



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 3º TRIMESTRE DA

# **OUVIDORIA**

**Exercício 2017**

**Julho a Setembro**

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:  
GLEICY ASSUNÇÃO RODRIGUES

# 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.

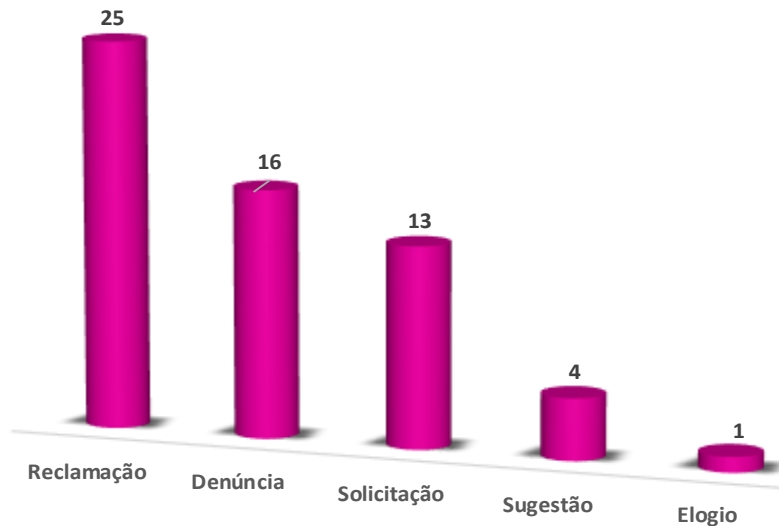


## 1. Demandas

### 1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **59 manifestações no período de 01/07/2017 a 30/09/2017**.

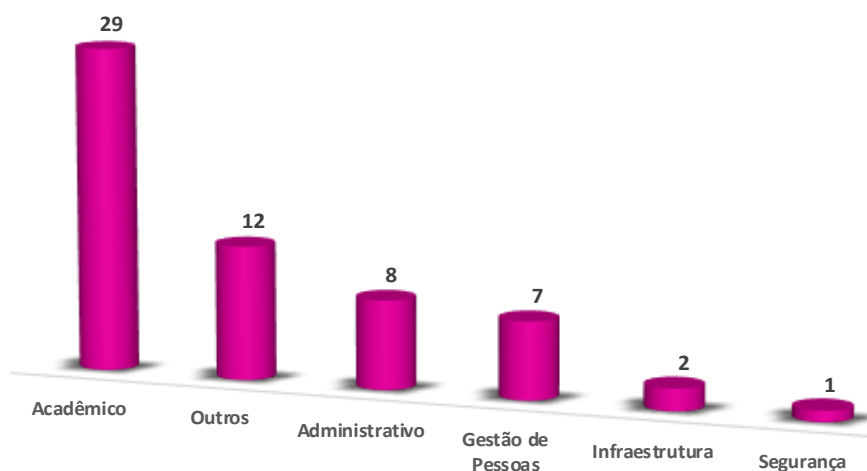
Dentre as 59 manifestações houve **25 reclamações, 16 denúncias, 13 solicitações, 4 sugestões e 1 elogio**.



*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 ao Programa de Educação Tutorial do Instituto de Engenharia e Geociências (PET-IEG). A segunda maior demanda foi classificada na categoria denominado "**Outros**", com assuntos relacionados a processos de seleção de auxílios estudantis, conduta de gestor e irregularidades na conduta de docentes.

Os assuntos demandados de modo geral foram os seguintes:

Principais Assuntos	
PET-IEG	5
Edital da Arni -Programa de bolsa Ibero Americana	3
Processo de seleção nas bolsas de auxílio estudantil	3
Seleção do Programa de Mobilidade Acadêmica Externa Temporária Nacional 2017	3
Conduta de docente	3
Documentação de auxílio estudantil	3
Irregularidades na conduta de docente	2
Andamento de Processo - Morosidade	2
Divulgação de documento oficial em redes sociais	1
Dedicação exclusiva de servidor com função	1
Horário de trabalho de servidor	1
Editais da PROPPIT	1
Atendimento ao público	1
Outorga de grau - vestimentas para membros da mesa	1
Mudanças de horários de disciplinas após efetivação de matrícula	1
Disciplinas duplicadas no histórico escolar	1
Contratação divergente de edital	1
Irregularidades Processos de Afastamento de Docentes	1
Coleta Seletiva- Almojarifado	1
Desperdício de energia no ICS	1
Indeferimento de Segunda Chamada	1
Desrespeito ao princípio do CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA	1
Descaso com discentes (Coletivo da Universidade)	1
Ajuda financeira para projeto social	1
Interpretação equivocada do Art.10 Resolução nº 14 de 21 de março de 2016	1
Inconsistência do Sistema	1
Impedimento de Permanência de Intérprete em sala	1
Cobrança de taxas abusivas	1
PET-CFI	1
Agressão Verbal	1
Trânsito de pessoas na garagem da Unidade Amazônia	1
Providências quanto a solicitação de Exercício Domiciliar	1
Conduta de Gestor	1
Mudança de sala do Coral da UFOPA	1
Anulação de parecer sobre assinatura no projeto de mobilidade	1
Atraso no cronograma de aula	1
Questionamento quanto à etnia de discente	1

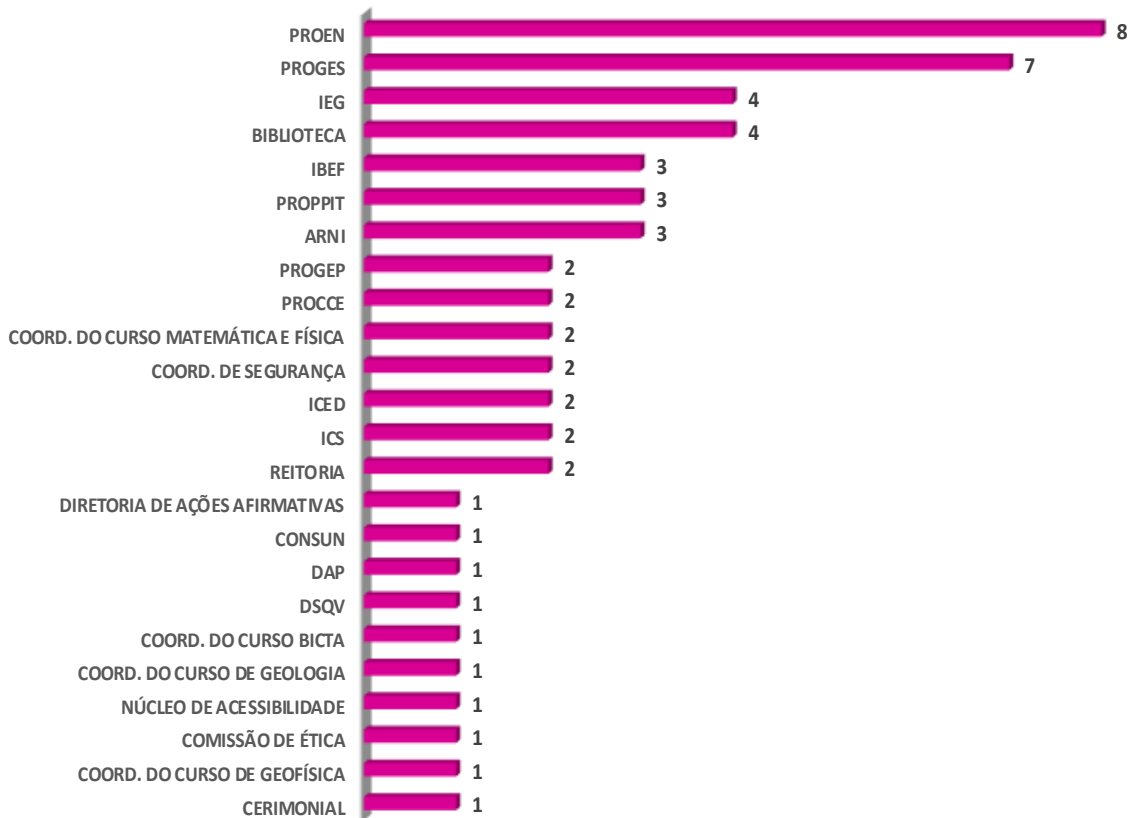


Arquivos alocados na lanchonete do Campus Tapajós	1
Horário de Funcionamento da Biblioteca	1
Atraso na entrega de diploma	1
Constrangimento de aluna por docente	1
Discente prejudicada por critério de edital de mobilidade	1
Afastamento irregular de docente	1

**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**

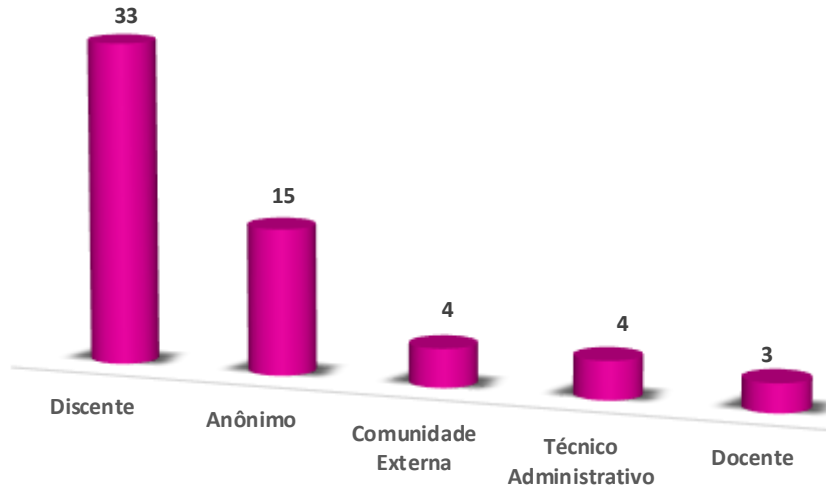
O maior número de manifestações foi direcionado à PROEN e PROGES.





## 1.4 Demandas por grupo de usuários

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



*Gráfico 4: Quantitativo de manifestações por grupo de usuários*

O maior quantitativo de manifestações foi formulado pela categoria **discente** (33 manifestações). Houve 15 manifestações registradas de forma anônima, 4 pela comunidade externa, 4 pela categoria técnico administrativo e 3 manifestações formuladas pela categoria docente.

## 1.5 Origem das manifestações

Quanto à origem das manifestações, foram registradas **37 manifestações on-line (pelo sistema e-OUV)**, **16 manifestações de forma presencial** e **6 manifestações por e-mail**. Ou seja, o **atendimento on-line** foi o canal mais utilizado pelos demandantes, correspondendo a **63% do total de manifestações**, demonstrando que o acesso ao sistema e-OUV foi o meio mais acessível ao cidadão para elaborar suas manifestações.

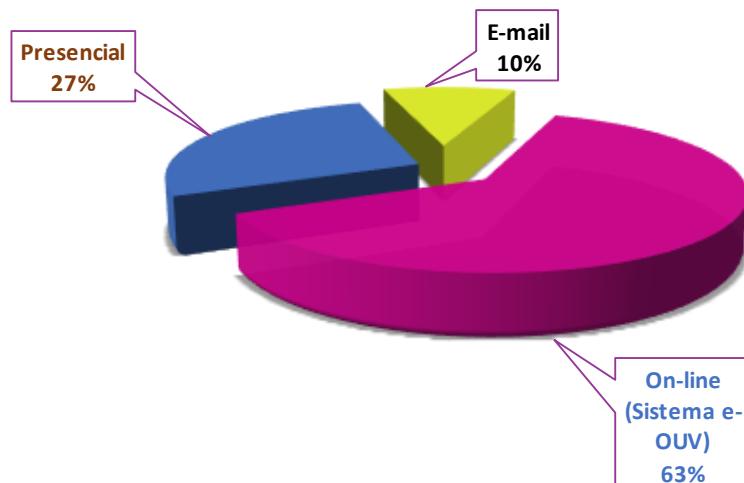


Gráfico5: Origem das manifestações

As manifestações recebidas presencialmente e por e-mail foram registradas no sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo) pela equipe da 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 59 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu no 3º trimestre de 2017, **57 foram respondidas e 2 encontram-se em andamento**.

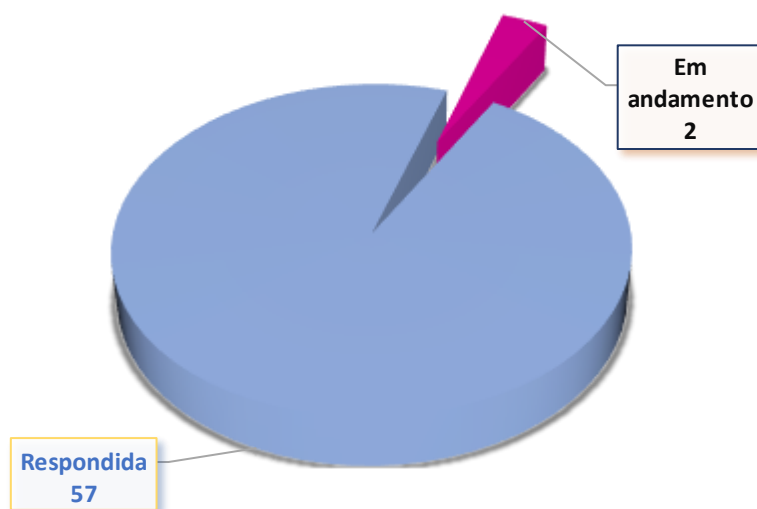
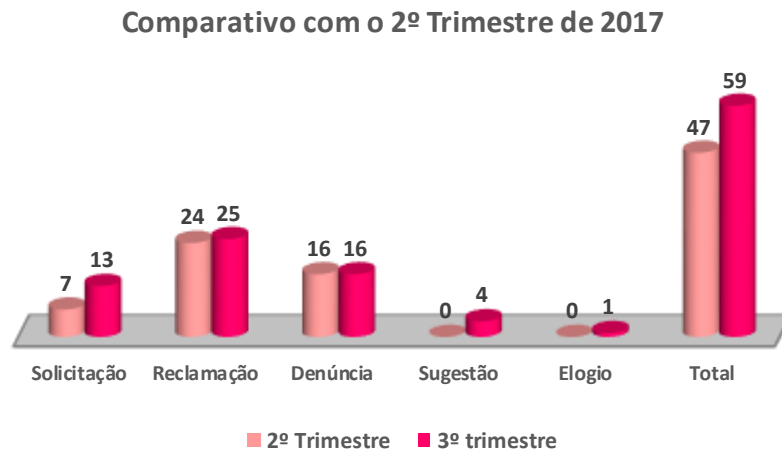


Gráfico 6: Status das manifestações



## 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 de aproximadamente 26% no quantitativo 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. Solicitar da Assessoria de Relações Nacionais e Internacionais – ARNI revisão dos procedimentos para divulgação de recursos e resultados em seus editais;
2. Realizar maior divulgação através de manuais ou material similar dos procedimentos (dentro do sistema SIGAA) para os discentes nas seleções de bolsas de auxílio estudantil junto à PROGES;
3. Revisão de procedimentos, junto à PROEN na Seleção do Programa de Mobilidade Externa Temporária Nacional;



4. Realizar campanhas institucionais quanto à divulgação sem autorização de documentos oficiais da universidade em redes sociais.
5. Verificar junto à PROEN o controle e fiscalização do Programa de Educação Tutorial – PET no âmbito da Ufopa;
6. 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;
7. Adequar os prazos de atendimento a requerimentos de alunos e servidores nas unidades acadêmicas e administrativas para evitar a morosidade nos serviços;
8. Verificar junto à PROGEP os prazos dos processos de insalubridade e a responsabilidade na emissão de pareceres sobre os casos.
9. Realizar com a unidades acadêmicas controle interno quanto ao afastamento de docentes;

Janete Aparecida de Sousa

**Ouvidora**