



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DA
OUVIDORIA
Exercício 2017
Abril a 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

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

Estagiária:
SABRINA SANTOS DA COSTA

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 01/04/2017 a 30/06/2017**.

Dentre as 47 manifestações houve **24 reclamações, 16 denúncias e 7 solicitações**. Não houve registro de elogio e sugestão.

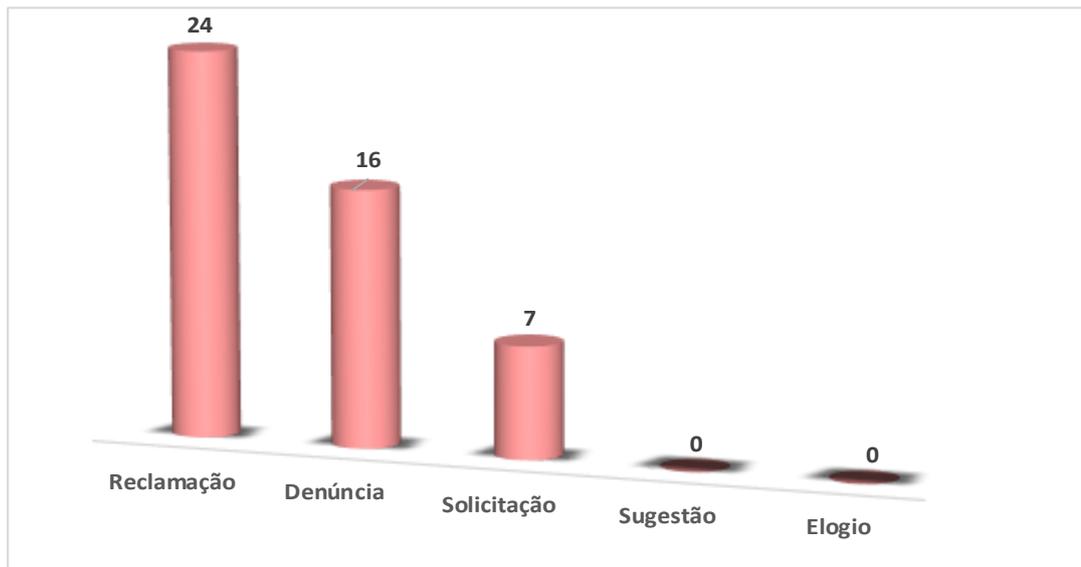


Gráfico1: Quantitativo de manifestações por tipo

1.2 Manifestações por categoria de assunto

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

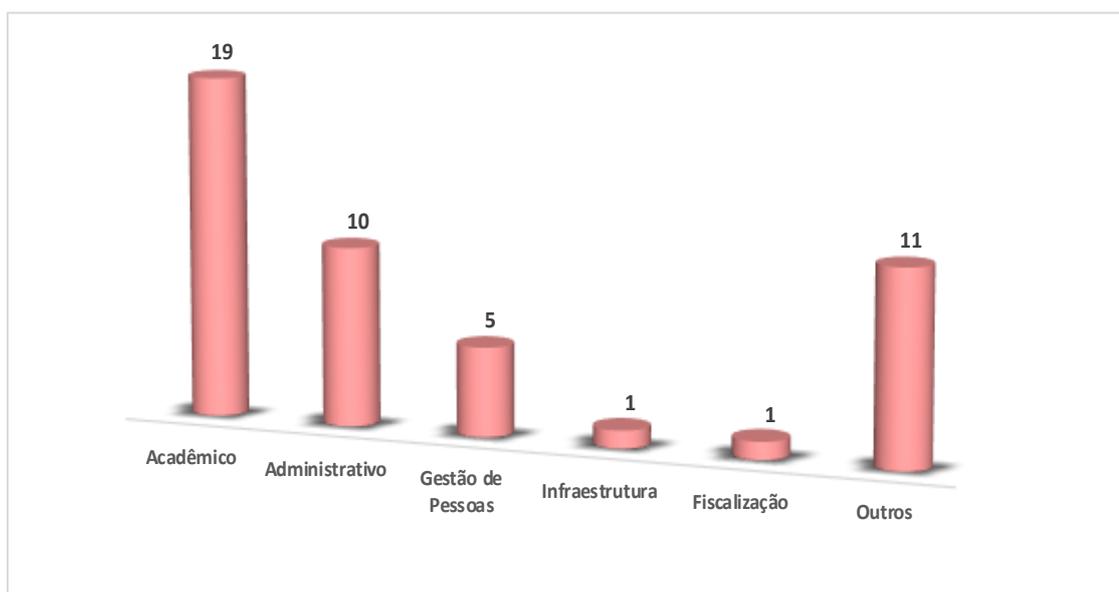


Gráfico2: Quantitativo de manifestações por categoria de assunto



Os assuntos das demandas foram classificados em sua maioria na categoria “**Acadêmico**”, sendo sua maior incidência relacionada a conduta de servidores e editais de seleção. A segunda maior demanda foi classificada na categoria denominado “**Outros**”, com assuntos relacionados ao horário de trabalho de servidores e morosidade na prestação de serviços.

Os assuntos demandados de modo geral foram os seguintes:

Principais Assuntos	
Conduta de docente	7
Conduta de servidor durante atendimento	5
Editais de seleção	5
Conduta dos Interpretes de LIBRAS	2
Horário de trabalho de servidor	2
Declaração de vínculo contratual com a instituição	2
Morosidade na prestação de serviço	2
Lançamento de nota	2
Falhas no contrato de aluguel unidade Amazônia	1
Elevadores não funcionam	1
Sumidouro aberto e sem identificação	1
Solicitação de diploma	1
Conduta de aluno	1
Documentação de aluno indígena	1
Afastamento de docentes	1
Cancelamento de auxílios estudantis	1
Falta de infraestrutura e serviços para alunos de pós-graduação	1
Não entrega de certificado de participação em projeto	1
Condições insalubres de ambiente	1
Novo horário do intercampus	1
Pedido de informações	1
Prazos do Processo Seletivo Mestrado em Ciências da Sociedade	1
Realocação de servidora de laboratório durante periodo de lactação	1
Conduta de motoristas	1
Falta de sala de aulas para alunos do IBEF	1
Insatisfação com o sistema de empréstimos da biblioteca da Universidade	1
Contato da coordenação do curso de engenharia de pesca	1
Som muito alto durante a recepção de calouros	1

Quadro 1: Assuntos demandados



1.3 Unidades/Setores demandados

Abaixo segue as principais unidades administrativas e acadêmicas demandadas no trimestre de referência:

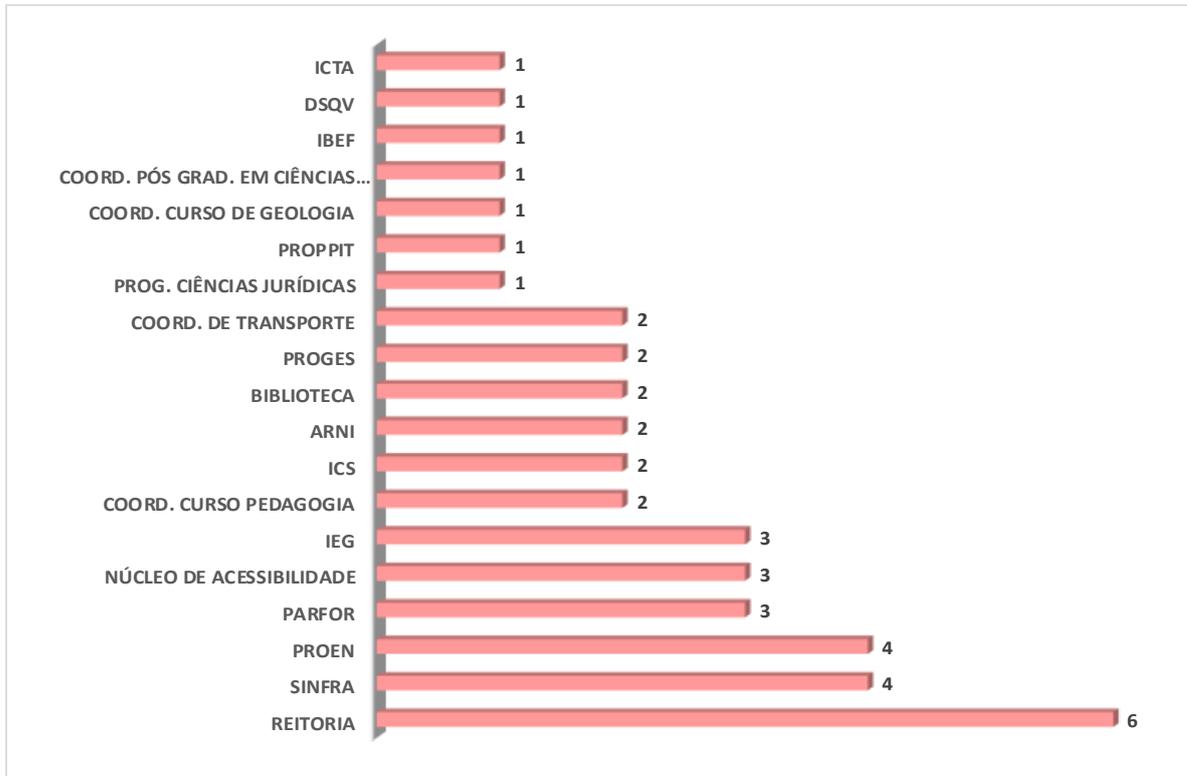


Gráfico3: Unidades demandadas

O maior número de manifestações foi direcionado à Reitoria, SINFRA e PROEN.

1.4 Demandas por grupo de usuários

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

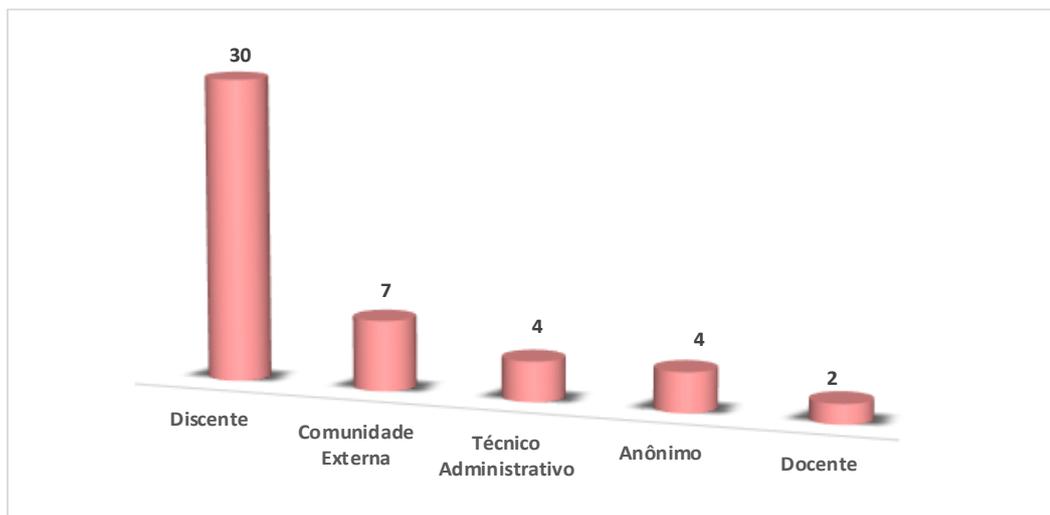


Gráfico4: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários

O maior quantitativo de manifestações foi formulado pela categoria **discente** (30 manifestações). Houve 7 manifestações formuladas pela comunidade externa, 4 por técnico administrativo, 2 pela categoria docente e 4 manifestações registradas de forma anônima.

1.5 Origem das manifestações

Quanto à origem das manifestações, foram registradas **26 manifestações on-line (pelo sistema e-OUV)**, **17 manifestações de forma presencial e 4 manifestações por e-mail**. Ou seja, o **atendimento on-line** foi o canal mais utilizado pelos demandantes, correspondendo a **55% do total de manifestações**, demonstrando que o acesso ao sistema e-OUV foi o meio mais acessível ao cidadão para elaborar suas manifestações.

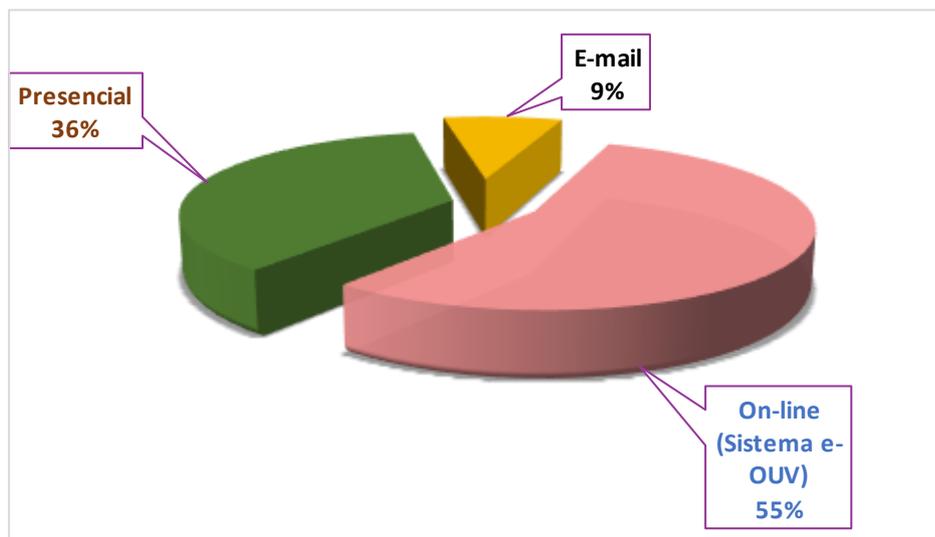


Gráfico5: Origem das manifestações

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 2º trimestre de 2017, **43 foram respondidas e 3 encontram-se em andamento.**

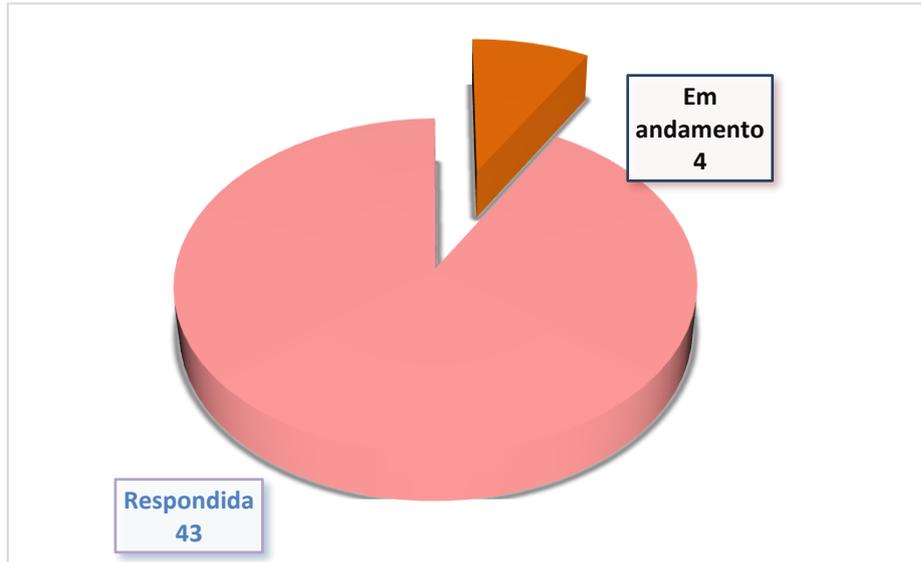


Gráfico 6: Status das manifestações

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.

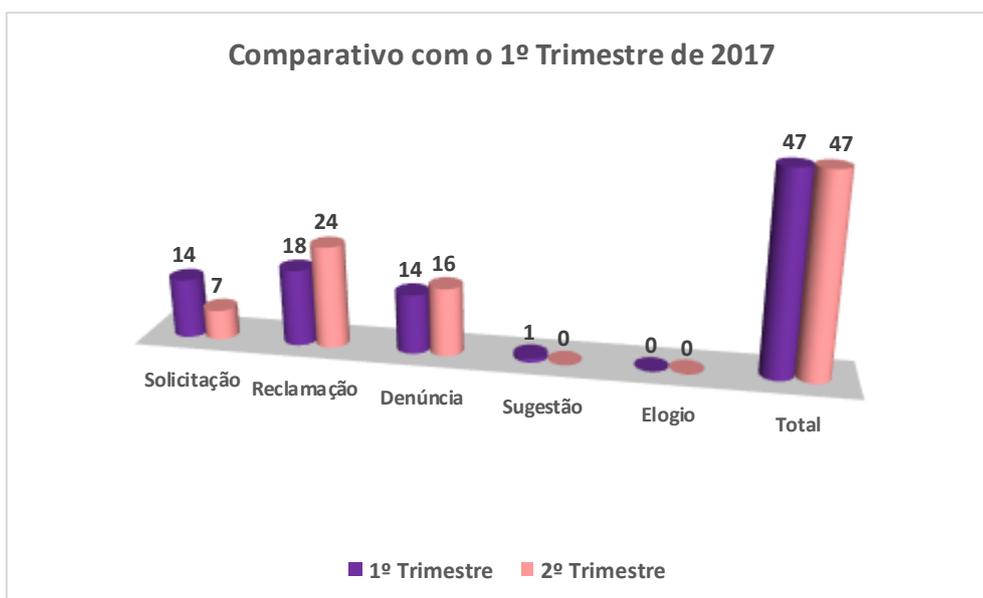


Gráfico 7: comparativo com o trimestre anterior



Observa-se que não houve alteração no quantitativo total de manifestações em relação ao trimestre anterior, apesar do aumento de reclamações e denúncias.

2. Principais recomendações à Gestão:

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

1. Mobilizar as unidades acadêmicas e comissão de ética para realização de encontros, palestras e/ou campanhas que viabilizem discussões em relação a postura de docentes quanto ao tratamento dispensado a alunos (comportamento antiético);
2. Realizar campanhas de conscientização aos servidores quanto a qualidade do atendimento no setor público;
3. Verificar situação de professores afastados para doutorado junto a PROGEP e unidades acadêmicas.
4. Elaborar junto a PROPPIT planos que viabilizem a melhoria dos serviços prestados a alunos de pós-graduação bem como oferecer infraestrutura adequada e materiais de consumo necessários;
5. Adequar os prazos de atendimento a requerimentos de alunos nas unidades acadêmicas para evitar a morosidade nos serviços;
6. Propor aos institutos a análise dos prazos e formas de interposição de recursos em editais de processos seletivos de pós-graduação a fim de adequá-los ao público alvo.
7. Promover junto à PROGEP e Comissão de Ética divulgação de campanhas e/ou seminários que difundam o dever de conduta ético-profissional dos servidores no desempenho de suas atividades;
8. Promover junto à PROGEP/DSQV orientações aos institutos que possuam laboratórios e/ou áreas insalubres quanto a realocação de servidoras durante período de lactação;



9. Solicitar da Assessoria de Relações Nacionais e Internacionais – ARNI revisão dos procedimentos para divulgação de recursos em seus editais;

Janete Aparecida de Sousa
Ouvidora