



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DA  
**OUVIDORIA**

**Exercício 2016**  
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**

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 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  
**OUIDORA-GERAL**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

**EQUIPE OUVIDORIA**

JANETE APARECIDA DE SOUSA

DANIELA FIGUEIRA ALANO

Estagiárias:

HELINARA LAIS VIEIRA CAPUCHO

SABRINA SANTOS DA COSTA

**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

GIULIO WAGNER VOLANTE



## Apresentação

Com o intuito de tornar transparente as atividades desta unidade de Ouvidoria Geral e cumprir seu papel institucional de auxiliar a administração superior em suas decisões, uma vez que elaboramos relatórios anuais e trimestrais, passamos a dar efetividade aos relatórios mensais, como um acompanhamento mais aprofundado acerca das manifestações recebidas e processadas nesta unidade, para que assim, a atual gestão, após o diagnóstico apresentado, possa tomar medidas que venham ao encontro de um serviço público de qualidade.



## 1. Demandas

### 1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **117 manifestações** no período de 01/01/2016 a 31/03/2016.

Dentre as 117 manifestações houve 46 solicitações, 29 reclamações, 35 denúncias e 7 sugestões. Não houve registros de elogios.

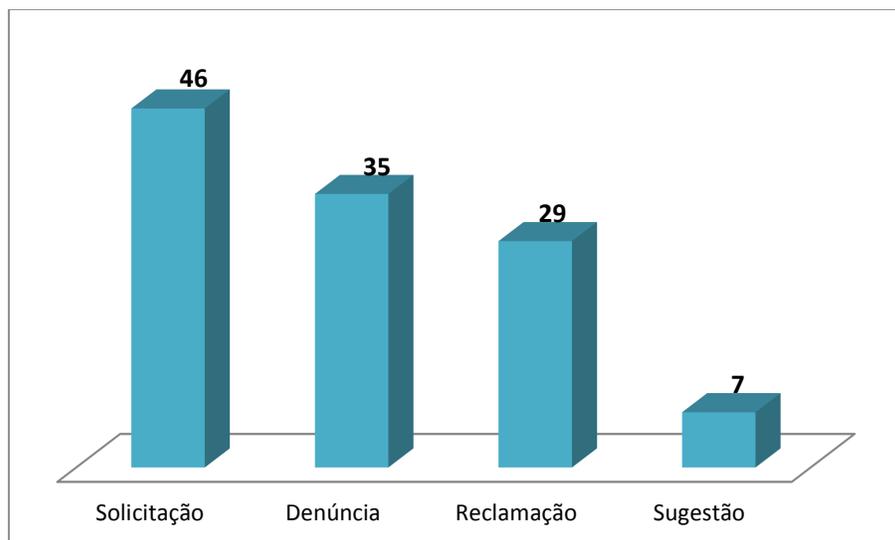


Gráfico1: *Quantitativo de manifestações por tipo*

### 1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

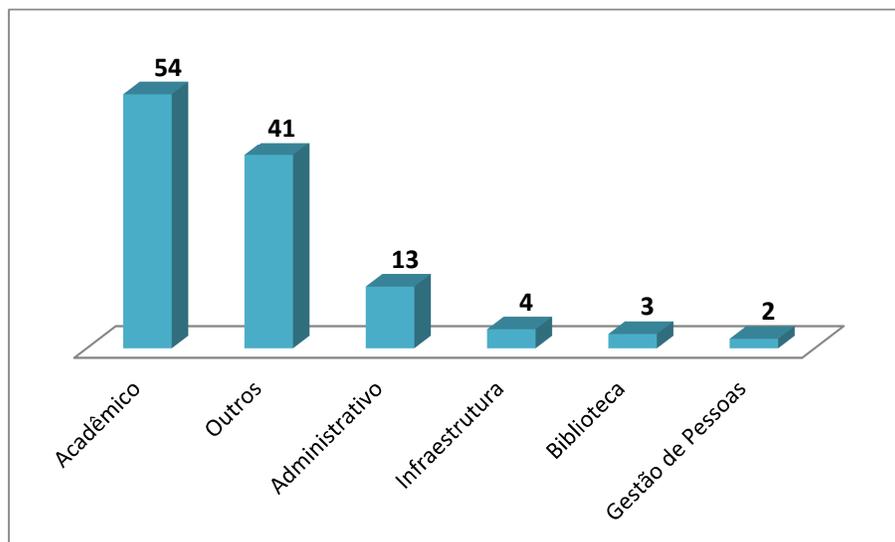


Gráfico2: *Quantitativo de manifestações por categoria de assunto*



As demandas foram direcionadas em sua maioria ao setor denominado "acadêmico", sendo elas relacionadas ao lançamento de notas no sistema, reaproveitamento de disciplinas, postura do professor, revisão de notas. A segunda maior demanda foi direcionada ao setor outros, no qual a maior incidência das manifestações referia-se a preconceitos contra indígenas, abuso de preços nas cantinas, solicitação de matrícula, falta de professor para ministrar disciplinas.

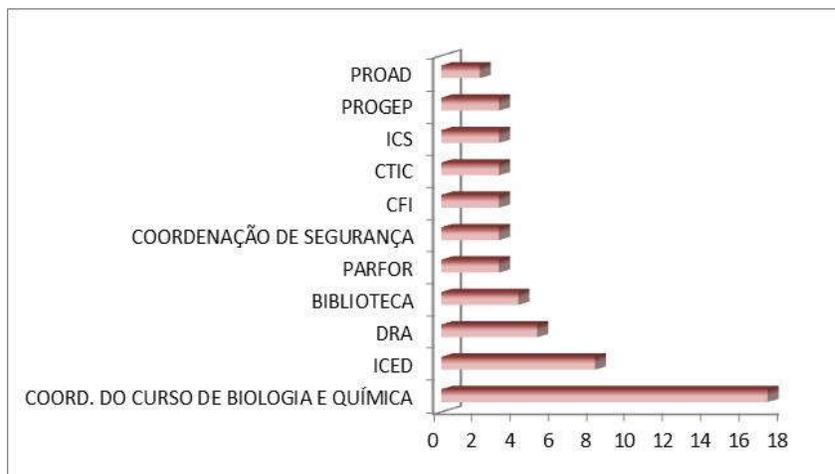
Os assuntos demandados de modo geral foram os seguintes:

Principais Assuntos	
Postura do professor	21
Lançamento de notas	9
Matrículas	5
Atendimento	5
Reaproveitamento de disciplinas	4
Revisão de notas	4
Serviço de internet e manutenção	4
Gestão da Biblioteca	4
Emissão de Diploma	4
Infraestrutura	4
Processo Seletivo	4
Conduta do servidor	3
Falta de professores	2
Estágio Probatório	2
Lanchonetes	2
Preconceito	2

*Quadro1: Assuntos demandados*

### 1.3 Unidades/Setores demandados

Abaixo segue as unidades administrativas demandas nos meses de referência:



*Gráfico3: Unidades demandadas*

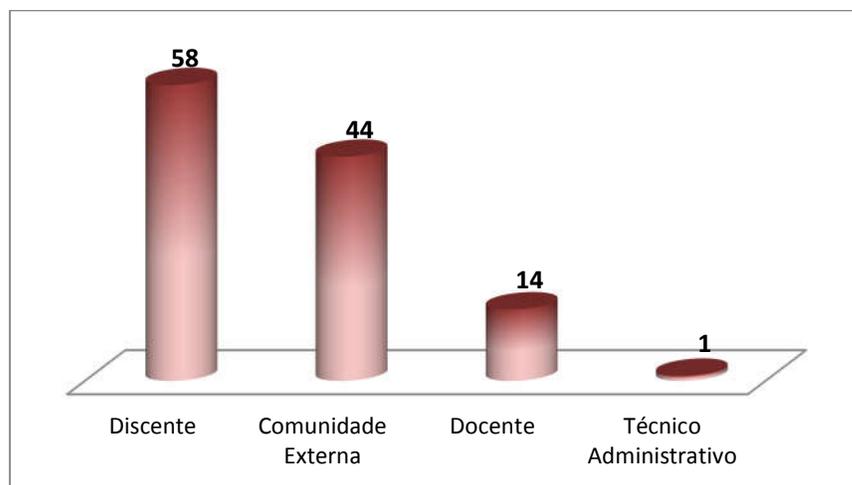


O maior número de manifestações foi direcionado à Coordenação de Biologia e Química. Neste caso tais manifestações (17 denúncias) geraram o **processo 232014.002740/2016-65**, por se tratar de mesmo assunto e denunciado.

Em seguida, encontra-se o Instituto de Ciências da Educação – ICED e Diretoria de Registro Acadêmico – DRA.

#### 1.4 Demandas por grupo de usuários

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



*Gráfico4: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários*

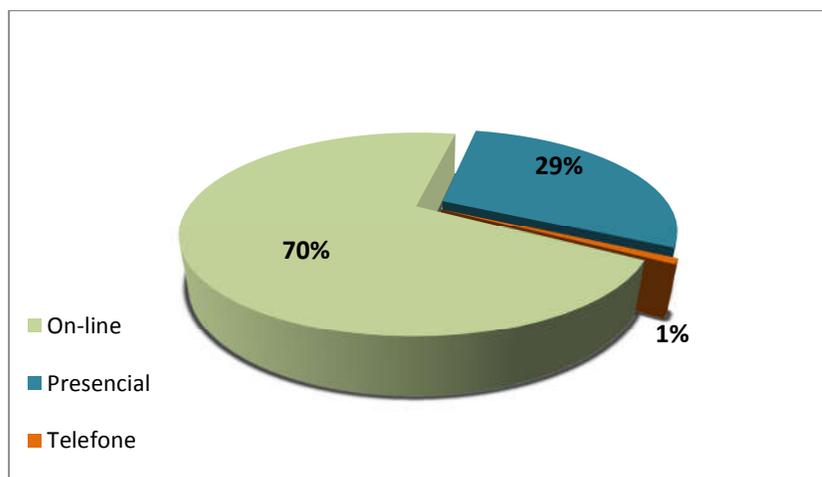
As maiores demandas foram formuladas pela comunidade acadêmica (Discente), acompanhada a seguir pela comunidade externa. Houve 14 manifestações formuladas por docentes e somente uma formulada por técnico administrativo.

#### 1.5 Origem das manifestações

Quanto à origem das manifestações, foram registradas 82 manifestações *on-line* e 34 manifestações de forma presencial e 1 por telefone, ou seja, o atendimento *on-line* foi o canal mais utilizado pelos demandantes, correspondendo **70% do total de manifestações**, o que demonstra que o acesso via internet, continua sendo o meio mais acessível



ao cidadão para elaborar suas manifestações e assim exercer seu direito à informação, e com isso auxiliar a universidade para que ela possa prestar um serviço público de qualidade.



*Gráfico5: Origem das manifestações*

As manifestações recebidas presencialmente também foram registradas no sistema SIG-UFOPA pela ouvidoria, totalizando **100% de registro das manifestações no sistema SIG-UFOPA**, gerando, assim, um número de protocolo de atendimento para cada manifestação.



*Gráfico: Registro das manifestações no SIG-UFOPA*

### 1.6 Status das manifestações

Das 117 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu no mês de Março de 2016, **102 foram respondidas e 15 encontram-se em andamento.**



Gráfico7: Status das manifestações

### 1.3 Comparativo com o 4º trimestre de 2015

O gráfico abaixo traz um comparativo entre as manifestações formuladas no trimestre de referência e o 1º trimestre de 2015.

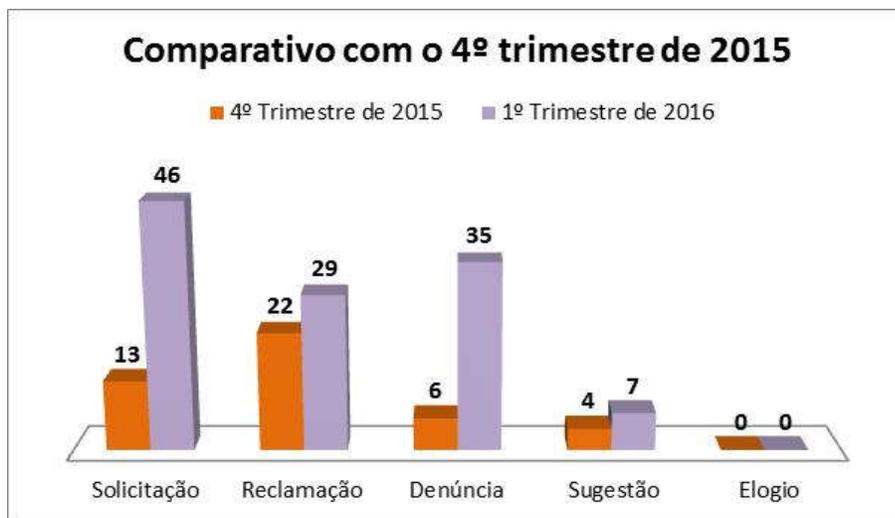


Gráfico8: Comparativo

Observa-se que houve um aumento na quantidade demandada de cada tipo de manifestação, com exceção do tipo "elogio", em relação ao trimestre anterior ao atual.



## Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(\*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

**Órgão(s) de referência** UFOPA – Universidade Federal do Oeste do Pará

**Período de consulta:** 1/2016 a 3/2016

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

Quantidade de Pedidos: 28 Média mensal de pedidos: 9,33

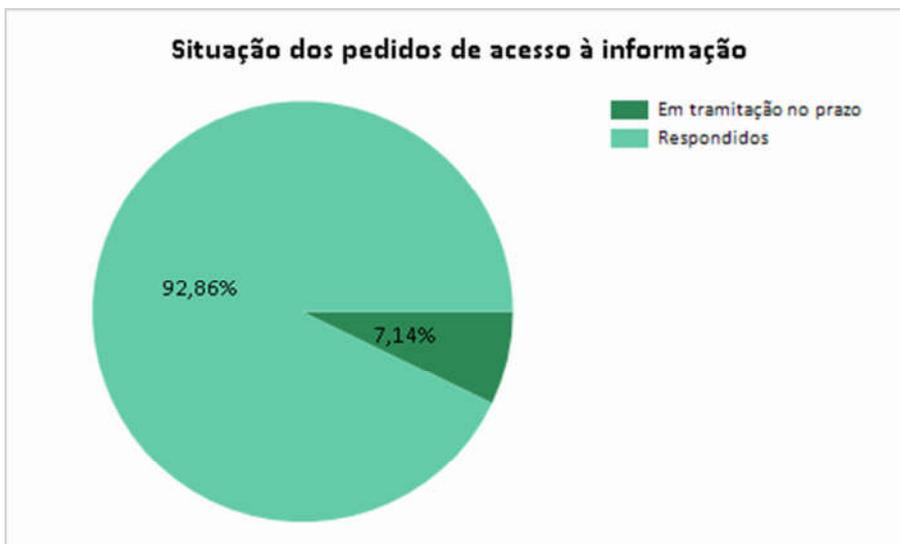


#### Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação

Mês	Número de pedidos	Evolução mensal
Janeiro/2016	11	-
Fevereiro/2016	6	-45.45%
Março/2016	11	45.45%
<b>TOTAL:</b>	28	
<b>MÉDIA:</b>	9,33	

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

Status do pedido	Quantidade
Em tramitação no prazo	2
Respondidos	26



Características dos pedidos de acesso à informação			
<b>Total de perguntas:</b>	54	<b>Total de solicitantes:</b>	23
<b>Perguntas por pedido:</b>	2,08	<b>Maior número de pedidos feitos por um solicitante:</b>	4
		<b>Solicitantes com um único pedido:</b>	20

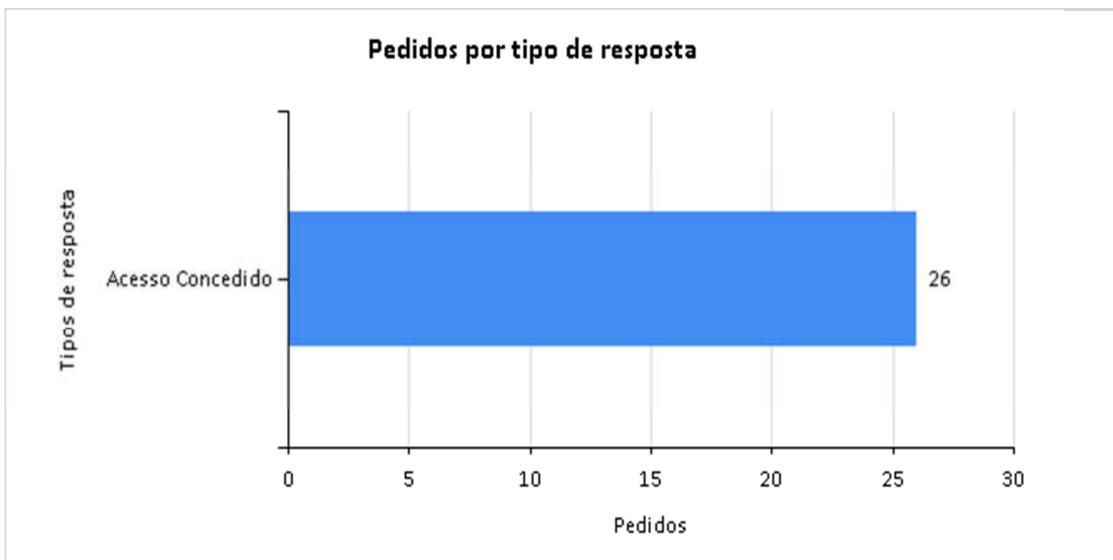
Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação superior	26	92,86%

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

**Tempo médio de resposta:** 14,61 dias

**Prorrogações:**

Quantidade	% dos pedidos
	0,00%



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

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	27	96,43%
Buscar/Consultar pessoalmente	1	3,57%

#### **4. Perfil dos solicitantes**

Tipos de solicitante		
<b>Pessoa Física</b>	23	100,00%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
CE	2	8,70%	2
MG	2	8,70%	2
PA	11	47,83%	16
PE	1	4,35%	1
PR	1	4,35%	1



RJ	2	8,70%	2
RO	1	4,35%	1
RR	1	4,35%	1
SP	2	8,70%	2

#### Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	56,52%
F	43,48%

Escolaridade	
Ensino Superior	39,13%
Pós-graduação	34,78%
Mestrado/Doutorado	17,39%
Ensino Médio	8,70%

Profissão	
Servidor público federal	43,48%
Estudante	26,09%
Não Informado	17,39%
Servidor público municipal	13,04%

**Janete Aparecida de Sousa**  
**Ouvidora-Geral**