



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DA
OUVIDORIA
Exercício 2017
Janeiro a 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

EDNA MARZZITELLI PEREIRA
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO ESTUDANTIL-PROGES

MILTON RENATO DA SILVA MELO
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
OUIDORA

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	8
1.4. Demandas por grupo de usuários	8
1.5. Origem das Manifestações.....	9
1.6. Status das manifestações.....	10
1.7. Comparativo com trimestre anterior.....	10
2. Principais recomendações à Gestão	11

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 **47 manifestações no período de 01/01/2017 a 31/03/2017**.

Dentre as 47 manifestações houve **14 reclamações, 18 denúncias, 14 solicitações e 1 sugestão**. Não houve registro de elogio.

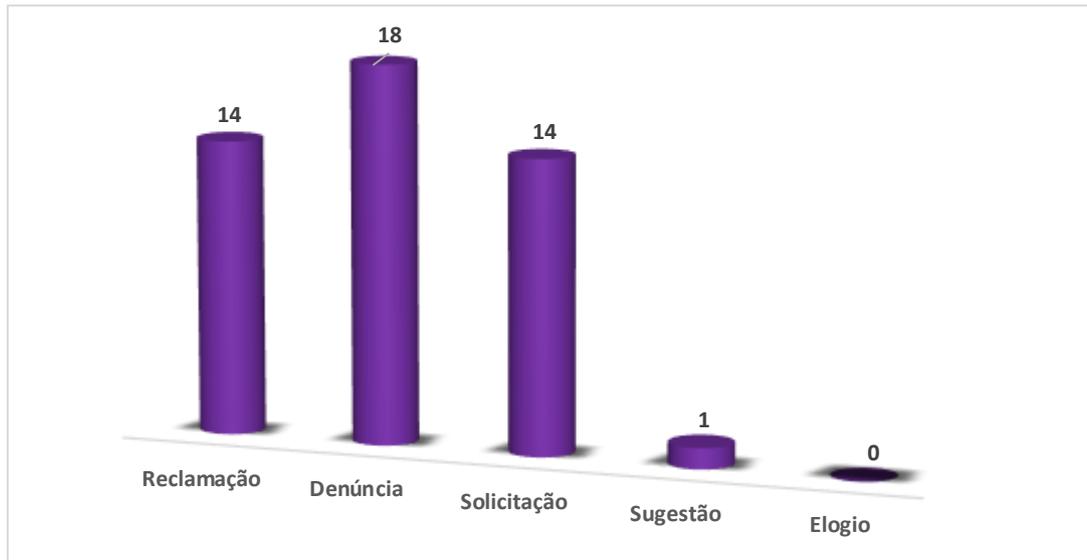


Gráfico1: Quantitativo de manifestações por tipo

1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

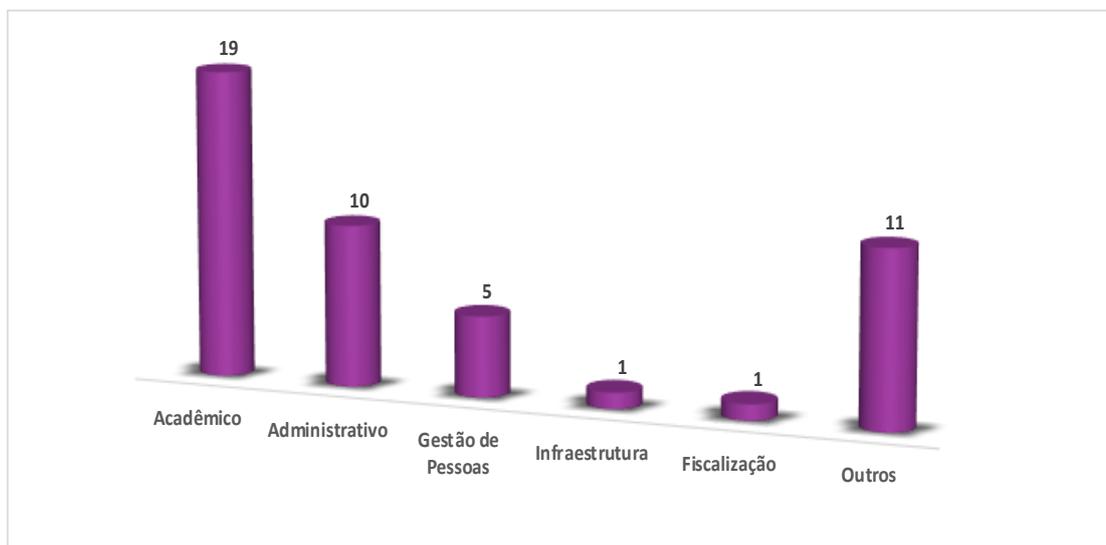


Gráfico2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto

Os assuntos



das demandas foram classificados em sua maioria na categoria “**Acadêmico**”, sendo sua maior incidência relacionada a conduta de docentes e aproveitamento de disciplinas. A segunda maior demanda foi classificada na categoria denominado “**Outros**”, com assuntos relacionados ao processo seletivo regular, vagas no estacionamento e não cumprimento de requisitos no processo seletivo especial indígena.

Os assuntos demandados de modo geral foram os seguintes:

Principais Assuntos	
Conduta de docente (relação professor-aluno)	3
Aproveitamento de disciplinas	3
Horário de trabalho de servidores	2
Erro na classificação por notas PSR2017	2
Não cumprimento de requisitos no Processo Seletivo Indígena - PSEI	2
Requisição de auxílio estudantil	2
Andamento de manifestações na Ouvidoria	2
Vagas no Estacionamento	2
Licença Paternidade	2
Conduta de discente	2
Não funcionamento de laboratório de informática do CFI	2
Legalidade de Contratos	2
Emissão de certificado - Simpósio	1
Problema de Acesso ao Sistema SIGAA	1
Mobilidade Externa - Convênio Andifes	1
Bolsa MEC - SIGPET	1
Ciência de informações a docente	1
Divergência entre servidores	1
Resposta fora do prazo	1
Professor sem substituto - férias	1
Destrancamento de matrícula	1
Estrutura Organizacional	1
Conduta de servidores	1
Uso de dados pessoais - Polícia Federal	1
Problemas com horário de aula	1
Inst. de Rede cabeada na biblioteca	1
Processo de progressão extraviado	1
Campus tapajós sem lanchonete	1
Irregularidade no afastamento de docente	1
Conduta dos Interpretes de LIBRAS	1
Injúria Racial	1

Quadro1: Assuntos demandados



1.3 Unidades/Setores demandados

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

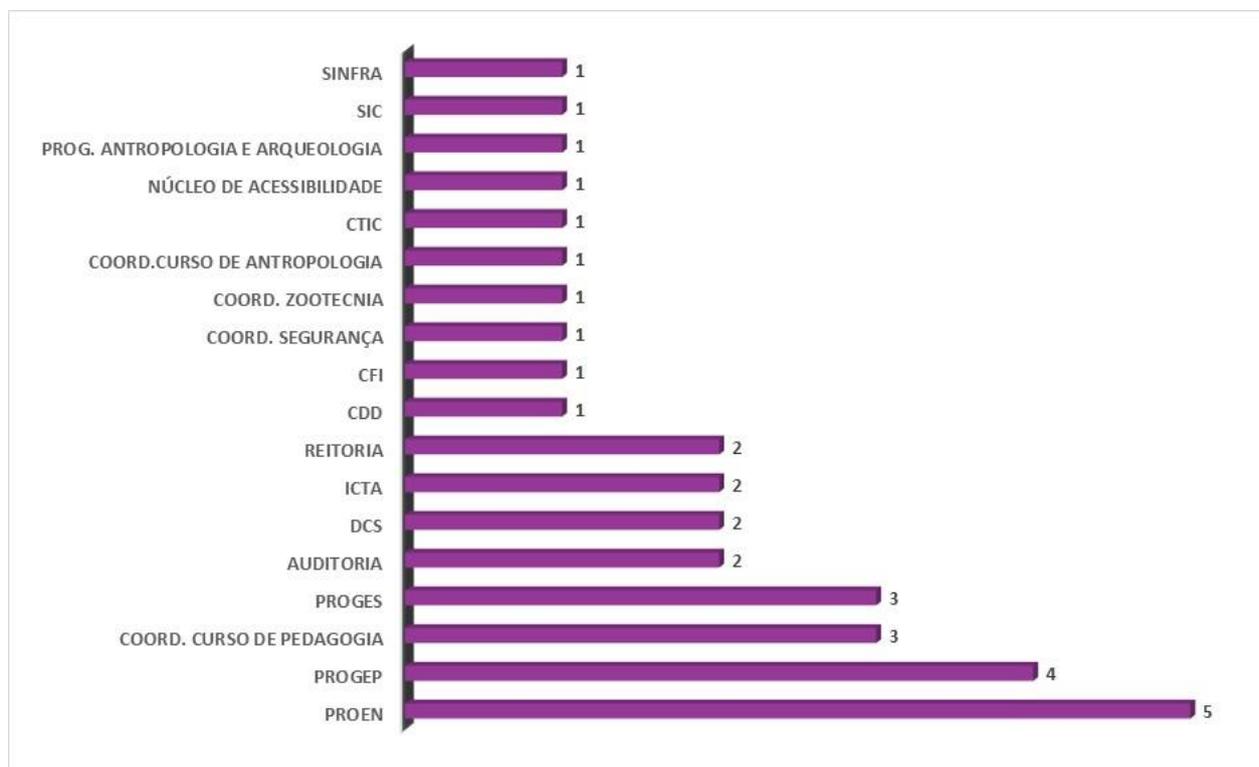


Gráfico3: Unidades demandadas

O maior número de manifestações foi direcionado à Pró-Reitoria de Ensino de Graduação – PROEN para a verificação das demandas relacionadas aos processos seletivos regular e especial.

1.4 Demandas por grupo de usuários

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

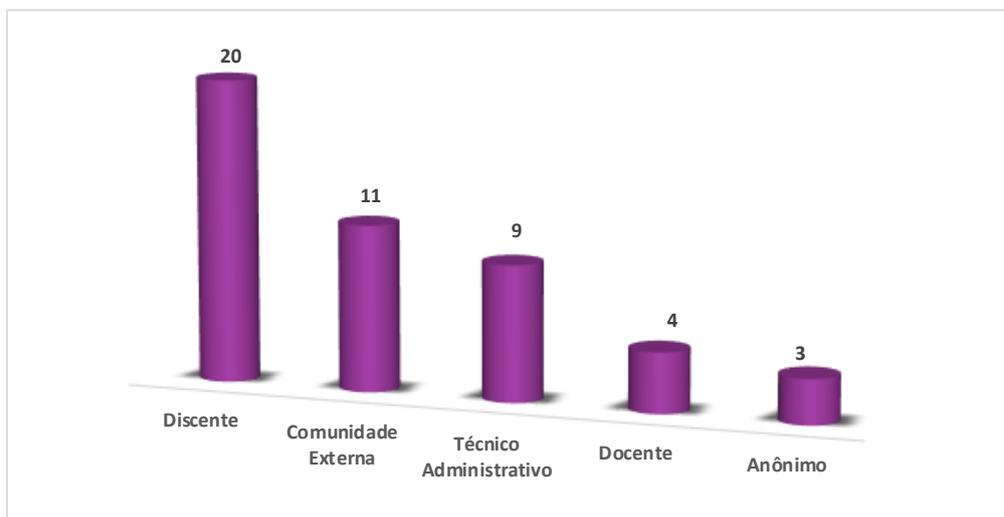


Gráfico4: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários



As maiores demandas foram formuladas pela categoria **discente**. Houve 11 manifestações formuladas pela comunidade externa, 9 por técnico administrativo, 4 pela categoria docente e 3 manifestações registradas de forma anônima.

1.5 Origem das manifestações

Quanto à origem das manifestações, foram registradas **30 manifestações on-line (pelo sistema e-OUV)**, **14 manifestações de forma presencial**, **2 manifestações por e-mail e 1 por carta**. Ou seja, o **atendimento on-line** foi o canal mais utilizado pelos demandantes, correspondendo a **64% do total de manifestações**, demonstrando que o acesso ao sistema e-OUV foi o meio mais acessível ao cidadão para elaborar suas manifestações.

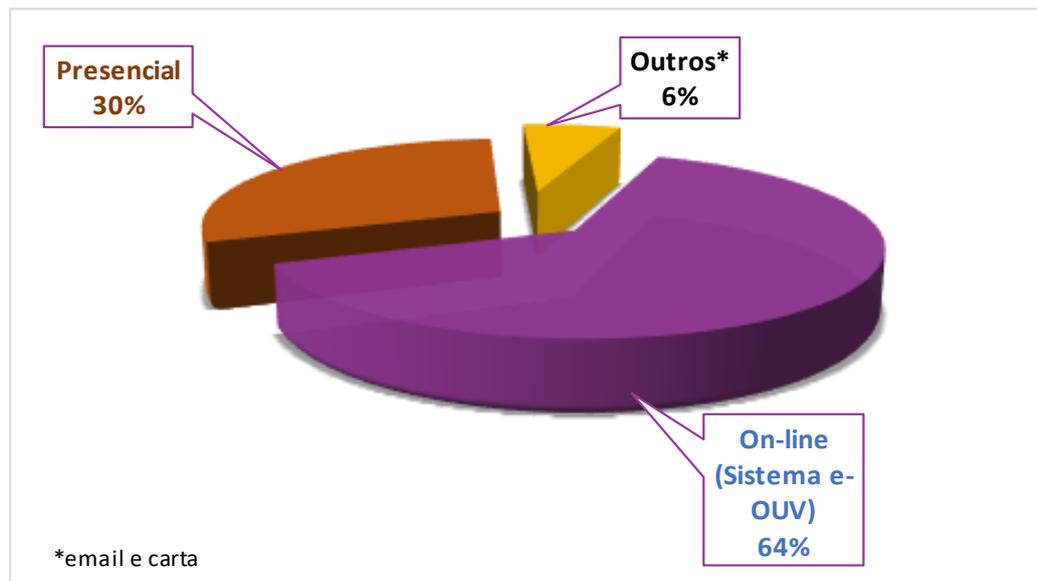


Gráfico5: Origem das manifestações

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



1.6 Status das manifestações

Das 47 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu no 1º trimestre de 2017, **46 foram respondidas e 1 encontra-se em andamento.**

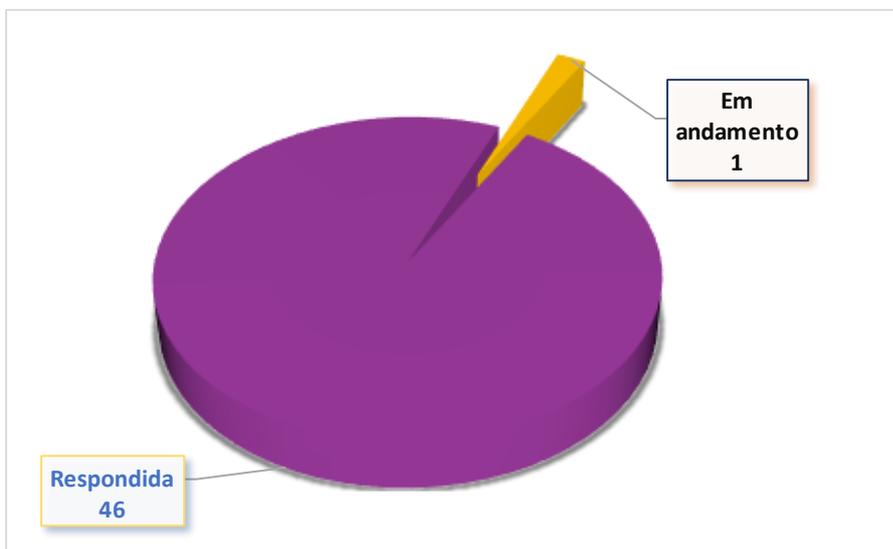


Gráfico 6: Status das manifestações

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.

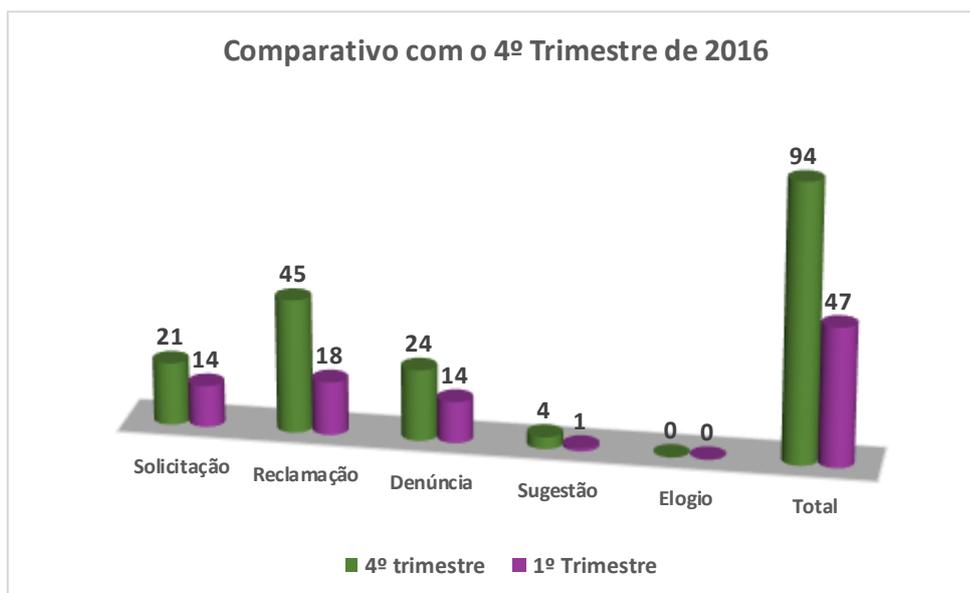


Gráfico 7: Comparativo com o trimestre anterior



Observa-se que houve uma redução de 50% no total de manifestações registradas em relação ao trimestre anterior.

2. Principais recomendações à Gestão:

A partir da análise das demandas recebidas por esta unidade recomendamos:

1. Diálogo com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP quanto processos solicitação de licenças, especificamente de licença paternidade;
2. Diálogo com a unidade CFI em relação ao funcionamento do laboratório de informática;
3. Diálogo com as unidades acadêmicas no que se refere ao controle de substituição de titulares de coordenações durante seu período de férias.
4. Diálogo com as unidades acadêmicas com o intuito de viabilizar a discussão acadêmica para a elaboração e implementação de estruturas normativas que discipline as condutas do corpo docente no âmbito desta IFES conforme dispõe os arts. 240, 241 e 160 do Regimento Geral da Ufopa.
5. Diálogo com a Diretoria de Compras e Serviços e PROGEP devido às denúncias sobre o não cumprimento de horário de trabalho de servidores daquele setor;
6. Diálogo com o ICTA referente à postura de docentes do instituto quanto ao tratamento dispensado a alunos.
7. Diálogo com as unidades administrativas quanto ao extravio (perda) recorrente de processos.
8. Aumentar o grau de divulgação do Processo Seletivo Regular acerca dos critérios de classificação para preenchimento das vagas ofertadas;
9. Realizar controle interno na PROGEP em relação a afastamento de servidores;



10. Intensificação nas campanhas institucionais contra todas as manifestações de racismo e discriminação praticadas dentro ou fora da instituição;

Janete Aparecida de Sousa

Ouvidora