



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ – UFOPA

RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE DA

# **OUVIDORIA**

**Exercício 2017**

**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 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

Estagiária:

DÉBORA BANDEIRA SILVA  
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.

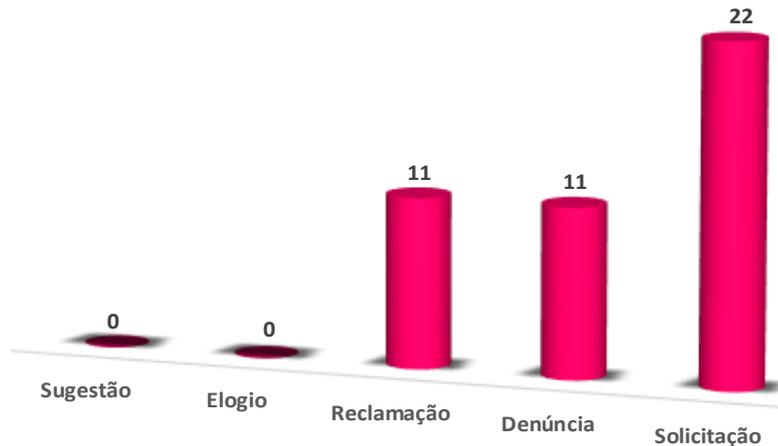


## 1. Demandas

### 1.1 Manifestações por tipo

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA recebeu **44 manifestações no período de 01/10/2017 a 31/12/2017**.

Dentre as 44 manifestações houve **22 solicitações, 11 denúncias e 11 reclamações**. Não houve registro de elogio e sugestão no período.



*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 documentação de auxílios estudantis. A segunda maior demanda foi classificada na categoria denominado “**Outros**”, com assuntos relacionados a processos seletivos e irregularidades na conduta de docentes e discentes.

Os assuntos demandados de modo geral foram os seguintes:

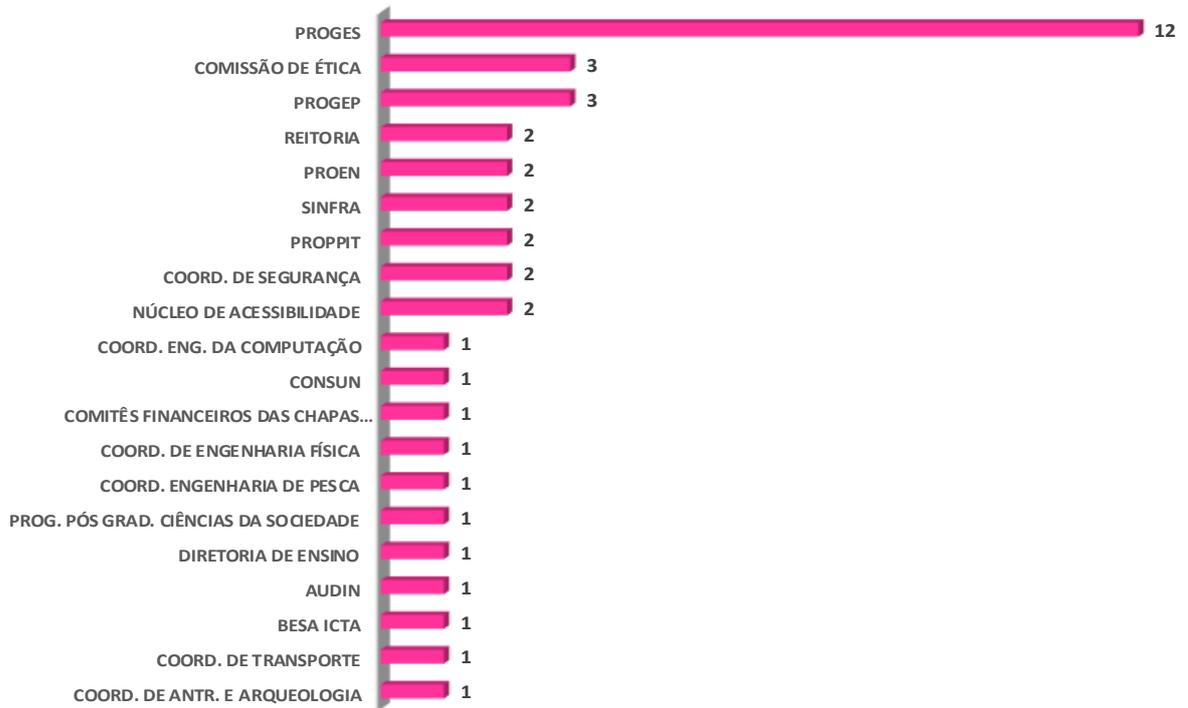
Principais Assuntos	
Revisão de documentos entregues para concessão de auxílio	4
Conduta de docente	3
Morosidade na resposta à requerimento	3
Recebimento de documentos de auxílio estudantil fora do prazo	2
Solicitação para cursar disciplina em tutoria	2
Frequência de servidor	2
Lançamento de notas	2
Lista de doadores para campanha de candidatos à Reitoria	2
Dedicação exclusiva de servidor com função	1
Concessão de auxílio estudantil para Pós-Graduação	1
Garagem- Segurança e Acessibilidade	1
Horário irregular do Intercampus	1
Utilização indevida de salas de aula	1
Resultado do PSR 2017 CAMPI	1
Encaminhamento de processos de pagamento à Auditoria	1
Desavenças entre aluna e professora	1
Desacato a servidor	1
Entrada em exercício de servidor	1
Não oferta de vagas aos Indígenas e Quilombolas em processo seletivo	1
Desperdício de energia elétrica na unidade Tapajós	1
Pagamento de auxílio estudantil	1
Contrato de terceirizado	1
Informações sobre normas técnicas de trabalhos acadêmicos	1
Furto no Estacionamento	1
Justificativa fundamentada para não concessão de auxílio	1
Solicitação de cópia de ATA de reunião	1
Esclarecimentos acerca de critérios utilizados para avaliação de artigos	1
Desavenças entre representantes da comissão eleitoral de consulta	1
Solicitação de informação sobre o setor de Protocolo da UFOPA	1
Insuficiência de intérpretes de libras para alunos surdos	1
Esclarecimentos acerca de retificação de Edital 005/2017 PROGES	1
Demora no pagamento de percentual de progressão funcional	1

**Quadro 1: Assuntos demandados**



### 1.3 Unidades/Setores demandados

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

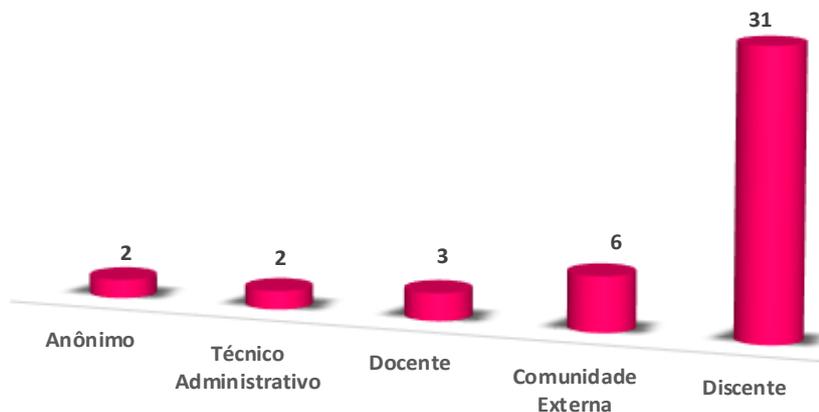


**Gráfico 3: Unidades demandadas**

O maior número de manifestações foi direcionado à 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** (31 manifestações). Houve 6 manifestações registradas pela categoria comunidade externa, 3 pela categoria docente, 2 pela categoria técnico administrativo e 2 manifestações formuladas de forma anônima.

### 1.5 Origem das manifestações

Quanto à origem das manifestações, foram registradas **22 manifestações de forma presencial, 19 on-line (pelo sistema e-OUV), e 3 manifestações por e-mail**. Ou seja, o **atendimento presencial** foi o canal mais utilizado pelos demandantes, correspondendo a **50% do total de manifestações**.

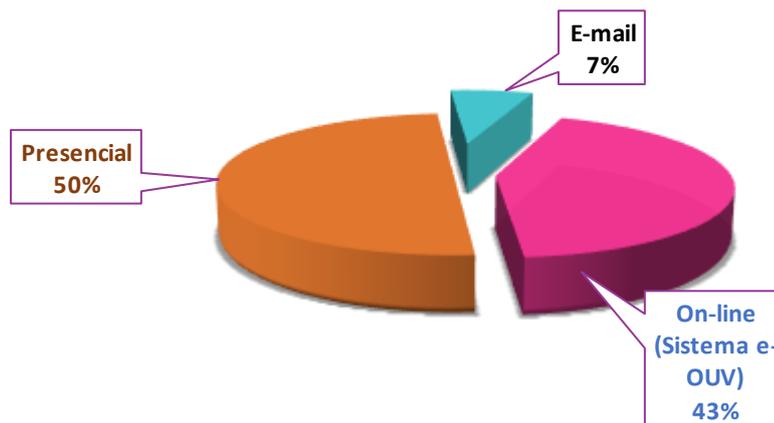


Gráfico5: Origem das manifestações

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 44 manifestações que esta unidade de Ouvidoria recebeu no 4º trimestre de 2017, **28 foram respondidas e 16 encontram-se em andamento.**

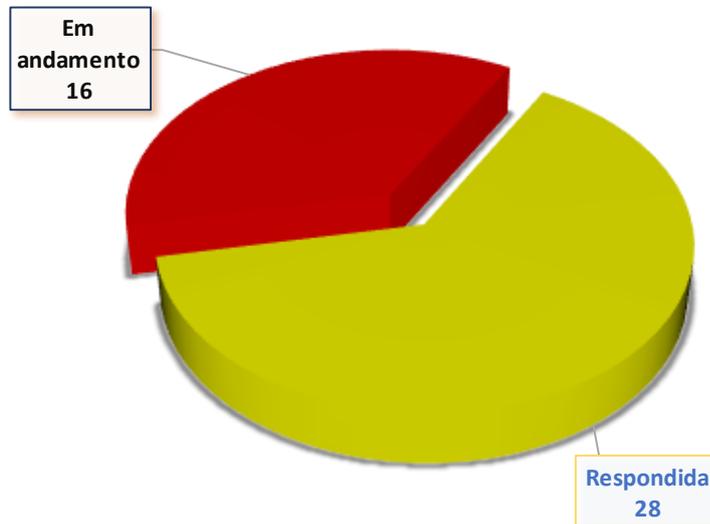


Gráfico 6: Status das manifestações

### 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.

#### Comparativo com o 3º Trimestre de 2017

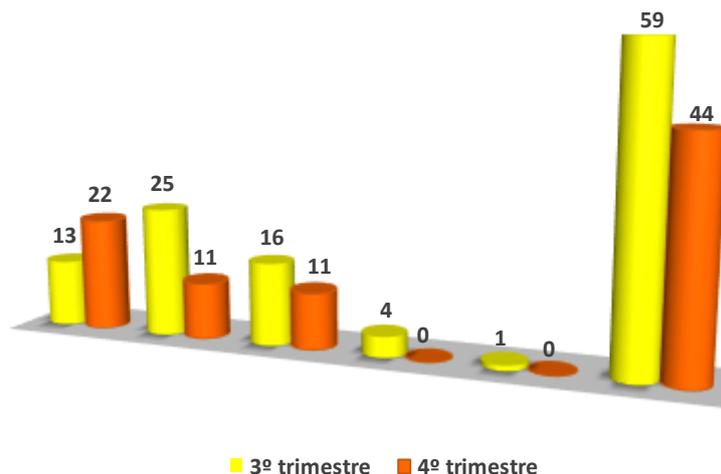


Gráfico 7: comparativo com o trimestre anterior

Observa-se que houve uma redução de aproximadamente 25% 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 as unidades acadêmicas controle interno quanto ao afastamento de docentes;

Janete Aparecida de Sousa

**Ouvidora**