



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ– UFOPA

RELATÓRIO ANUAL DA  
**OUVIDORIA**  
Geral da UFOPA  
Referência: 2017

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**

EVERTON LOPES DE SOUZA  
**PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS - PROGEP**

MARIA ALDENIRA REIS SCALABRIN  
**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:  
DÉBORA BANDEIRA SILVA  
GLEICY ASSUNÇÃO RODRIGUES

# 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 .....	10
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 2016.....	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 2017. 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 em nossos canais de atendimento, tais como o 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 2017 a Ouvidoria Geral da UFOPA recebeu **197 manifestações**. Os registros foram realizados através dos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-OUV), e-mail, telefone e atendimento presencial. O sistema on-line e-OUV foi o meio mais utilizado pelos requerentes. Abaixo seguem as informações sobre a quantidade de manifestações recebidas mensalmente.

Manifestações recebidas 2017														Total	Percentual
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro			
Solicitação	9	1	4	4	1	2	5	3	5	4	10	8	56	28,43%	
Reclamação	4	8	6	9	10	5	8	10	7	4	4	3	78	39,59%	
Denúncia	8	2	4	12	0	4	3	11	2	4	4	3	57	28,93%	
Sugestão	0	1	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	5	2,54%	
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,51%	
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>197</b>	<b>100,00%</b>	

Quadro 1: Quantitativo de manifestações mês a mês

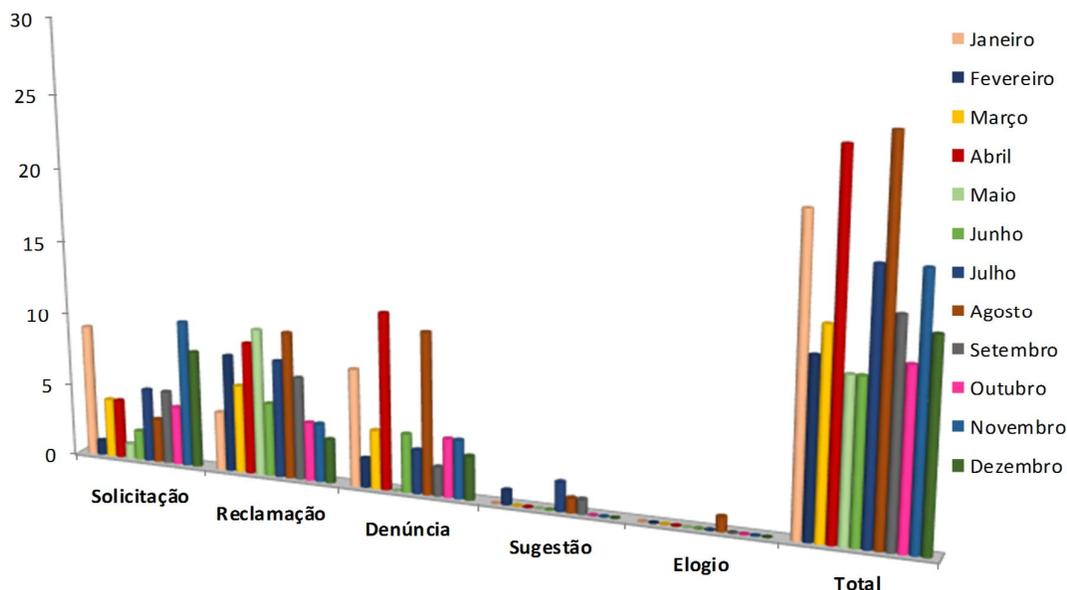


Gráfico1: Visão geral das manifestações recebidas

### 1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da UFOPA recebeu **197 manifestações no período de 01/01/2017 a 31/12/2017**.

Dentre as 197 manifestações houve **78 reclamações, 57 denúncias, 56 solicitações, 5 sugestões e 1 elogio**.

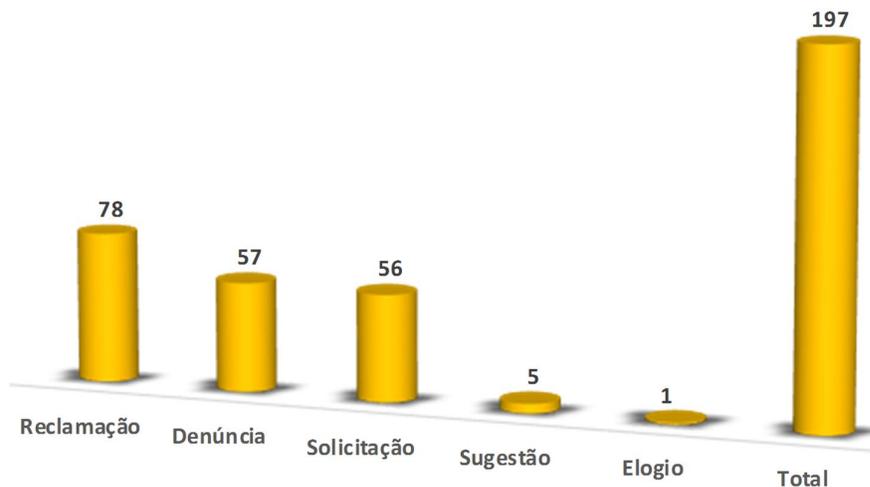


Gráfico2: Quantitativo de manifestações por tipo

## 1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

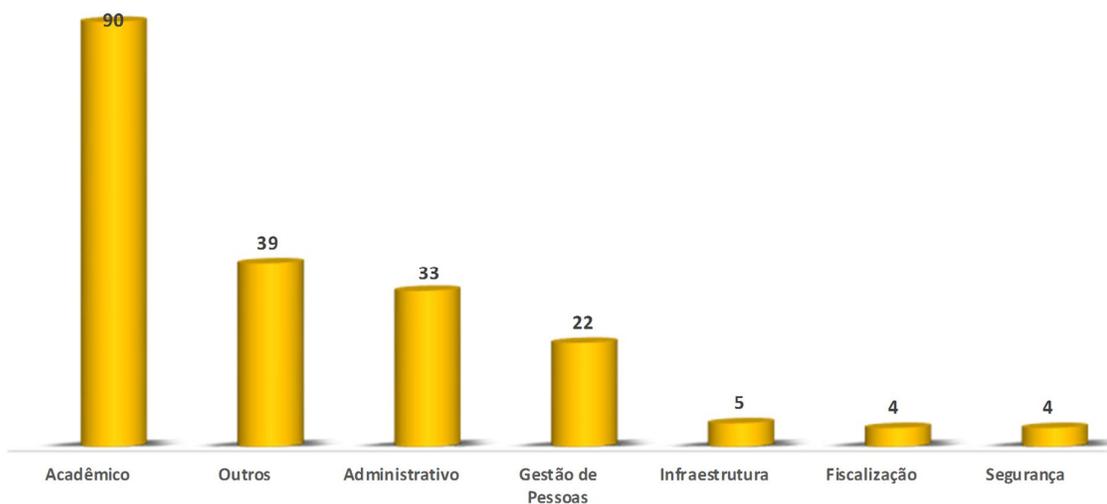


Gráfico3: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos das demandas foram classificados em sua maioria na categoria **Acadêmico**, sendo sua maior incidência relacionada a assuntos como: Conduta de docente, auxílio estudantil, processo seletivo, morosidade no andamento de processos, dentre outros.

Os assuntos mais demandados de modo geral foram os seguintes:



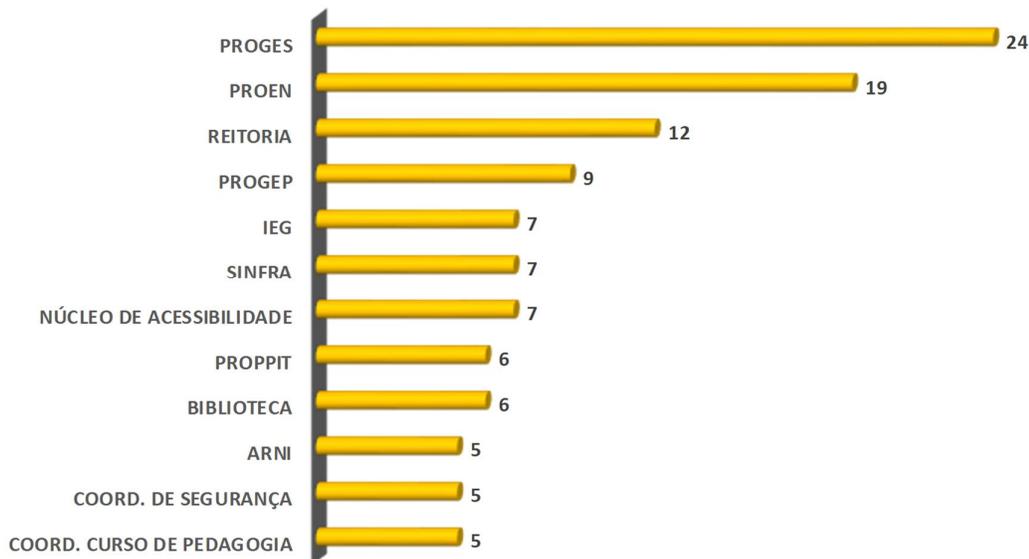
Principais Assuntos	
Conduta de docente	16
Auxílio Estudantil	15
Conduta de servidor	9
Processo Seletivo	9
Morosidade no andamento de processos	8
Atendimento ao público/Informações	6
Horário de trabalho de servidor	5
Mobilidade Acadêmica	5
PET-IEG	5
Tutoria	5
Garagem- Segurança e Acessibilidade	5
Infraestrutura	5
Conduta de discente	4
Lançamento de notas	4
Solicitação de documentos	4
Conduta dos Interpretes de LIBRAS	3
Gestão da biblioteca	3
Afastamento de docentes	3
Problemas com horário de aula	3
Problemas com docentes (relação docente-discente)	3
Edital da Arni -Programa de bolsa Ibero Americana	3
Irregularidade de Contratos	3
Dedicação exclusiva de servidor com função	2
Problemas com o Sistema	2
Processo Seletivo Indígena - PSEI	2
Editais da PROPPIT	2
Horário do Intercampus	2
Frequência de servidor	2
Entrega de diploma	2
Desperdício de energia elétrica	2
Divulgação indevida de documentos	2
Certificados	2
Laboratório de informática do CFI	2
Andamento de manifestações na Ouvidoria	2
Licença Paternidade	2
Lista de doadores para campanha de candidatos à Reitoria	2
Lanchonete Campus Tapajós	2
Mobilidade Externa - Convênio Andifes	1
Bolsa MEC - SIGPET	1
Professor sem substituto - férias	1
Destrancamento de matrícula	1
Estrutura Organizacional	1
Processo de progressão	1
Injúria Racial	1
Denúncia anônima	1

**Quadro 2: Principais Assuntos demandados**



### 1.3 Unidades/Setores demandados

A seguir segue as principais unidades administrativas e acadêmicas demandadas no ano de 2017:

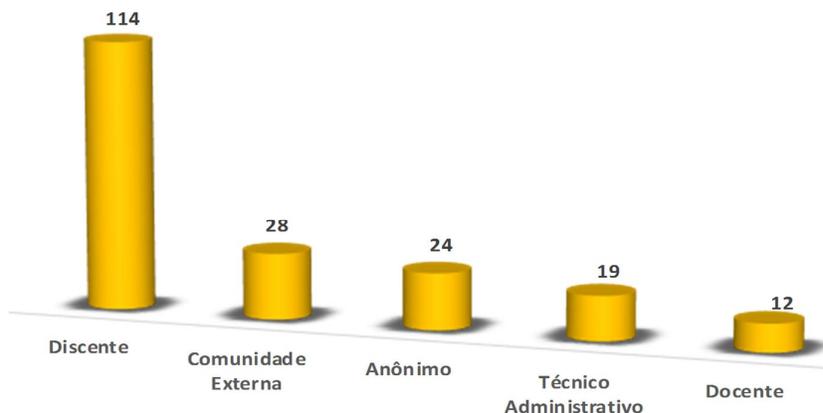


**Gráfico 4: Unidades demandadas**

Os setores mais demandados no ano de 2017 foram PROGES e PROEN.

### 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 28 manifestações formuladas pela comunidade externa, 24 registradas de forma anônima, 19 manifestações por técnico administrativo e 12 manifestações registradas pela categoria docente.

### 1.5 Origem das manifestações

Quanto à origem das manifestações, foram registradas **112 manifestações on-line (Sistema e-OUV)**, **69 manifestações de forma presencial**, **15 manifestações por e-mail e 1 manifestação por carta (outros)**, ou seja, o **atendimento on-line pelo sistema e-OUV** foi o canal mais utilizado pelos demandantes, correspondendo a **57% do total de manifestações**.

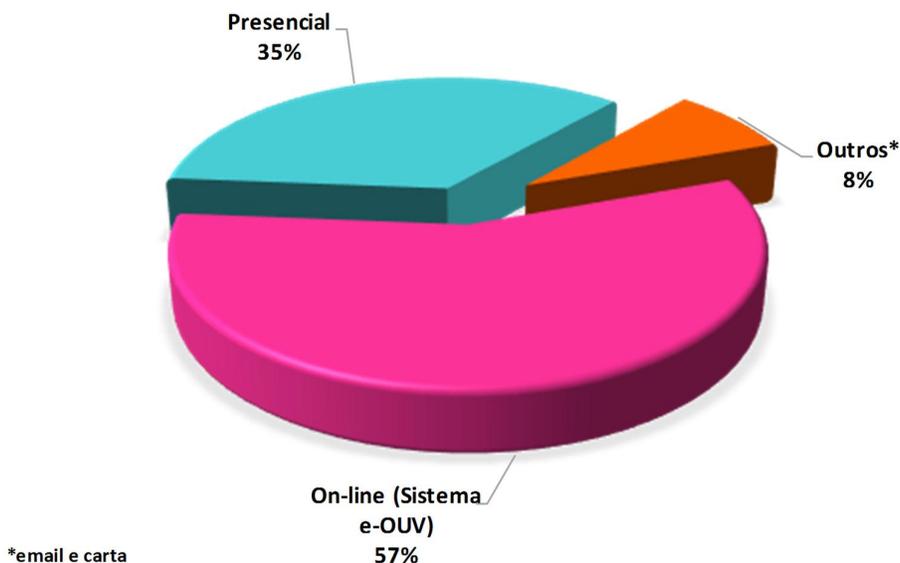


Gráfico 6: Origem das manifestações

As manifestações recebidas presencialmente, por e-mail e carta foram registradas no sistema e-OUV, totalizando **100% de registro das manifestações no sistema e-OUV**, gerando, assim, um número de protocolo de atendimento para cada manifestação.



### 1.6 Status das manifestações

Das 197 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu no ano de 2017, **187 foram respondidas e 10 encontram-se em andamento.**

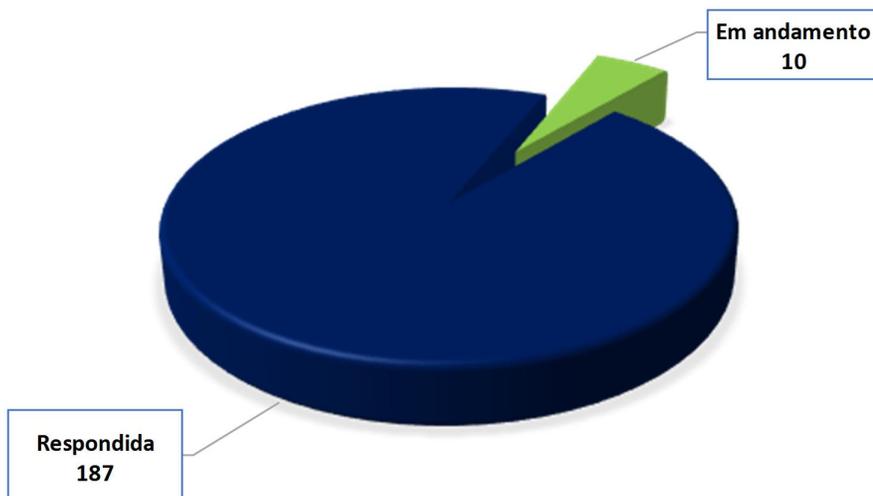


Gráfico 7: Status das manifestações

### 1.7 Comparativo com o ano de 2016

O gráfico abaixo traz um comparativo entre as manifestações formuladas no ano de 2016 e as manifestações demandadas no ano de 2017.

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

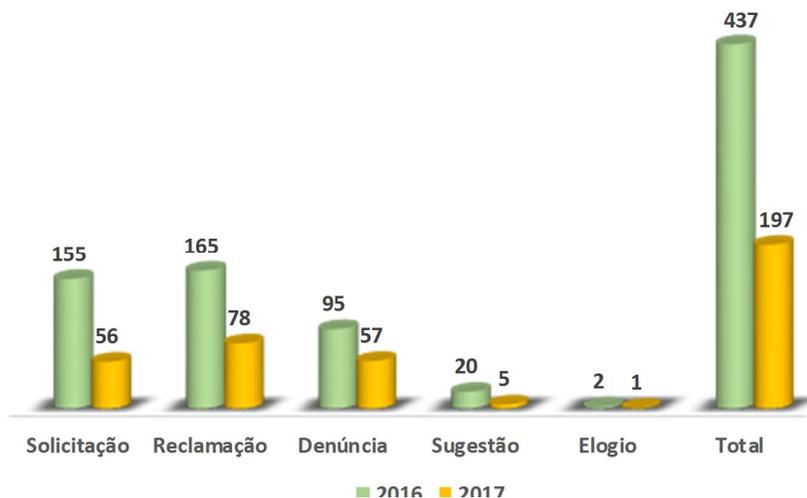


Gráfico 8: Comparativo com o ano anterior



## 2. Atividades da Ouvidoria

As principais atividades desenvolvidas no exercício de 2017 pela Ouvidoria foram:

- ✓ Aperfeiçoar o controle interno da unidade quanto às demandas registradas;
- ✓ Publicação da Carta de Serviços ao Cidadão;
- ✓ 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;
- ✓ Participação em eventos como: seminário "Ética no Serviço Público" nos dias 12 e 13 de setembro; I Simpósio de Cidadania e Controle Social realizado pelo Tribunal de Contas do Estado no dia 28 de setembro.
- ✓ Elaboração de relatórios mensais e trimestrais (relatórios estatísticos) referentes às demandas registradas na unidade e posterior encaminhamento de recomendações à Reitoria;
- ✓ Atuação em conflitos por meio da mediação entre as partes;
- ✓ Elaboração de Pesquisa de Satisfação (link da pesquisa encaminhado aos e-mails cadastrados no sistema através das manifestações);
- ✓ Atuação junto à Coordenação Psicossociopedagógica – PROGES com a finalidade de acompanhar denúncias envolvendo discentes;
- ✓ Atuação junto à Diretoria de Ações Afirmativas no acompanhamento de apuração de denúncias;
- ✓ Atuação junto com a Auditoria Interna quanto ao encaminhamento de denúncias envolvendo prejuízo ao erário;
- ✓ Atuação junto à comissão de Ética quanto às denúncias envolvendo conduta ética de servidor.
- ✓ Aperfeiçoamento dos servidores através dos cursos de Capacitação no âmbito da Ouvidoria;
- ✓ Abertura de processo para a designação de comissão que irá elaborar o Plano de Dados Abertos da Ufopa;

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria desta instituição teve a missão de elaborar este relatório do exercício de 2017, 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 2017 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 2018, 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, 19 de Janeiro de 2018.

Janete Aparecida de Sousa

**Ouvidora**