



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

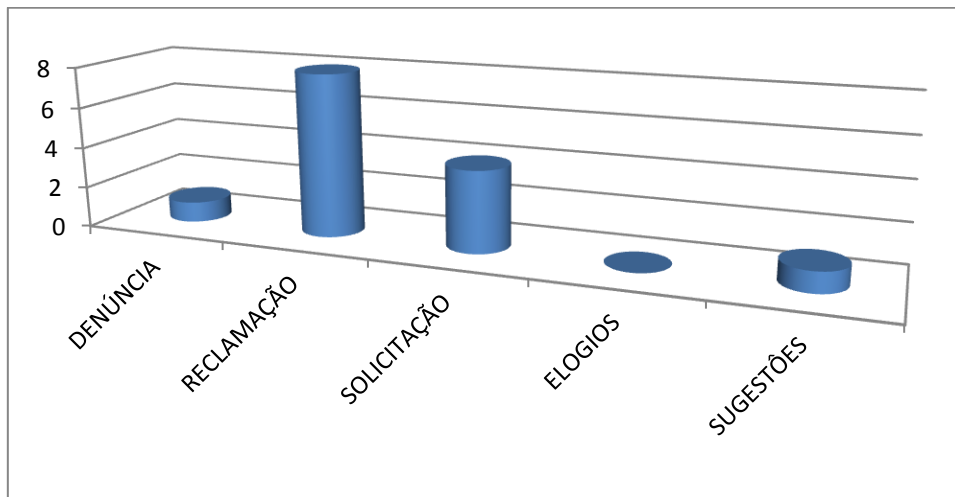
SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

UFOPA – UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ



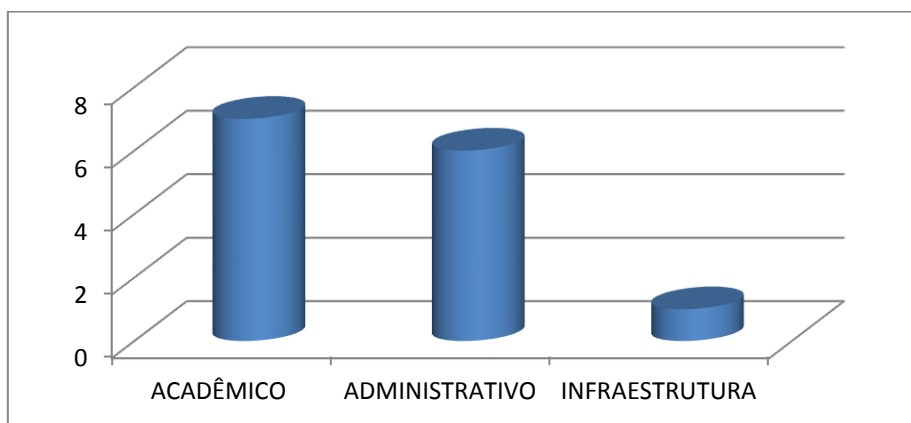
A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará - UFOPA, no 3º trimestre do exercício 2015 recebeu 14 manifestações.

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.

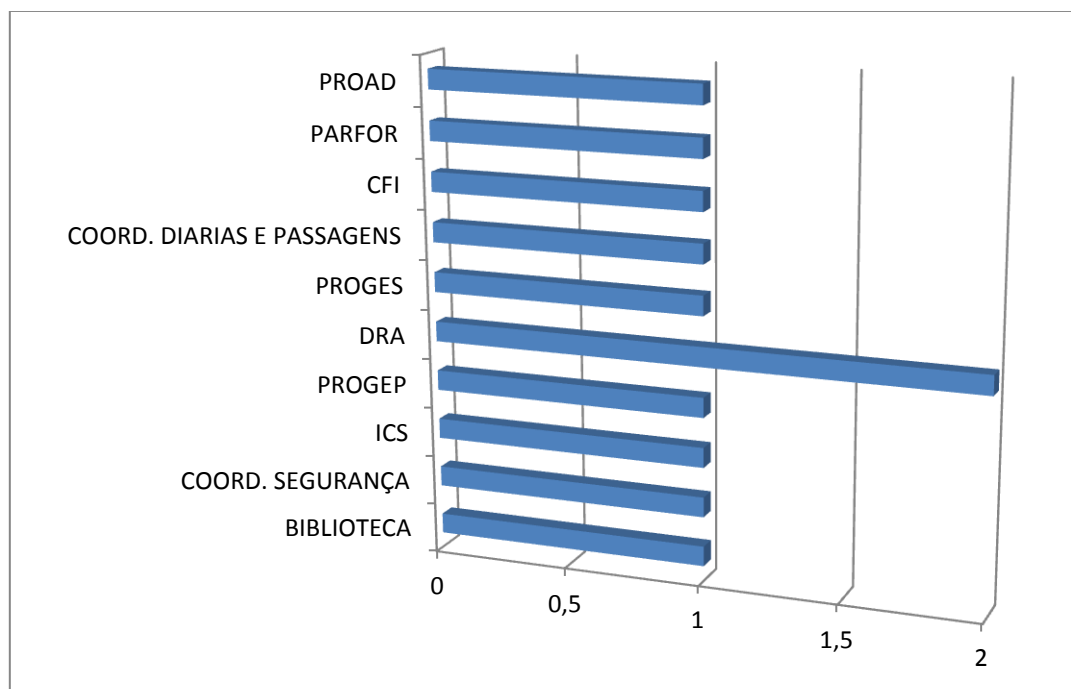
As manifestações recebidas por esta unidade foram direcionadas às seguintes áreas:



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

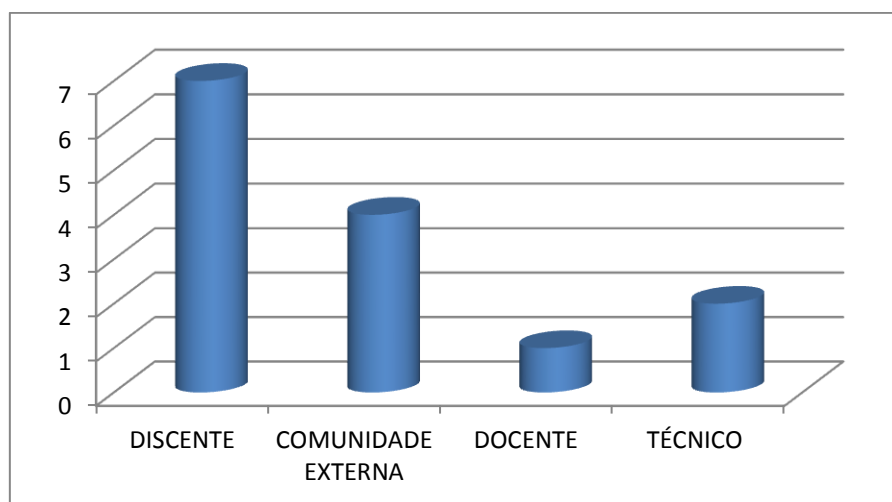


As unidades administrativas e acadêmicas demandas foram:



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:

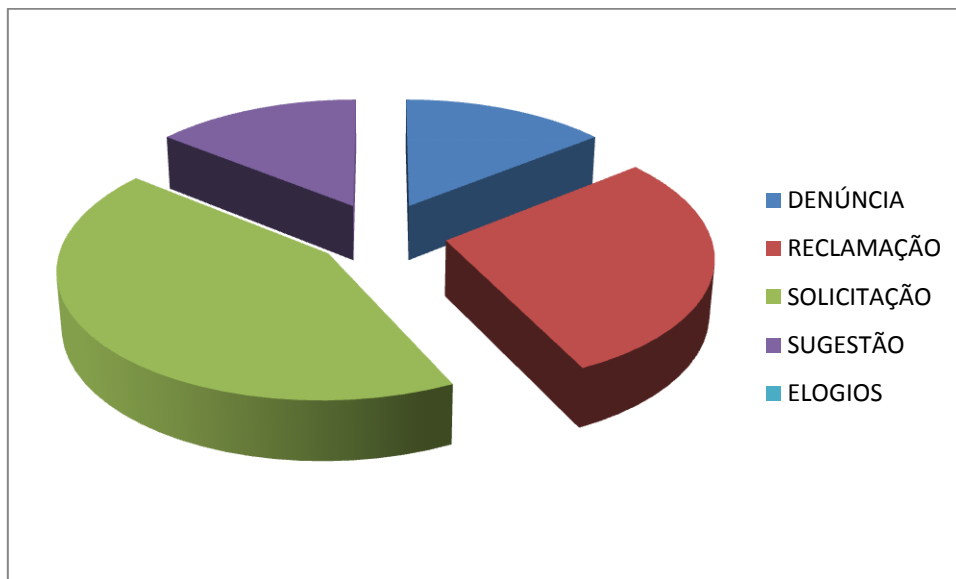


Observamos que os 2 maiores solicitantes foram discentes, que somaram 7 manifestações, acompanhado pela comunidade externa que realizou 4 manifestações, técnicos administrativos com 2 manifestações, e docentes com 1 manifestação.



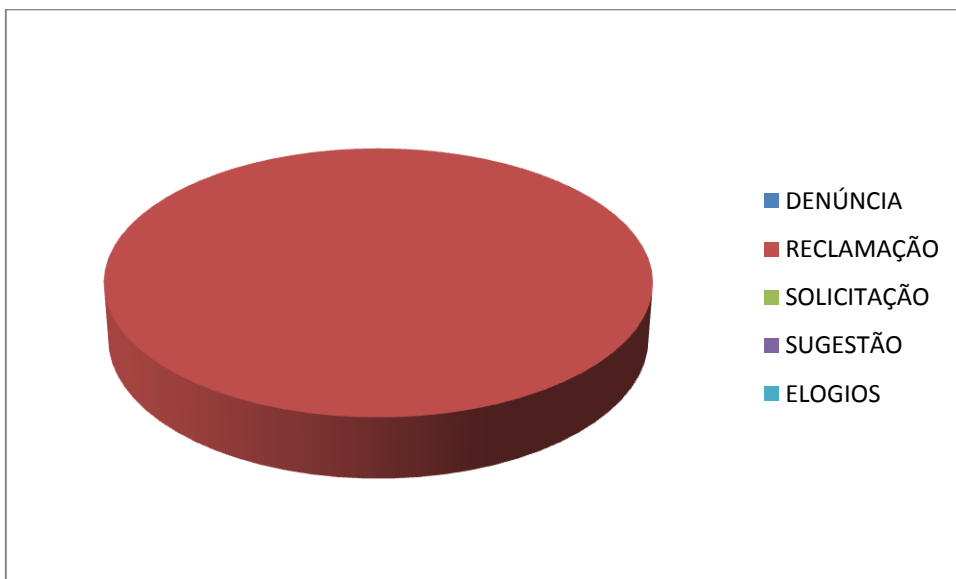
Cada categoria de usuário demandou os seguintes tipos de manifestações que seguem abaixo:

Discentes



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

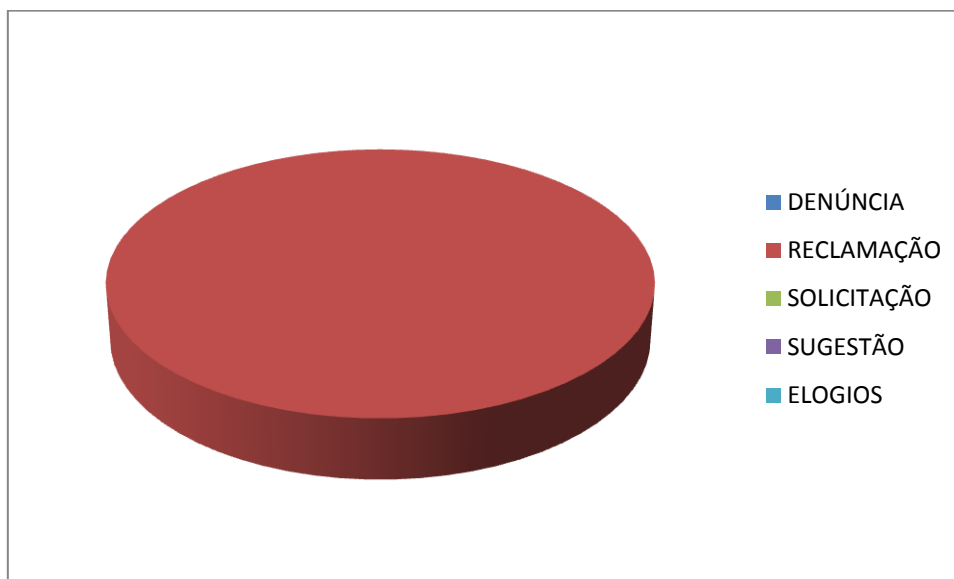
Comunidade Externa



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

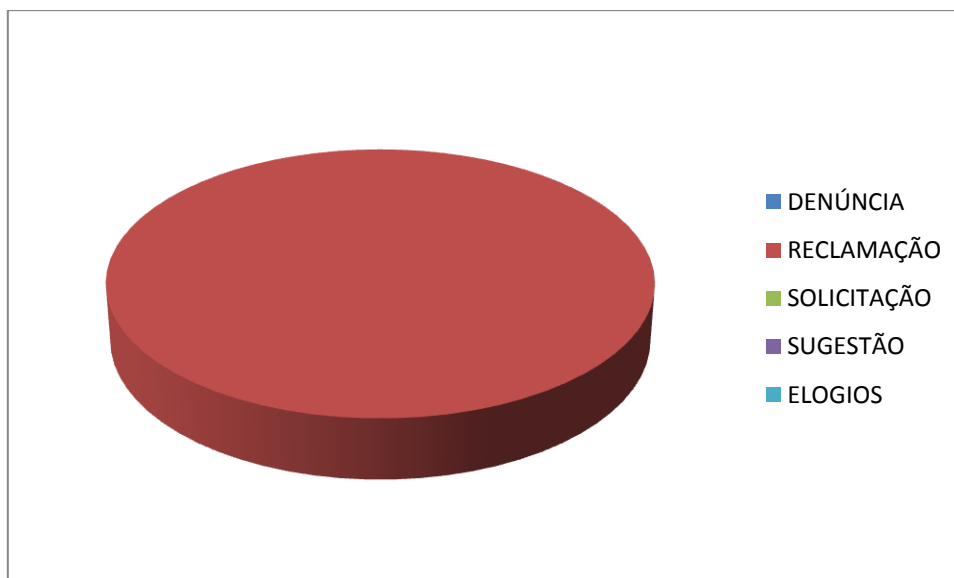


Técnico Administrativo



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

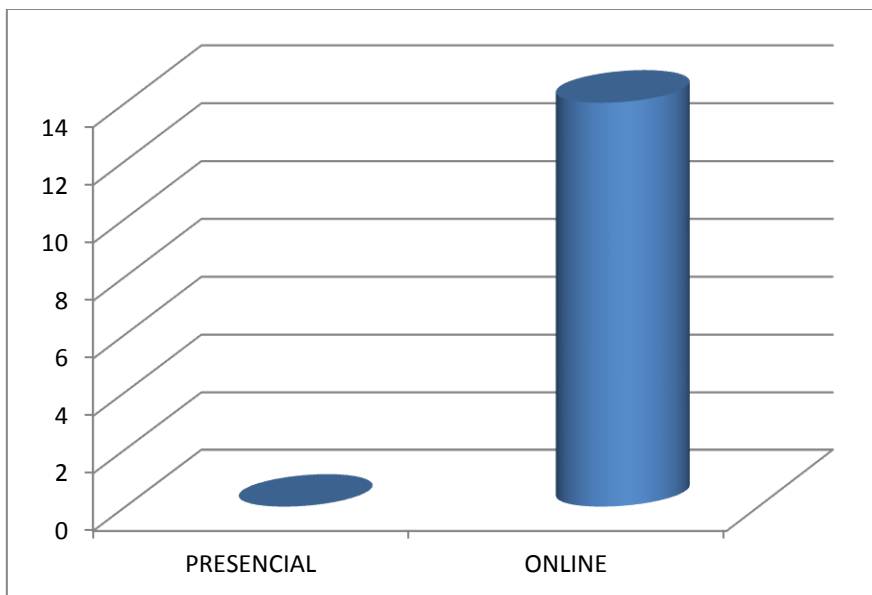
Docente



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

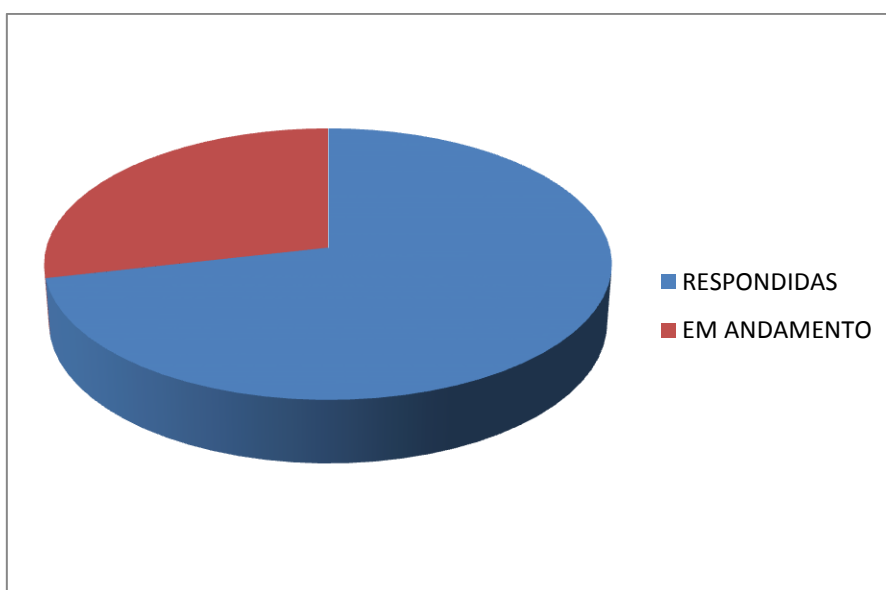


As manifestações foram em sua totalidade de forma online, conforme gráfico abaixo:



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:



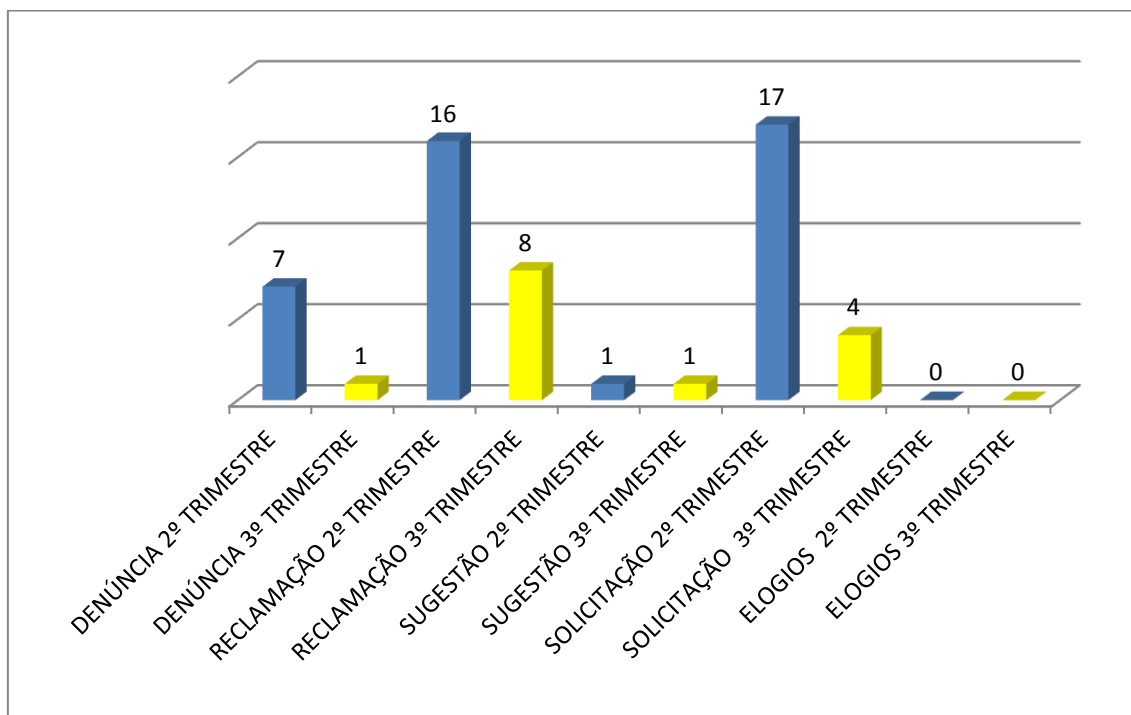
Esta unidade de Ouvidoria recebeu no 2º trimestre de 2015, 14 manifestações, sendo que deste total, 10 foram respondidas ao



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.



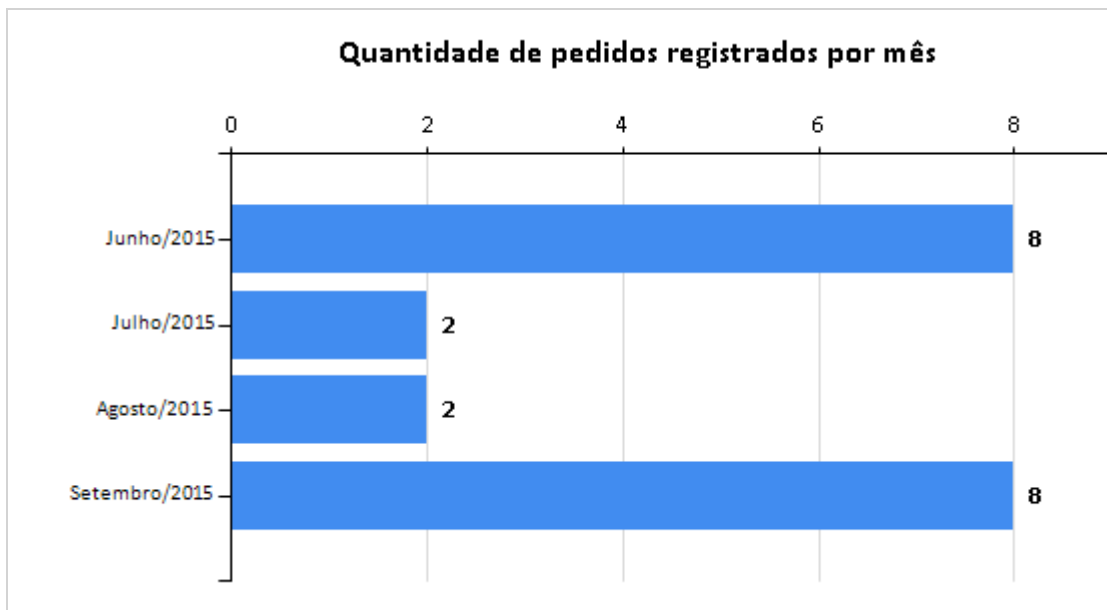
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

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

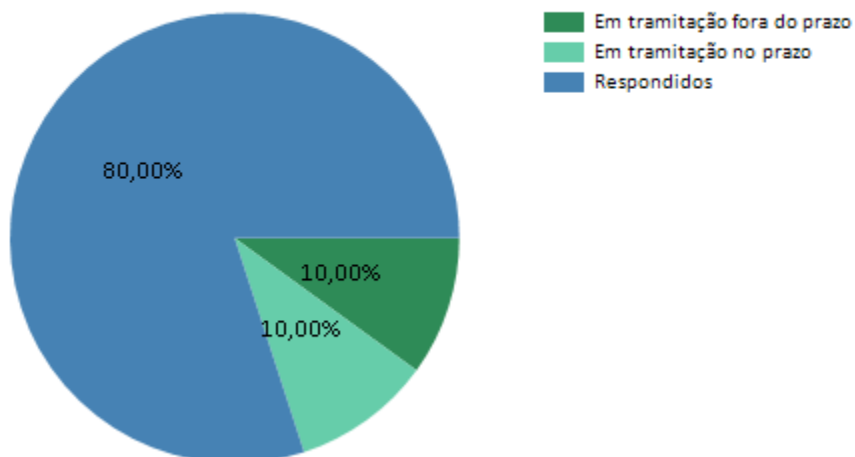
| Mês | Número de pedidos | Evolução mensal |
|---------------|-------------------|-----------------|
| Junho/2015 | 8 | - |
| Julho/2015 | 2 | -75% |
| Agosto/2015 | 2 | 0% |
| Setembro/2015 | 8 | 75% |
| TOTAL: | 20 | |
| MÉDIA: | 5,00 | |

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

| | | | |
|------------------------------|------|---|----|
| Total de perguntas: | 28 | Total de solicitantes: | 14 |
| Perguntas por pedido: | 1,75 | Maior número de pedidos feitos por um solicitante: | 5 |
| | | Solicitantes com um único pedido: | 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% |

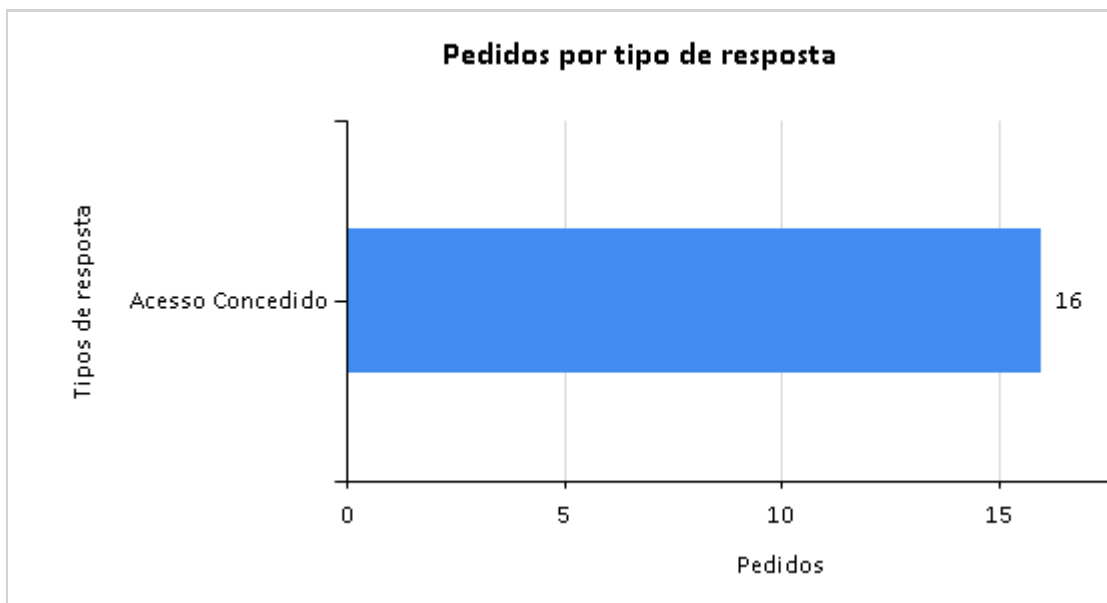
3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 19,10 dias

Prorrogações:

| Quantidade |
|------------|
| 0 |

| % dos pedidos |
|---------------|
| 0,00% |



| Razões da negativa de acesso | | | |
|------------------------------|------------|--------|--------------|
| Descrição | Quantidade | % | % de pedidos |
| TOTAL: | | 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