



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DA

OUVIDORIA

Exercício 2016
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

DEIZE DE SOUZA CARNEIRO
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
OUIDORA



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, elaboramos o presente relatório trimestral como um acompanhamento mais aprofundado acerca das manifestações recebidas e processadas nesta unidade sempre sob a ótica da busca conjunta por soluções que sejam eficientes e eficazes no aprimoramento dos processos de trabalho.

Ao final inserimos o relatório trimestral do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.



1. Demandas

1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **137 manifestações no período de 01/04/2016 a 30/06/2016**.

Dentre as 137 manifestações houve **59 reclamações, 53 solicitações, 18 denúncias, 5 sugestões e 2 elogios**.

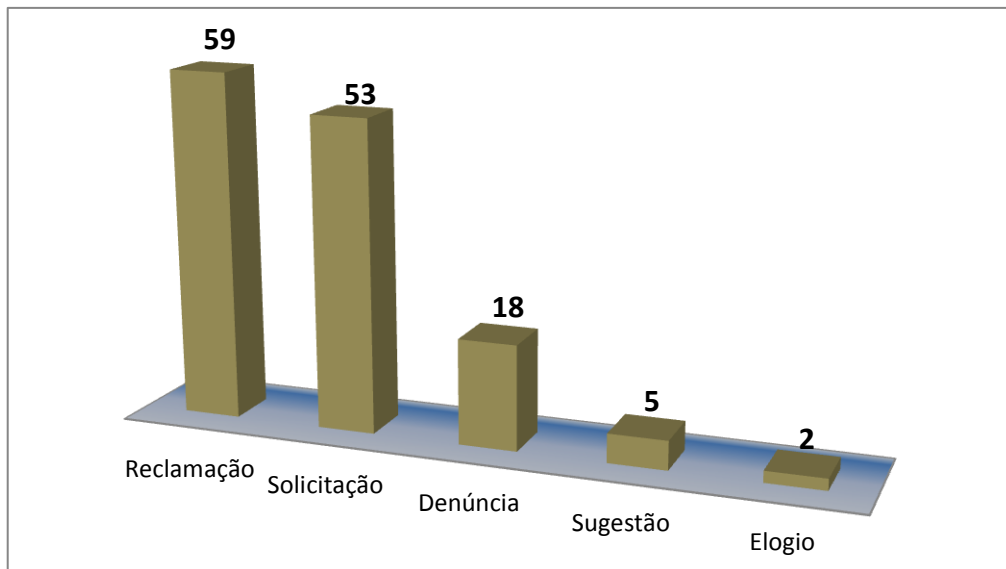


Gráfico1: Quantitativo de manifestações por tipo

1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

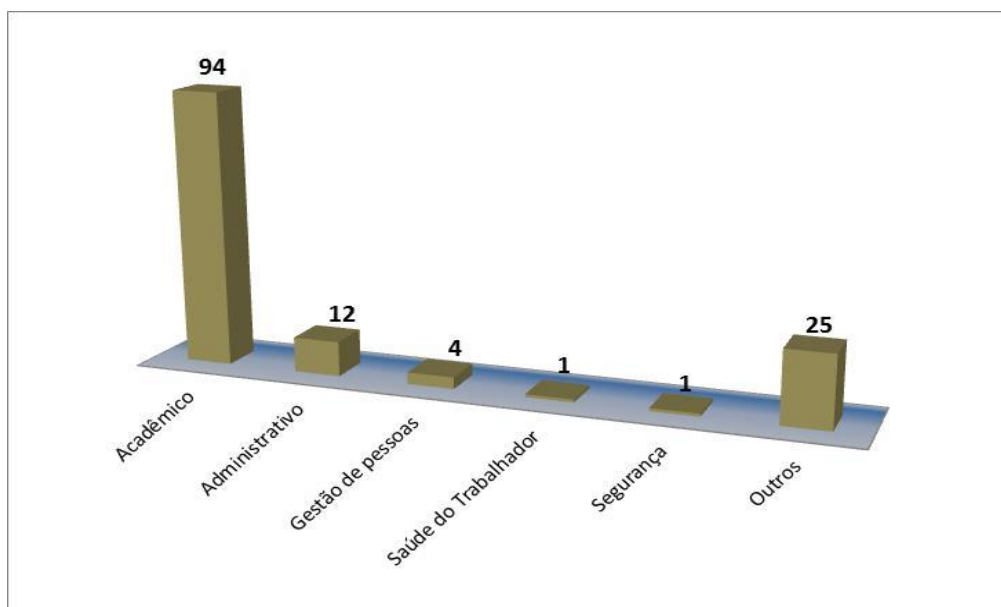


Gráfico2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto



Os assuntos das demandas foram classificados em sua maioria na categoria **“acadêmico”**, sendo sua maior incidência relacionada à matrículas on-line, cadastro no sistema, lançamento de notas seguida de postura de professor em sala de aula. A segunda maior demanda foi classificada na categoria denominado **“outros”**, com assuntos relacionados ao processo seletivo, qualidade dos materiais de consumo, desconto indevido em folha de pagamento, horário de servidores, afastamento de servidor, trancamento de disciplinas, saúde de discente prejudicada por poeira proveniente da obra na unidade Tapajós dentre outros.

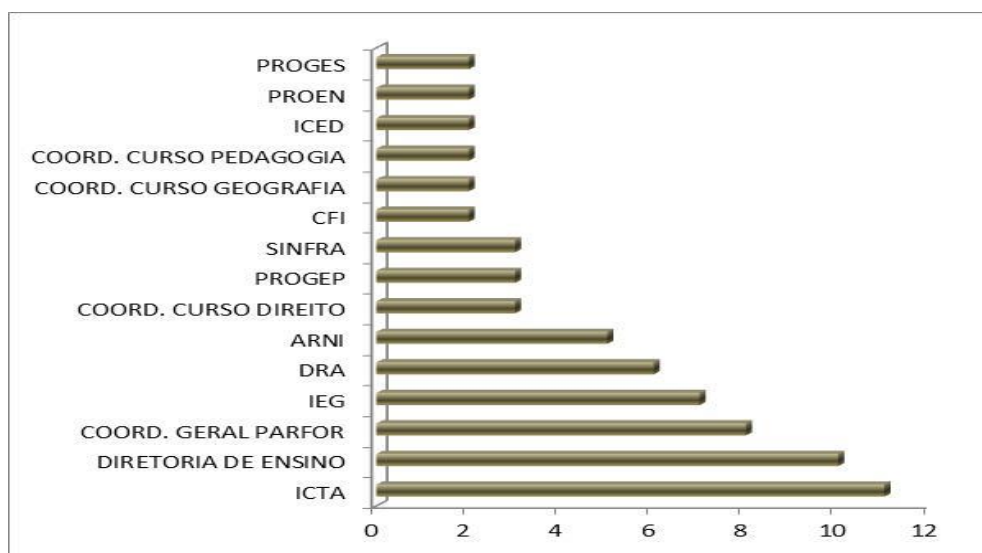
Os assuntos demandados de modo geral foram os seguintes:

Principais Assuntos	
Matrículas on-line	13
Cadastro no sistema	12
Lançamento de notas	11
Postura do professor	6
Mobilidade Externa	5
Mobilidade Interna	3
Conduta de servidor	3
Revisão de notas	3
Falta de professores	2
Horário de servidores	2
Assédio Moral	2
Outros	21

Quadro1: Assuntos demandados

1.3 Unidades/Setores demandados

Abaixo segue as principais unidades administrativas demandas no mês de referência:





O maior número de manifestações no trimestre foi direcionado ao Instituto de Ciências das Águas – ICTA. Em seguida, encontra-se Diretoria de Ensino, coordenação Geral do PARFOR, IEG, DRA e ARNI.

1.4 Demandas por grupo de usuários

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

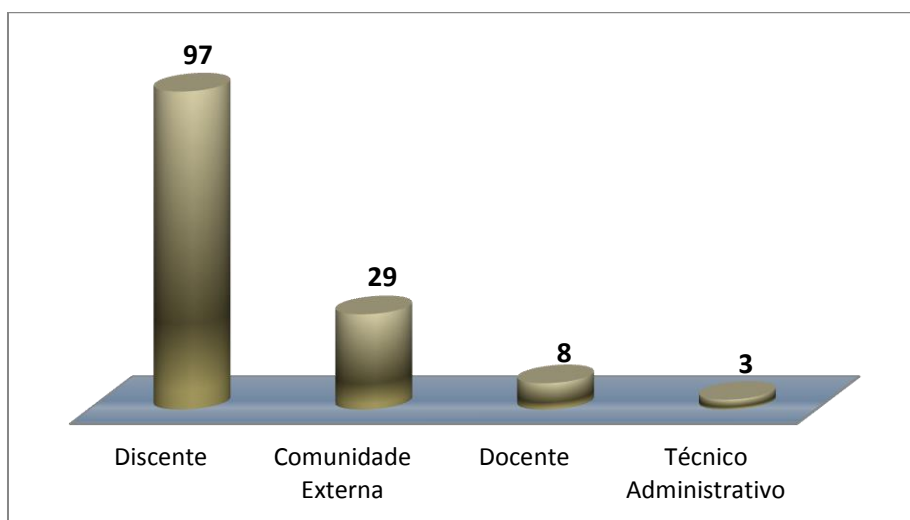


Gráfico4: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

As maiores demandas foram formuladas pela categoria discente, acompanhada pela comunidade externa.

1.5 Origem das manifestações

Quanto à origem das manifestações, foram registradas 110 manifestações *on-line* (pelos sistemas SIGAA e e-OUV), 26 manifestações de forma presencial e 1 registro de manifestação por e-mail, ou seja, o **atendimento *on-line*** foi o canal mais utilizado pelos demandantes, correspondendo a **80% do total de manifestações**, o que demonstra que o atendimento *on-line*, neste 2º trimestre foi o meio 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.

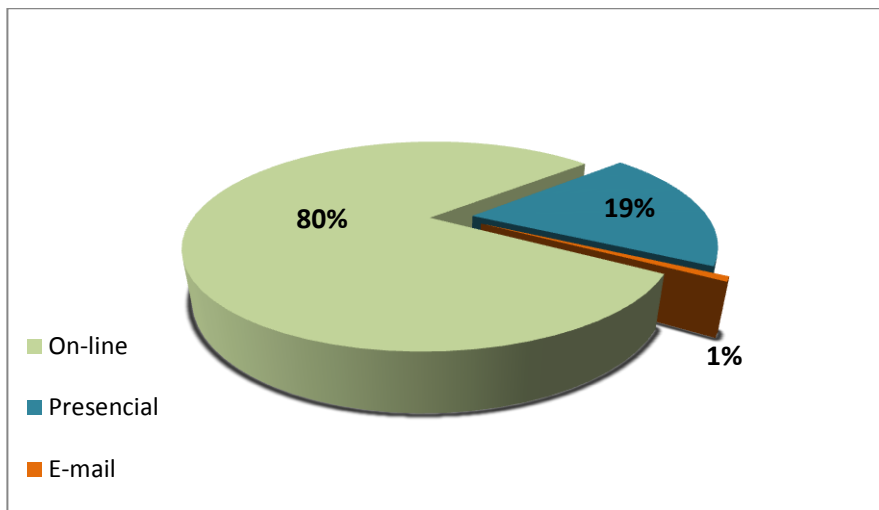


Gráfico5: Origem das manifestações

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



Gráfico6: Registro das manifestações no SIGAA e e-OUV

1.6 Status das manifestações

Das 137 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu durante o trimestre, **130 foram respondidas e 7 encontram-se em andamento.**

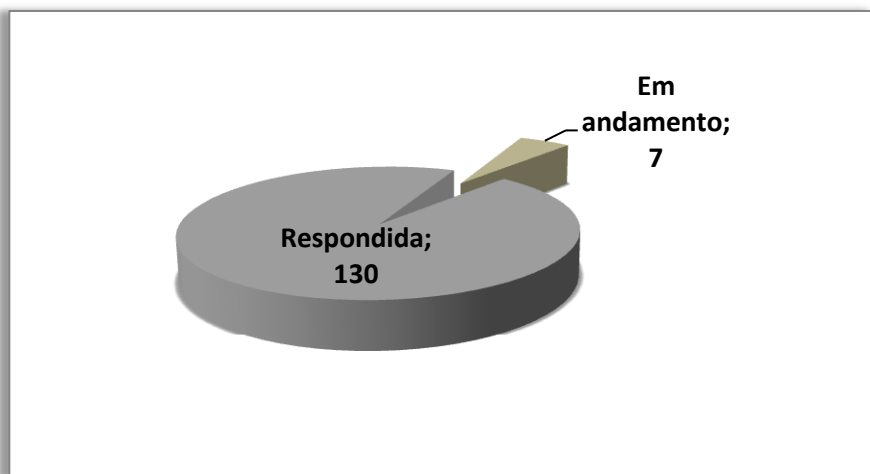


Gráfico 7: Status das manifestações

1.7 Comparativo com o 1º trimestre de 2016

O gráfico abaixo traz um comparativo entre as manifestações formuladas no trimestre de referência e o 1º trimestre de 2016.

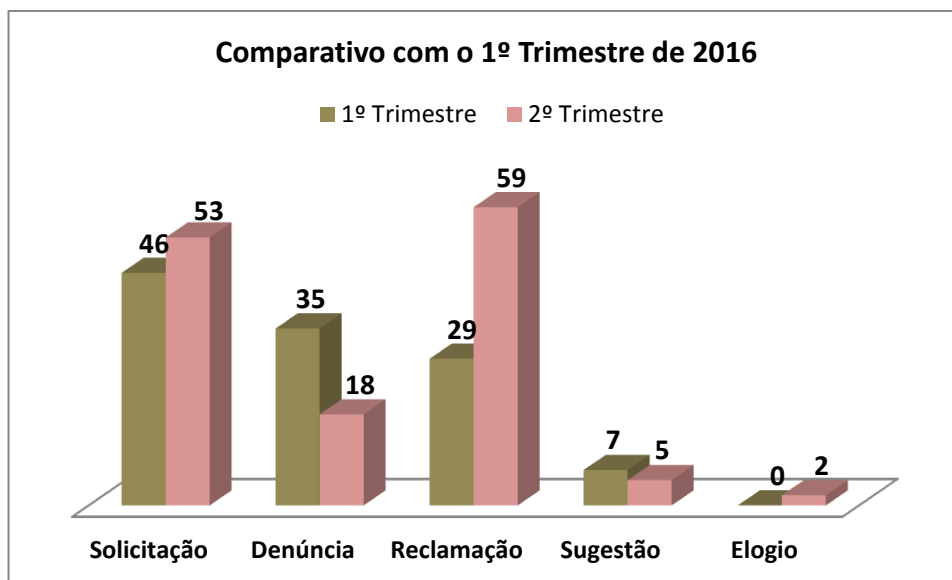


Gráfico 8: Comparativo com o 1º trimestre

Observa-se que houve um aumento na quantidade demandada de **reclamações**, **solicitações** e **elogios**. As categorias “**denúncias**” e “**sugestão**” tiveram um decréscimo na demanda durante o trimestre de referência.



Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

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

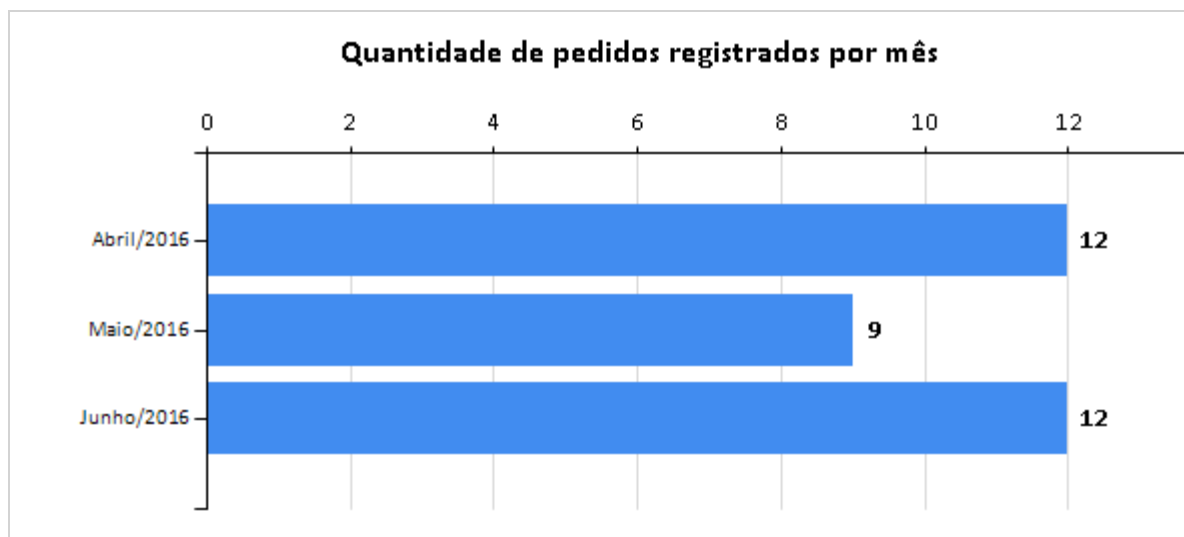
Órgão(s) de referência

UFOPA – Universidade Federal do Oeste do
Pará

Período de consulta: 4/2016 a 6/2016

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 33 **Média mensal de pedidos:** 11,00



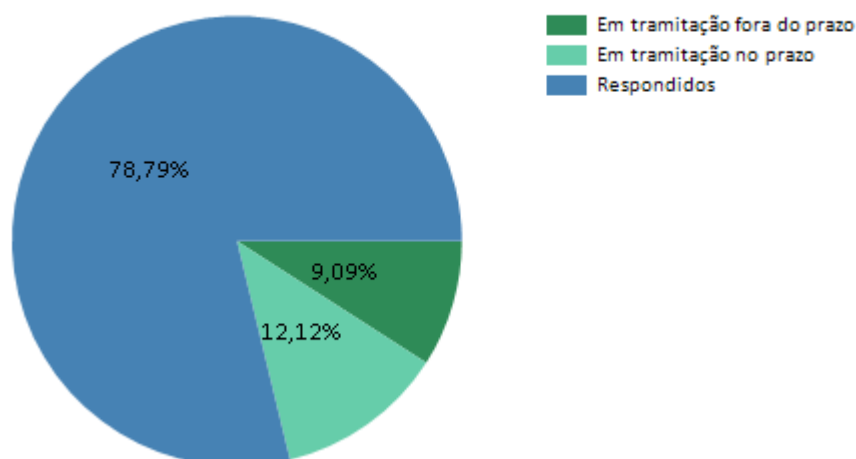
Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação		
Mês	Número de pedidos	Evolução mensal
Abril/2016	12	-
Maio/2016	9	-25%
Junho/2016	12	25%
TOTAL:	33	
MÉDIA:	11,00	

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	26
Em tramitação fora do prazo	3
Em tramitação no prazo	4



Situação dos pedidos de acesso à informação



Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas:	57	Total de solicitantes:	26
Perguntas por pedido:	2,19	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	4
		Solicitantes com um único pedido:	22

Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação superior	21	63,64%
Educação - Profissionais da educação	3	9,09%
Educação - Gestão escolar	1	3,03%
Educação - Educação indígena	1	3,03%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 12,55 dias

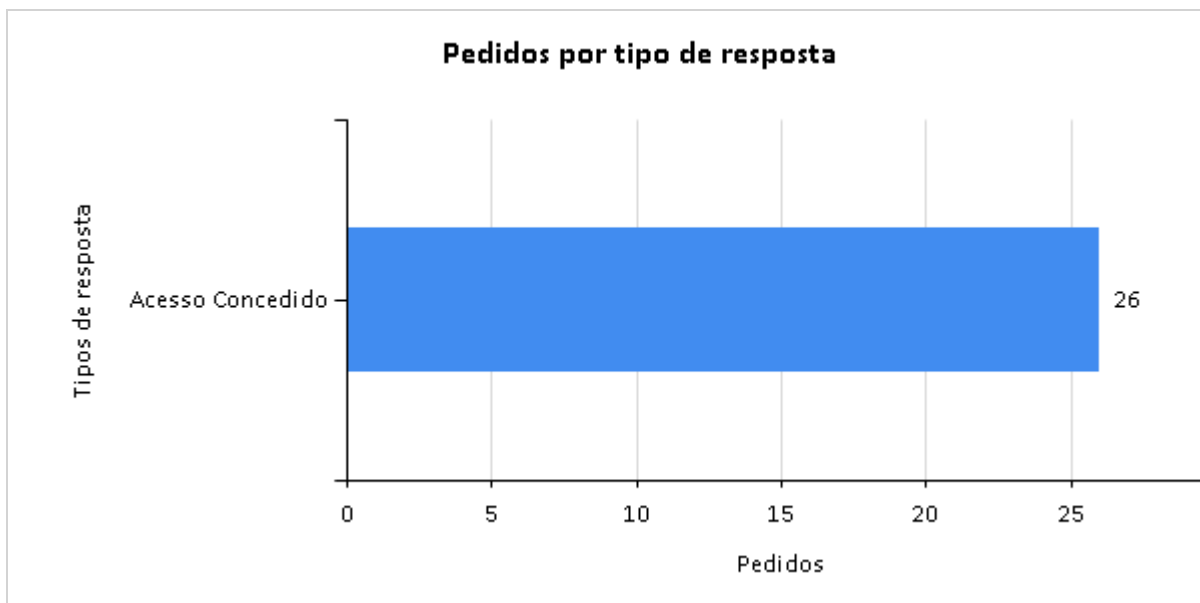


Prorrogações:

Quantidade

% 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)	33	100,00%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	26	100,00%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AM	1	3,85%	4
AP	1	3,85%	1
CE	1	3,85%	1



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

DF	1	3,85%	1
MG	2	7,69%	2
MS	2	7,69%	2
PA	9	34,62%	13
PI	1	3,85%	1
PR	1	3,85%	1
RJ	1	3,85%	1
RN	1	3,85%	1
SC	1	3,85%	1
SP	3	11,54%	3
Não Informado	1	3,85%	1

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
F	53,85%
M	42,31%
Não Informado	3,85%

Escolaridade	
Ensino Superior	34,62 %
Mestrado/Doutorado	26,92 %
Ensino Médio	15,38 %
Pós-graduação	15,38 %
Não Informado	7,69%

Profissão	
Servidor público federal	38,46%
Estudante	19,23%
Não Informado	7,69%
Professor	11,54%
Servidor público municipal	7,69%



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

Pesquisador	7,69%
Outra	3,85%
Empregado - setor privado	3,85%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica

Janete Aparecida de Sousa
Ouvidora