



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ– UFOPA

RELATÓRIO ANUAL DE 2016 DA
OUVIDORIA
Geral da UFOPA

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

EDNA MARZZITELLI PEREIRA
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO ESTUDANTIL-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

CLODOALDO ALCINO ANDRADE DOS SANTOS
**PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL -
PROPLAN**

SÉRGIO DE MELO
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA -
PROPPIT**

AYRTON PEREIRA DOS SANTOS
CHEFE DE GABINETE DA REITORA

JANETE APARECIDA DE SOUSA
OUVIDORA

EQUIPE OUVIDORIA

JANETE APARECIDA DE SOUSA
DANIELA FIGUEIRA ALANO

Estagiárias:
SABRINA SANTOS DA COSTA
VÂNIA SOUSA DE BRITO

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| Agradecimentos | 5 |
| Apresentação | 6 |
| 1. Análise das manifestações recebidas..... | 7 |
| 1.1. Manifestações por tipo..... | 7 |
| 1.2. Manifestações por categoria de assunto | 8 |
| 1.3. Unidades/Setores demandados | 9 |
| 1.4. Demandas por grupo de usuários | 10 |
| 1.5. Origem das Manifestações..... | 11 |
| 1.6. Status das manifestações..... | 12 |
| 1.7. Comparativo com o ano de 2015..... | 12 |
| 2. Atividades da Ouvidoria | 13 |
| Considerações Finais..... | 15 |

Agradecimentos

À Reitora Raimunda Nonata Monteiro e ao Vice-Reitor Anselmo Colares, pelo fortalecimento da Ouvidoria desta instituição, dando a ela maior visibilidade e participação na gestão, pois por meio destes a instituição passa a ter condições de atuar na correção dos fluxos e processos, agradecemos ainda por acreditarem na força e importância desta unidade para a melhoria dos serviços desta universidade e fortalecimento também da democracia e participação social nas decisões desta notável universidade.

Ao gabinete da Reitora e as demais unidades acadêmicas e administrativas, por colaborarem com a Ouvidoria e se empenharem nas ações que possibilitaram o bom desempenho das atividades desta unidade.

Agradecemos também, a toda a comunidade acadêmica, por buscar a Ouvidoria para auxiliá-los a encontrar uma solução às suas demandas, e dar credibilidade a esta unidade.

Apresentação

Este relatório sintetiza as principais demandas registradas pela Ouvidoria da UFOPA, durante o exercício de 2016. Tem como principal objetivo divulgar ao público em geral o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria para auxiliar a gestão em suas decisões para a prestação de um serviço público de excelência.

Contém dados estatísticos relativos às manifestações registradas através de seus canais tais como: Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-OUV), e-mail institucional dentre outros. Além disso, cita as atividades desenvolvidas e as participações da unidade em eventos e ou reuniões, visando a fortalecer o relacionamento entre a Instituição e a comunidade, bem como divulga à sociedade a existência e a disponibilidade da Ouvidoria como um importante canal de comunicação.

Com isso, em obediência aos princípios democráticos, a Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará criada com a missão de garantir ao cidadão a sua participação nas decisões sobre os rumos da Universidade apresenta o presente relatório como um acompanhamento mais aprofundado acerca das manifestações recebidas e processadas nesta unidade.



1. Análise das manifestações recebidas

Em 2016 a Ouvidoria Geral da UFOPA recebeu **437 manifestações**. Os registros foram realizados através dos canais de comunicação (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA), Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo – e-OUV, e-mail, telefone e atendimento presencial) disponibilizados pela Ouvidoria. A internet (sistemas) foi o meio mais utilizado pelos requerentes. Abaixo seguem as informações sobre a quantidade de manifestações recebidas mensalmente.

| Manifestações recebidas | | | | | | | | | | | | | | Total | Percentual |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------------|------------|
| | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maió | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | | | |
| Solicitação | 24 | 12 | 10 | 14 | 23 | 16 | 10 | 11 | 14 | 7 | 7 | 7 | 155 | 35,47% | |
| Reclamação | 12 | 9 | 8 | 12 | 33 | 14 | 13 | 10 | 9 | 34 | 5 | 6 | 165 | 37,76% | |
| Denúncia | 5 | 9 | 21 | 4 | 10 | 4 | 9 | 4 | 5 | 16 | 2 | 6 | 95 | 21,74% | |
| Sugestão | 0 | 2 | 5 | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 20 | 4,58% | |
| Elogio | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,46% | |
| Total | 41 | 32 | 44 | 31 | 69 | 37 | 34 | 25 | 30 | 59 | 16 | 19 | 437 | 100,00% | |

Quadro 1: Quantitativo de manifestações mês a mês

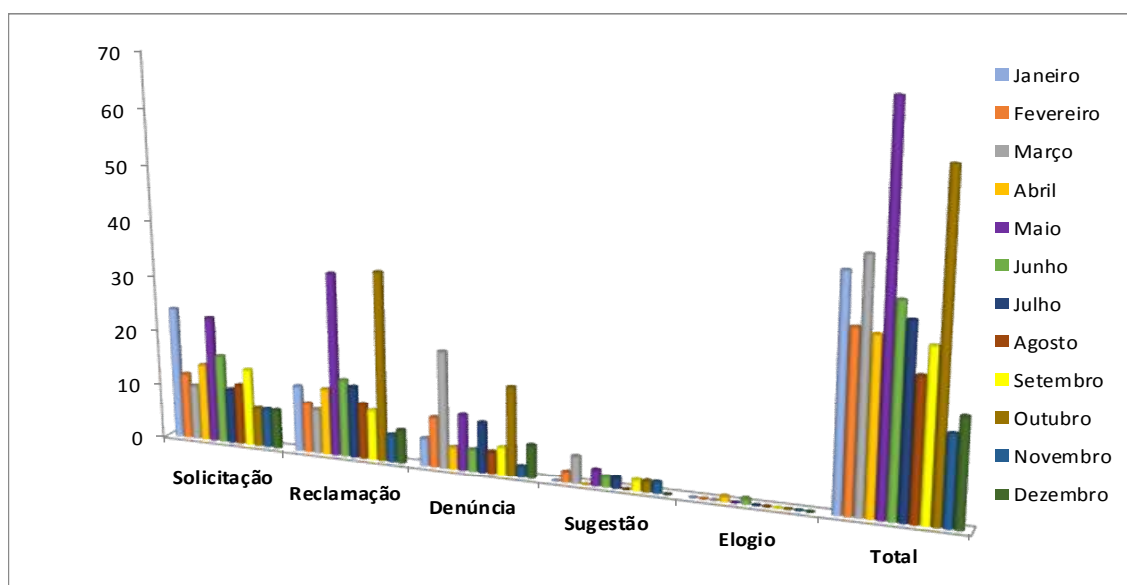


Gráfico1: Visão geral das manifestações recebidas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da UFOPA recebeu **437 manifestações** no período de **01/01/2016 a 31/12/2016**.

Dentre as **437 manifestações** houve **165 reclamações**, **155 solicitações**, **95 denúncias**, **20 sugestões** e **2 elogios**.

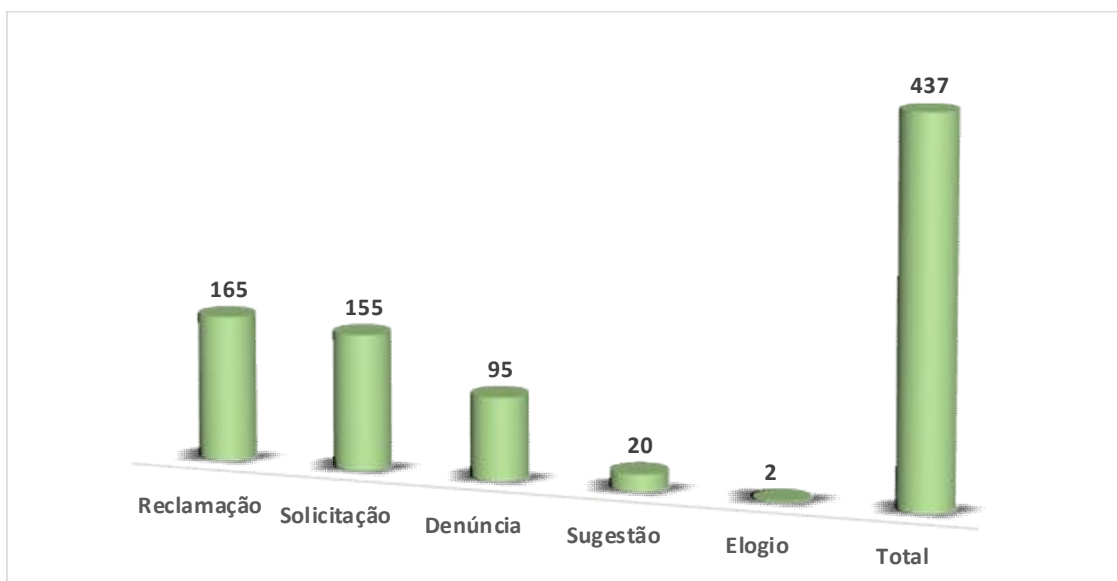


Gráfico 2: Quantitativo de manifestações por tipo

1.2 Manifestações por categoria de assunto

As manifestações recebidas por esta unidade foram classificadas nas seguintes categorias:

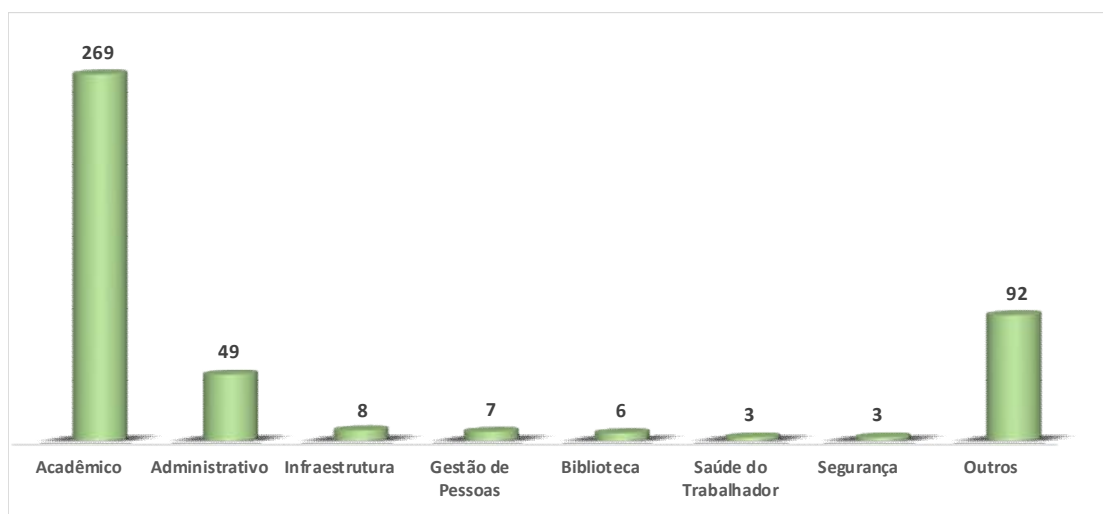


Gráfico 3: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos das demandas foram classificados em sua maioria na categoria **Acadêmico**, sendo sua maior incidência relacionada a assuntos como: Lançamento de notas, postura de professor em sala de aula, cadastro no sistema, matrículas online, revisão de edital dentre outros.

Os assuntos mais demandados de modo geral foram os seguintes:



| Principais Assuntos | |
|--|----|
| Lançamento de notas | 35 |
| Postura de Professor | 30 |
| Matrículas on-line | 23 |
| Cadastro no sistema | 19 |
| Revisão de Edital | 17 |
| Conduta de servidor | 15 |
| Atendimento | 10 |
| Jogos Universitários-pagamento de bolsas | 9 |
| Revisão de notas | 7 |
| Concurso | 6 |
| Gestão da Biblioteca | 5 |
| Falta de Professores | 5 |
| Mobilidade Externa | 5 |
| Frequência de servidor | 5 |
| Diploma/Declaração de conclusão | 5 |
| Local de trabalho | 4 |
| Processo seletivo | 4 |
| Reaproveitamento de disciplinas | 4 |
| Infraestrutura | 3 |
| Mobilidade Interna | 3 |
| Assédio Moral | 2 |
| Eleição do DCE | 2 |
| Patrimônio Público | 2 |
| Preconceito | 2 |
| Reaproveitamento de disciplina | 2 |
| Horário do Intercampus | 2 |
| Situação Acadêmica | 2 |
| Análise de edital | 2 |
| Tancredimento de matrícula | 2 |
| Estágio probatório/Progressão Funcional | 2 |
| Afastamento de servidor | 1 |
| Atraso no pagamento de bolsas | 1 |
| Auxílio moradia | 1 |
| Bolsa Permanência | 1 |
| Bolsa Pibid | 1 |

Quadro 2: Principais Assuntos demandados

1.3 Unidades/Setores demandados

A seguir segue as principais unidades administrativas e acadêmicas demandadas no ano de 2016:

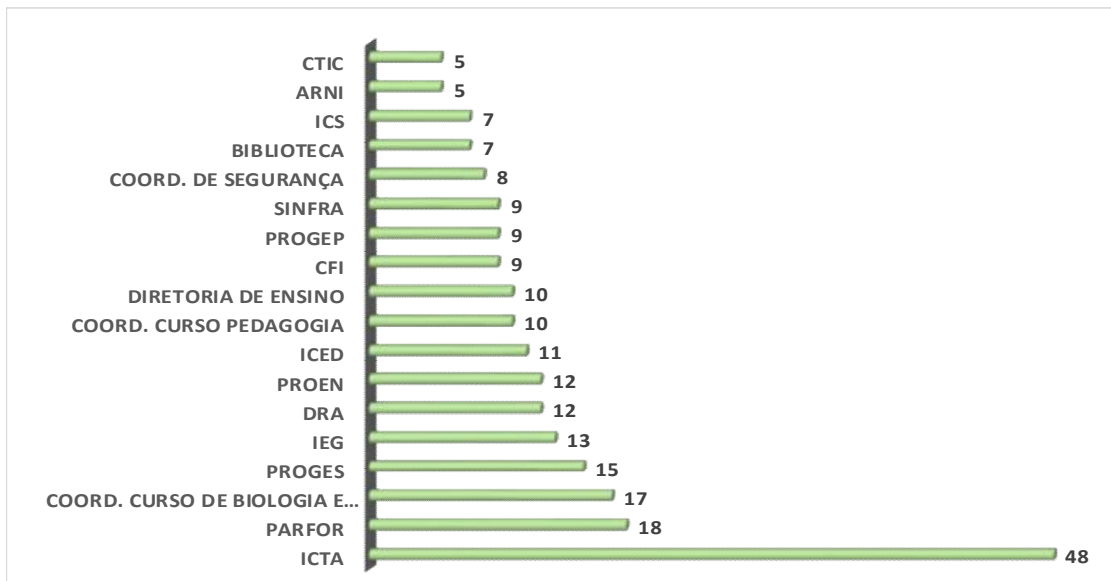


Gráfico 4: Unidades demandadas

Os setores mais demandados no ano de 2016 foram ICTA e PARFOR.

1.4 Demandas por grupo de usuários

O gráfico abaixo demonstra os tipos de usuários que formularam demandas nesta unidade:

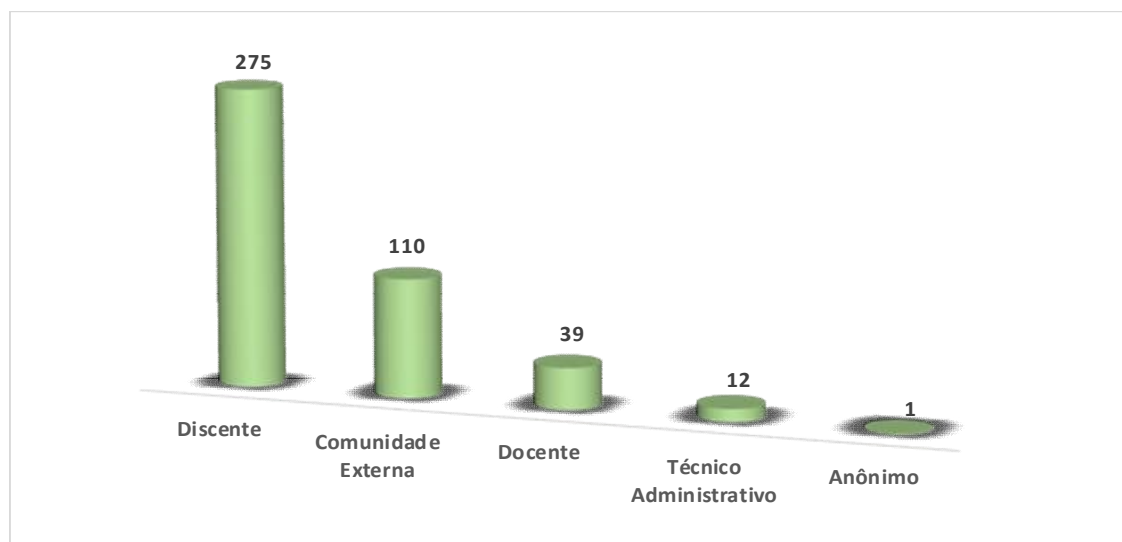


Gráfico 5: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

O maior número de manifestações foi registrado pela categoria **discente**. Houve 110 manifestações formuladas pela comunidade externa, 39 por docentes, 12 manifestações por técnico administrativo e 1 manifestação registrada de forma anônima.

1.5 Origem das manifestações

Quanto à origem das manifestações, foram registradas **336 manifestações on-line (Sistemas Sigaa e e-OUV)**, **96 manifestações de forma presencial**, **4 manifestações por e-mail** e **1 manifestação por telefone (outros)**, ou seja, o **atendimento on-line** foi o canal mais utilizado pelos demandantes, correspondendo a **77% do total de manifestações**, demonstrando que o acesso aos sistemas foi o meio mais acessível ao cidadão para elaborar suas manifestações.

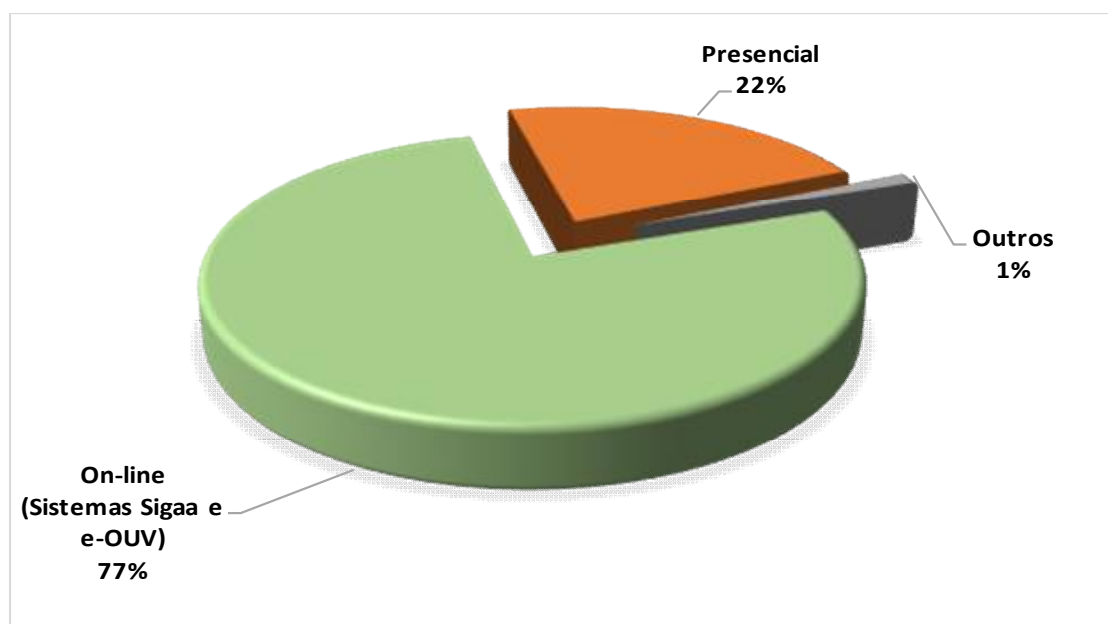


Gráfico 6: Origem das manifestações

As manifestações recebidas presencialmente foram registradas no sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo) pela ouvidoria, totalizando **100% de registro das manifestações nos sistemas SIGAA/UFOPA e e-OUV**, gerando, assim, um número de protocolo de atendimento para cada manifestação.



1.6 Status das manifestações

Das 437 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu no ano de 2016, **435 foram respondidas e 2 encontram-se em andamento.**

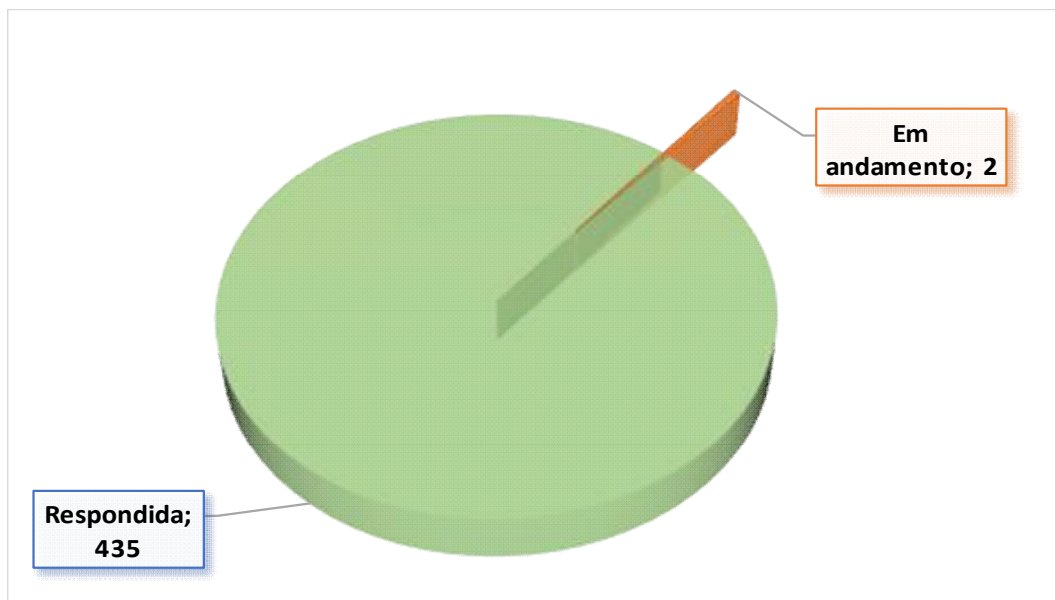


Gráfico 7: Status das manifestações

1.7 Comparativo com o ano de 2015

O gráfico abaixo traz um comparativo entre as manifestações formuladas no ano de 2015 e as manifestações demandadas no ano de 2016.

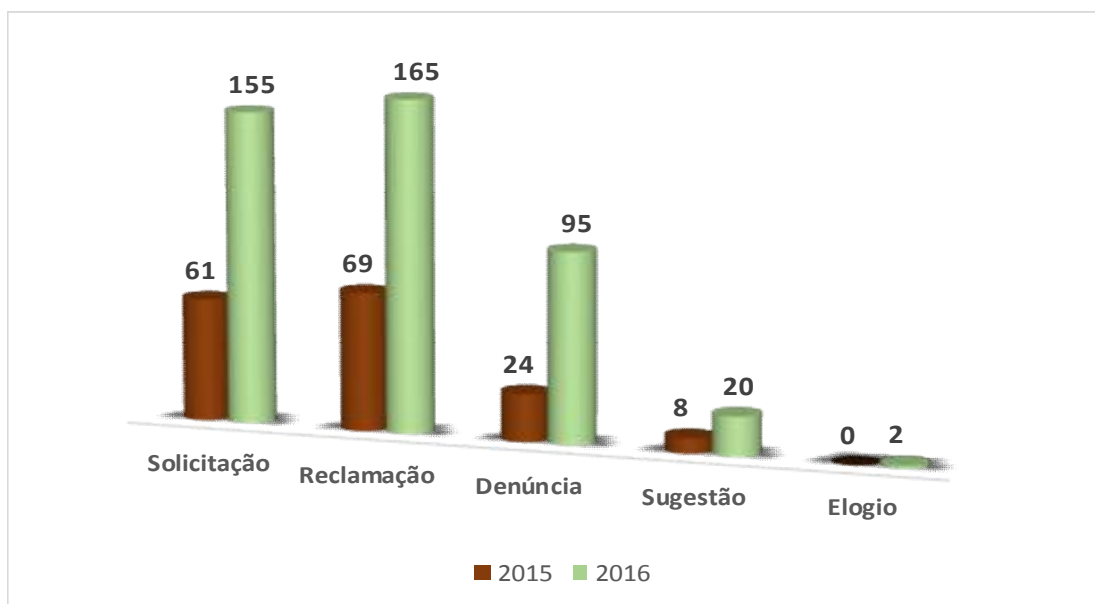


Gráfico 8: Comparativo com o ano anterior



Observa-se que houve um aumento na quantidade demandada de manifestações registradas no ano de referência em relação ao ano anterior.

2. Atividades da Ouvidoria

As principais atividades desenvolvidas no exercício de 2016 pela Ouvidoria foram:

- ✓ Implementação do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo – e-OUV desenvolvido pela Ouvidoria Geral da União a partir de abril de 2016.
- ✓ Elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão;
- ✓ Atuação em conflitos por meio da mediação entre as partes;
- ✓ Divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria através de folders, redes sociais e atualização do site institucional da unidade;
- ✓ Participação de reuniões com dirigentes de unidades acadêmicas e administrativas e audiência pública com a finalidade de esclarecer dúvidas acerca dos procedimentos ao tratar de denúncias;
- ✓ Elaboração de relatórios mensais e trimestrais (relatórios estatísticos) referentes às demandas registradas na unidade e posterior encaminhamento à Reitoria;
- ✓ Elaboração de Pesquisa de Satisfação aplicada mensalmente (link da pesquisa encaminhado aos e-mails cadastrados no sistema através das manifestações);
- ✓ Elaboração de Pesquisa de Satisfação junto ao CTIC;
- ✓ Atuação junto à Coordenação Psicossociopedagógica – PROGES com a finalidade de acompanhar denúncias envolvendo discentes;
- ✓ Aperfeiçoamento dos servidores através dos cursos de Capacitação no âmbito da Ouvidoria;
- ✓ Diminuição do tempo de tramitação/resposta ao usuário através de diálogos com as unidades evidenciando a importância do cumprimento de prazos;
- ✓ Atualização dos Consultores (servidores responsáveis pelo recebimento da manifestação, pela abordagem do gestor na sua unidade



específica, pelo recebimento da informação e por agilizar o retorno dessa para a Ouvidoria, a fim de que as respostas sejam apresentadas aos usuários tempestivamente);

- ✓ Participação da Ouvidoria no II Salão de Extensão da Ufopa para divulgação dos serviços do setor;

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria desta instituição teve a missão de elaborar este relatório do exercício de 2016, e a colaboração de alguns setores foi fundamental, assim como de toda a equipe desta Ouvidoria, para que pudéssemos informar a sociedade sobre as ações e os dados estatísticos desta unidade.

Neste exercício, já não encontramos tantas dificuldades estruturais, como falta de equipamentos e servidores, e esse fortalecimento da unidade e o reconhecimento de sua importância para a gestão, foi fundamental para firmar a Ouvidoria como um dos instrumentos básicos de uma gestão participativa.

Concluimos que essa unidade foi de suma importância para a comunidade acadêmica no ano de 2016 e para a gestão superior, pois com a divulgação crescente do setor e conseqüentemente o aumento na demanda possibilitou a comunidade acadêmica uma participação maior na gestão. As manifestações recebidas foram devidamente encaminhadas aos setores responsáveis, fortalecendo assim, o exercício do direito ao controle social e à transparência.

Muito foi feito, mas ainda há muito a se fazer. Esta unidade de Ouvidoria tem a plena certeza, que no exercício 2017, avançará cada vez mais, e continuará sendo uma forte ferramenta à disposição do usuário-cidadão, levando suas demandas aos dirigentes desta instituição, e como reflexo desse exercício de cidadania, tornar o serviço público prestado por esta instituição, um serviço de excelência, e referência às demais instituições.

Santarém, 31 de Janeiro de 2017.

Janete Aparecida de Sousa

Ouidora