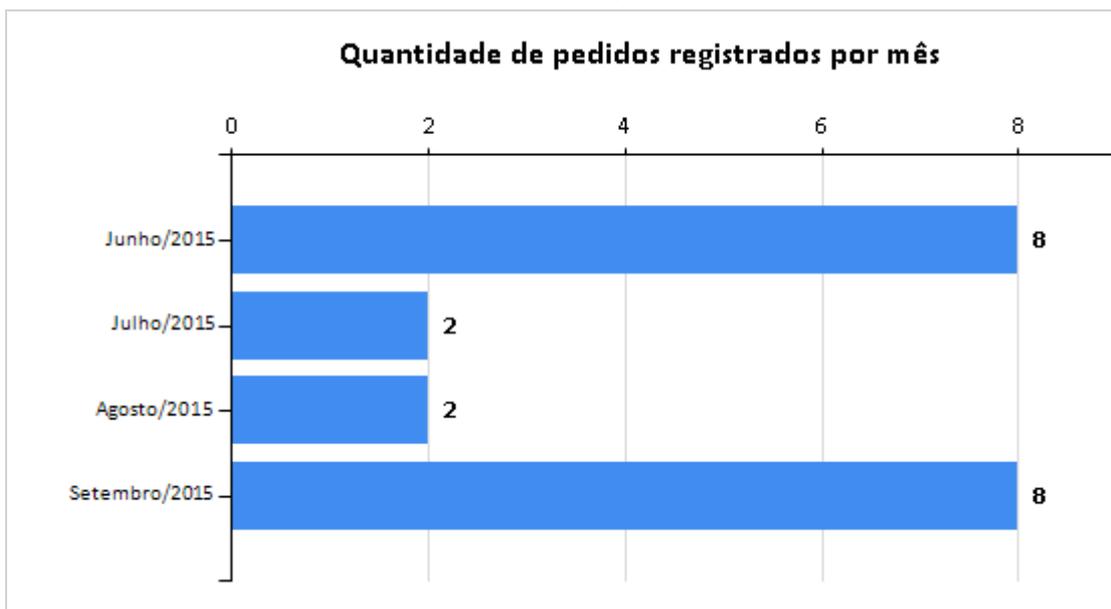
## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

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

Quantidade de Pedidos: 20

Média mensal de  
pedidos:

5,00



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

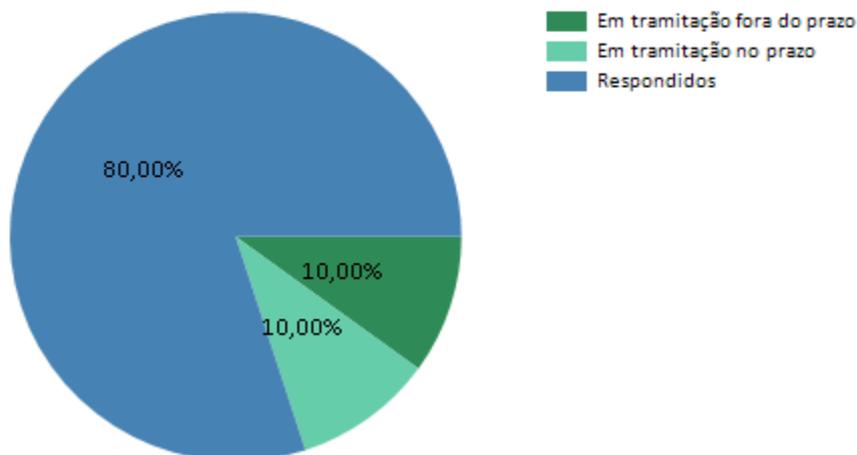
Mês	Número de pedidos	Evolução mensal
Junho/2015	8	-
Julho/2015	2	-75%
Agosto/2015	2	0%
Setembro/2015	8	75%
<b>TOTAL:</b>	<b>20</b>	
<b>MÉDIA:</b>	<b>5,00</b>	

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

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	16
Em tramitação fora do prazo	2
Em tramitação no prazo	2



### Situação dos pedidos de acesso à informação



### Características dos pedidos de acesso à informação

<b>Total de perguntas:</b>	28	<b>Total de solicitantes:</b>	14
<b>Perguntas por pedido:</b>	1,75	<b>Maior número de pedidos feitos por um solicitante:</b>	5
		<b>Solicitantes com um único pedido:</b>	11

### Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação superior	15	75,00%
Governo e Política - Administração pública	1	5,00%

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

Tempo médio de resposta: 19,10 dias

Prorrogações:

Quantidade
0

% dos pedidos
0,00%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
<b>TOTAL:</b>		0,000%	0,00%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	20	100,00%

#### 4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	13	92,86%
Pessoa Jurídica	1	7,14%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AL	1	7,69%	1
DF	3	23,08%	3
GO	1	7,69%	1
PA	2	15,38%	6



PB	1	7,69%	1
PR	1	7,69%	1
RJ	1	7,69%	1
SP	4	30,77%	6

#### Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	69,23%
F	30,77%

Escolaridade	
Ensino Superior	53,85%
Pós-graduação	23,08%
Ensino Médio	7,69%
Mestrado/Doutorado	15,38%

Profissão	
Servidor público federal	38,46%
Estudante	30,77%
Não Informado	7,69%
Professor	7,69%
Outra	7,69%
Empresário/empreendedor	7,69%

#### Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Não Informado	100,00%

Santarém, 01 de Outubro de 2015.

Ayrton Pereira dos Santos  
Ouvidor Geral