



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE DA

OUVIDORIA

Exercício 2016

Outubro a Dezembro

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

Apresentação	5
1. Demandas.....	6
1.1. Manifestações por tipo.....	6
1.2. Manifestações por categoria de assunto	6
1.3. Unidades/Setores demandados	7
1.4. Demandas por grupo de usuários	8
1.5. Origem das Manifestações.....	8
1.6. Status das manifestações.....	9
1.7. Comparativo com trimestre anterior.....	10



Apresentação

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará tem o principal objetivo de atuar no processo de interlocução entre a comunidade interna, externa e a Universidade, no sentido de facilitar a participação dos cidadãos no desenvolvimento da gestão pública, por meio do acolhimento e tratamento de suas manifestações proporcionando informações importantes para que a Gestão possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

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, apresentamos o atual relatório trimestral, 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 da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **89 manifestações no período de 01/10/2016 a 31/12/2016**.

Dentre as 94 manifestações houve **45 reclamações, 24 denúncias, 21 solicitações e 4 sugestões**. Não houve registro de elogio.

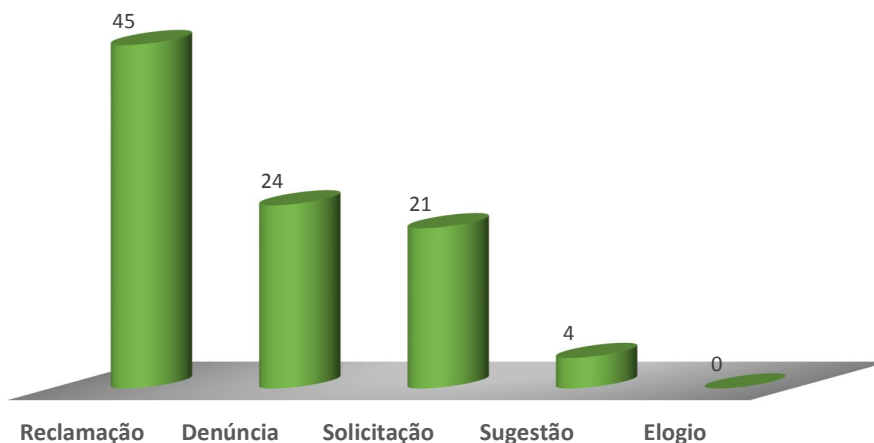


Gráfico1: Quantitativo de manifestações por tipo

1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

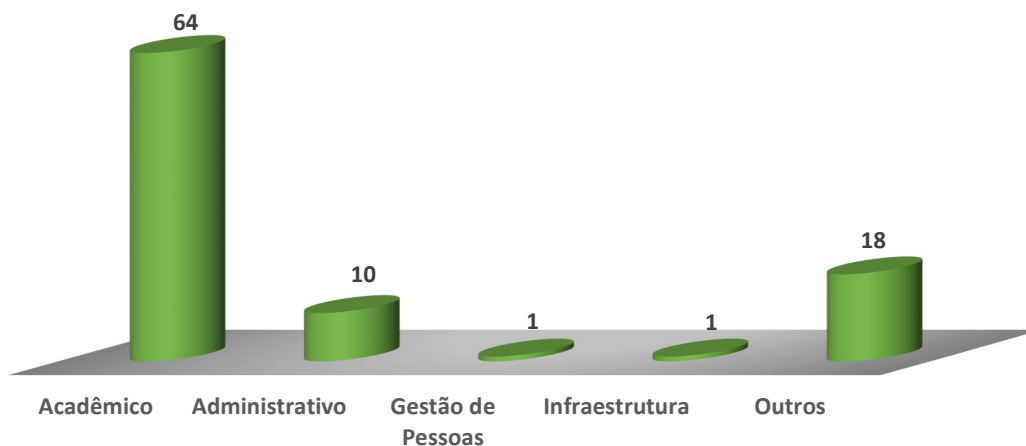


Gráfico2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto



Os assuntos das demandas foram classificados em sua maioria na categoria “**Acadêmico**”, sendo sua maior incidência relacionada à revisão de edital do processo seletivo regular. A segunda maior demanda foi classificada na categoria denominado “**Outros**”, com assuntos relacionados ao atendimento, horário do Inter campus e local de trabalho.

Os assuntos demandados de modo geral foram os seguintes:

Principais Assuntos	
Revisão de Edital	17
Conduta de Servidor	5
Atendimento	4
Cadastro no Sistema	4
Matrícula on-line	3
Patrimônio Público	2
Local de trabalho	2
Postura de professor	2
Lançamento de notas	2
Horário do Inter campus	1
Outros	18

Quadro1: Assuntos demandados

1.3 Unidades/Setores demandados

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

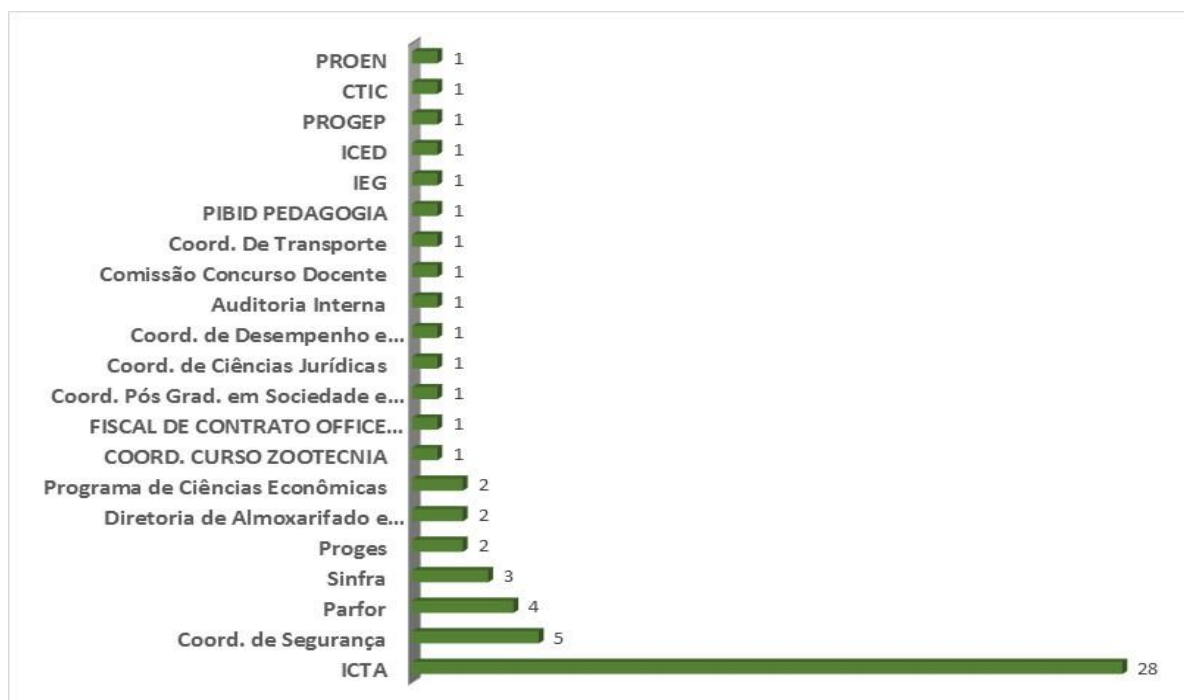


Gráfico3: Unidades demandadas



O maior número de manifestações foi direcionado ao Instituto de Ciências e Tecnologias das Águas – ICTA referente à revisão do Edital do Processo Seletivo Regular 2014.

1.4 Demandas por grupo de usuários

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

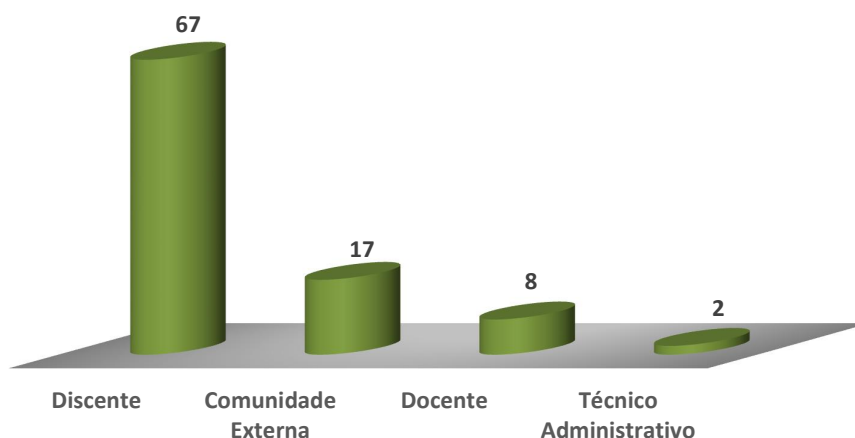


Gráfico4: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

As maiores demandas foram formuladas pela categoria **discente**. Houve 17 manifestações formuladas pela comunidade externa, 8 por docentes e 2 manifestações por técnicos administrativos.

1.5 Origem das manifestações

Quanto à origem das manifestações, foram registradas **74 manifestações on-line (pelos sistemas Sigaa e e-OUV)**, **19 manifestações de forma presencial e 1 manifestações por e-mail**. Ou seja, o **atendimento on-line** foi o canal mais utilizado pelos demandantes, correspondendo a **79% do total de manifestações**, demonstrando que o acesso aos sistemas foi o meio mais acessível ao cidadão para elaborar suas manifestações.

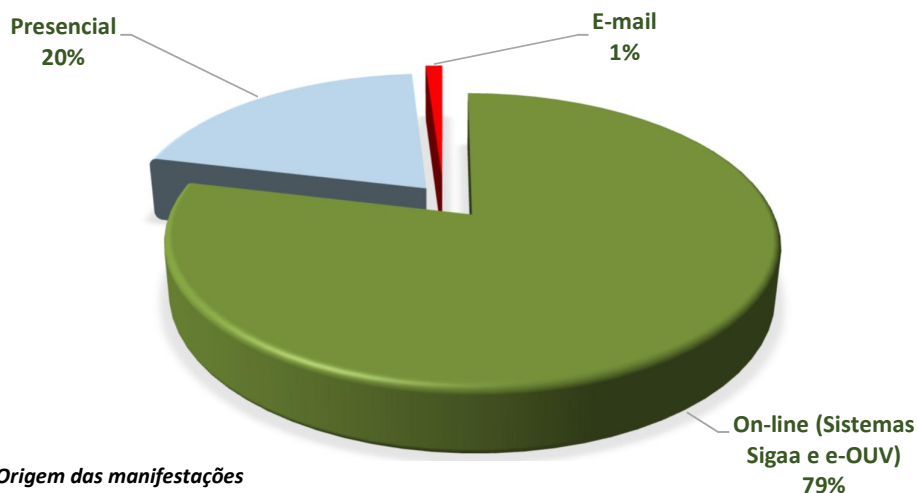


Gráfico 5: Origem das manifestações

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 94 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu no 3º trimestre de 2016, **89 foram respondidas e 5 encontram-se em andamento.**

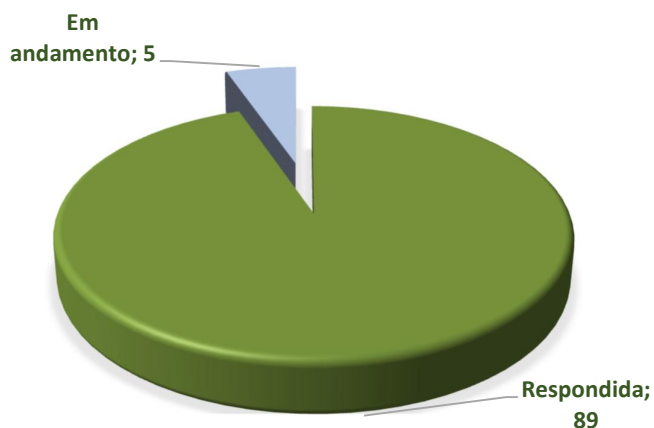


Gráfico 6: Status das manifestações



1.7 Comparativo com trimestre anterior

O gráfico abaixo traz um comparativo entre as manifestações formuladas no trimestre de referência e as manifestações demandadas no trimestre anterior.

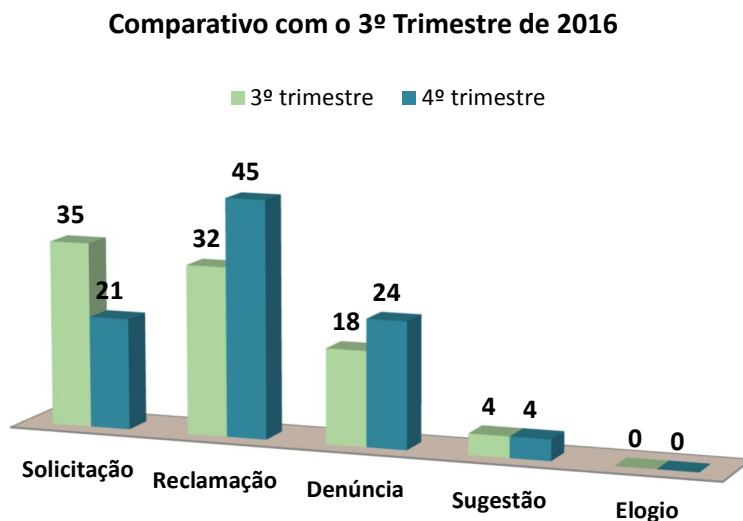


Gráfico 7: Comparativo com o trimestre anterior

Observa-se que houve um aumento nas demandas de reclamações e denúncias em relação ao trimestre anterior.

Janete Aparecida de Sousa
Ouidora