



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ**  
**OUVIDORIA**

**Relatório de atividades da Ouvidoria**  
**Ano Base - 2011**

**BELÉM/PA**

## 1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade do Estado do Pará, órgão autônomo, criado pela Lei nº 6.828, de 07 de fevereiro de 2006, tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional atuando como um canal de interlocução com a sociedade com vistas a mediar às relações entre a Administração Pública e o cidadão, propondo ações corretivas ou de aprimoramento, através de sugestões direcionadas aos diversos segmentos da UEPA que visem garantir ao cidadão a observância de seus direitos.

As competências e atribuições da Ouvidoria são as seguintes:

- Garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita às informações que lhe forem devidas pela Administração Pública, salvo as informações sigilosas previstas na legislação vigente;
- Receber, registrar e processar as consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos;
- Analisar e investigar, de forma independente e crítica, as consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios recebidos de pessoa devidamente identificada e, encaminhar o resultado de sua análise aos órgãos competentes;
- Analisar as manifestações anônimas recebidas e, entendendo por cabível, tomar medida sumária informal com a finalidade de verificar a ocorrência do(s) fato(s) alegado(s). Constatado elemento de verossimilhança, tomar os procedimentos cabíveis;
- Acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda, mantendo sempre o interessado informado sobre o andamento processual;

A Ouvidoria encontra-se instalada no andar térreo da Reitoria, com horário de atendimento ao público de segunda a sexta-feira, de 8h às 16h e, atualmente, a equipe é composta pelo **Ouvidor Sr. Lairson Cabral da Silva** e pelas **servidoras, Sr<sup>a</sup> Lina Rosa Neves Rodrigues Cardoso e Sr<sup>a</sup> Lenny América Mendes Lucena**.

O manifestante poderá utilizar como instrumento de interlocução com a Ouvidoria da UEPA para consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios, um dos seguintes mecanismos:

1. Formulário Eletrônico: <http://paginas@uepa/ouvidoria>
2. Envio de e-mail para [ouvidoria@uepa.br](mailto:ouvidoria@uepa.br)
2. Pelo telefone: (91) 3299-2234
3. Pelo Fone/Fax: (91) 3254-5759
4. Envio de correspondência pelo correio para o endereço:

Universidade do Estado do Pará / Ouvidoria

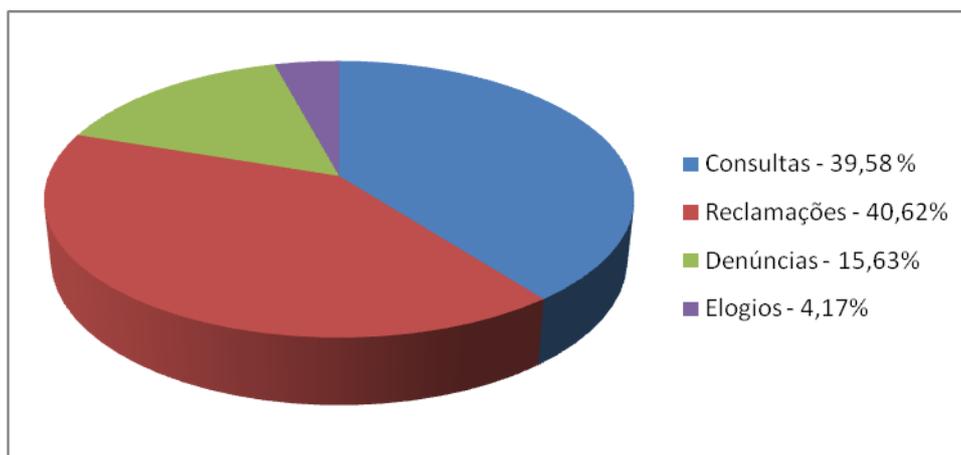
Rua do Una, 156 – Telégrafo sem fio – CEP 66.050.540

Quanto ao andamento de sua Manifestação, o interessado poderá verificar consultando à página da Ouvidoria na internet acessando o espaço destinado a emissão desta informação ou enviando e-mail ou contatando a equipe da Ouvidoria pelo telefone, ou ainda comparecendo pessoalmente na sala da Ouvidoria.

## 2 - ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

➤ Passamos a apresentar os resultados obtidos no decorrer do ano de 2011, cujos dados representam as manifestações recebidas pela Ouvidoria da UEPA no ano mencionado, totalizando **96** (noventa e seis) manifestações, dentre as quais 38 (trinta e oito) chegaram até esta Ouvidoria na forma de consulta, 39 (trinta e nove) como reclamação, 15 (quinze) na forma de denúncia e, 4 (quatro) como elogios, conforme demonstrativo gráfico a seguir representado:

Gráfico 1. Manifestações recebidas na Ouvidoria da UEPA - Ano 2011



➤ Para melhor ilustrar, apresentamos abaixo as formas de recebimento das manifestações no ano de 2012 nesta Ouvidoria, conforme gráficos representativos dos canais utilizados pelos cidadãos/usuários:

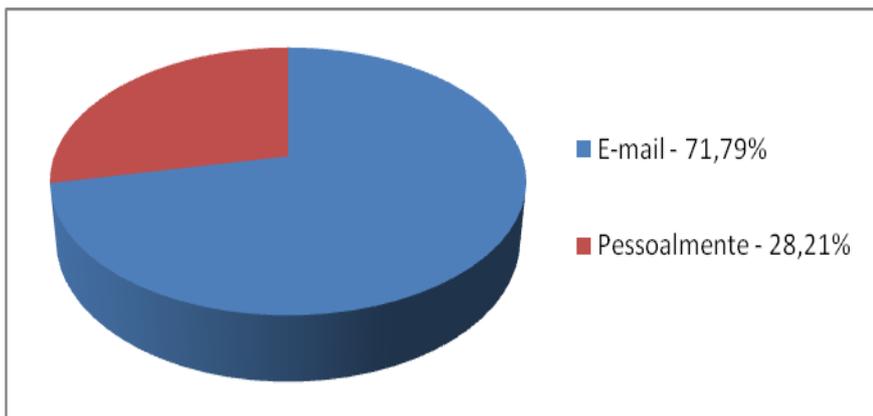
- **Consultas e Elogios**

Foram recebidas **38** (trinta e oito) consultas e cinco elogios, todos recebidos através de e-mail na Ouvidoria.

- **Reclamações**

As reclamações totalizaram **39** (trinta e nove) manifestações, das quais 28 (vinte e oito) foram recebidas por e-mail e, 11 (onze) presencial (comparecimento na Ouvidoria).

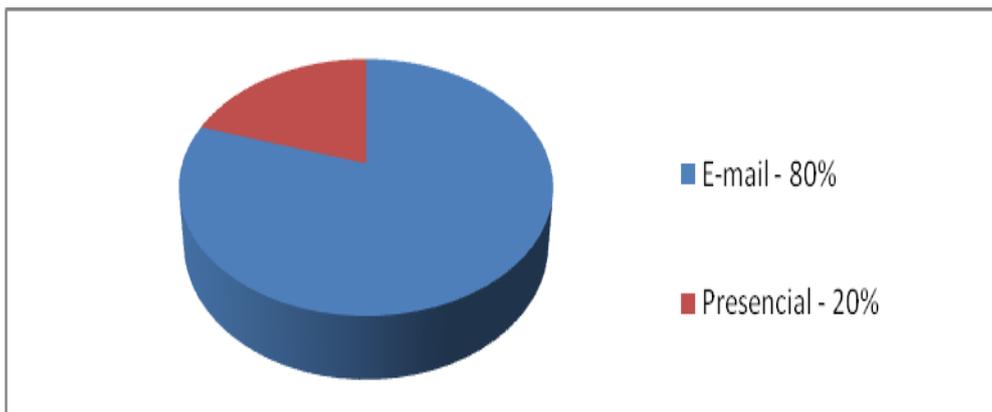
Gráfico 2. Manifestações recebidas em forma de reclamação em 2011



- **Denúncias**

As denúncias recebidas pela ouvidoria totalizaram **15** (quinze) manifestações. Dentre as quais 12 (doze) foram recebidas por e-mail e 03 presenciais (comparecimento na Ouvidoria).

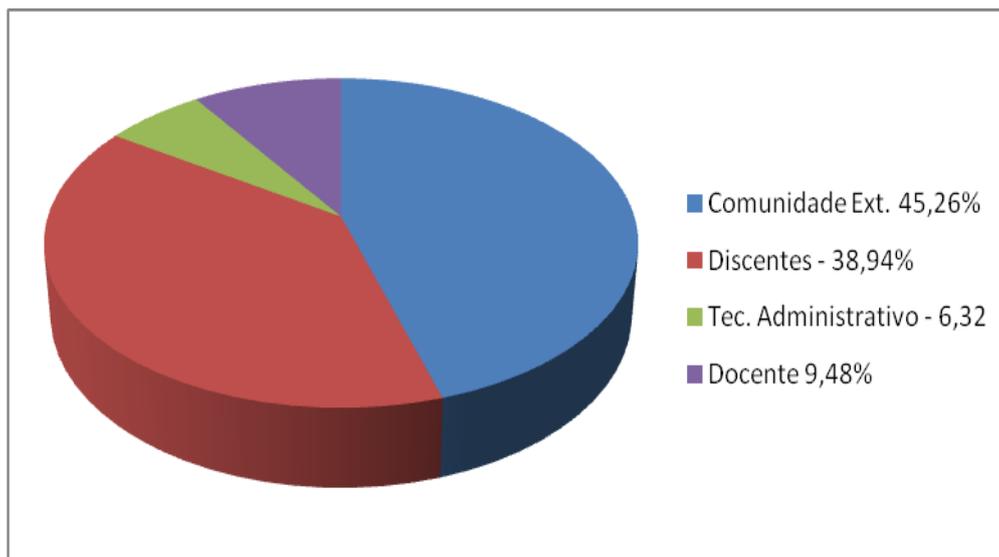
Gráfico 3. Manifestações recebidas em forma de **denúncia** em 2011



➤ Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UEPA, 52 (cinquenta e dois) foram formuladas por cidadãos/usuários internos e, 44 (quarenta e quatro) tiveram sua procedência de cidadãos/usuários externos, conforme detalhamento abaixo:

- **Docentes:** 09 (três) manifestações
- **Discentes:** 37 (vinte e seis) manifestações
- **Técnico/Administrativo:** 06 (seis) manifestações
- **Comunidade externa:** 44 (quarenta e quatro) manifestações

Gráfico 4. Manifestações por tipos de usuário



➤ Após devidamente analisadas pela Ouvidoria, as manifestações foram encaminhadas aos órgãos/seguintes competentes a quem compete emitir parecer sobre o assunto em questão, apontando possíveis soluções ou encaminhamentos que visem solucionar o problema em foco, ou ainda fazer esclarecimentos sobre o assunto de forma a elucidar a questão apresentada. No ano de 2011 foram registradas na Ouvidoria 96 manifestações sendo solucionadas 83 (oitenta e três) e, 13 (treze) ainda encontram-se tramitando nos órgãos/segmentos responsáveis, conforme demonstram os gráficos abaixo.

Gráfico 5. Manifestações solucionadas /não solucionadas em 2011

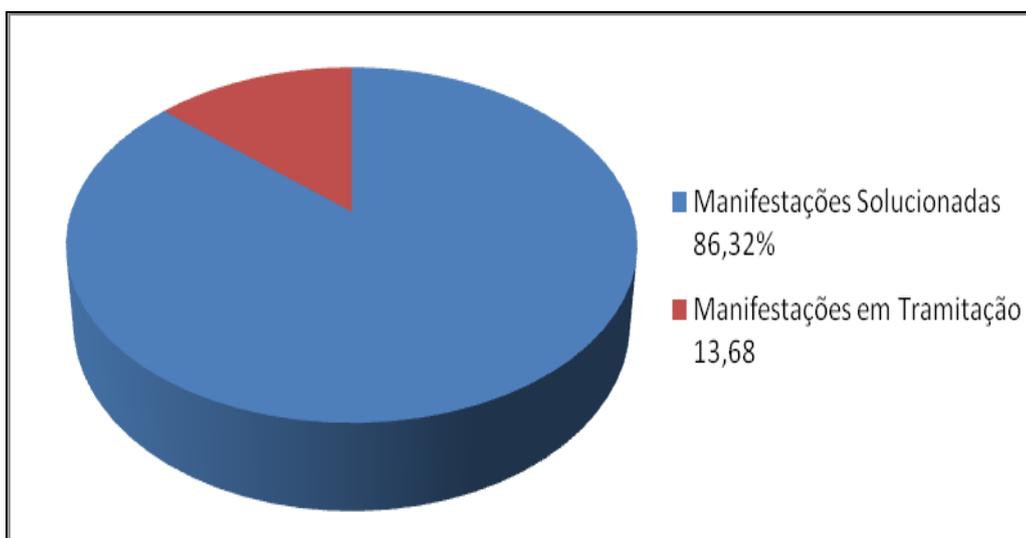
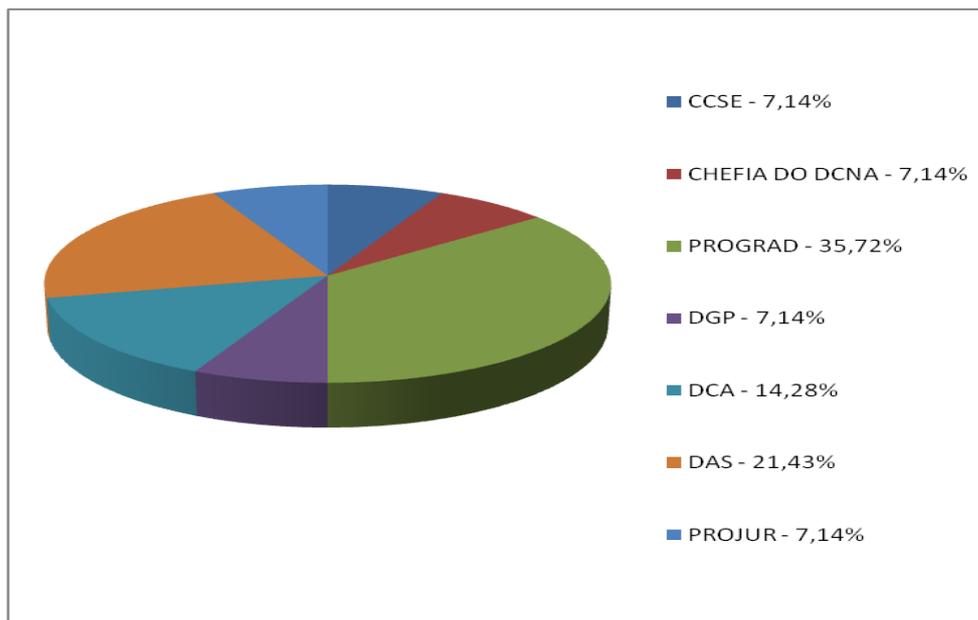


Gráfico 6. Manifestações não solucionadas em 2011, em tramitação no âmbito da instituição



### 3. Comparativo das ações da Ouvidoria – Período 2009 a 2011

Gráfico 7 – Tipo de manifestação

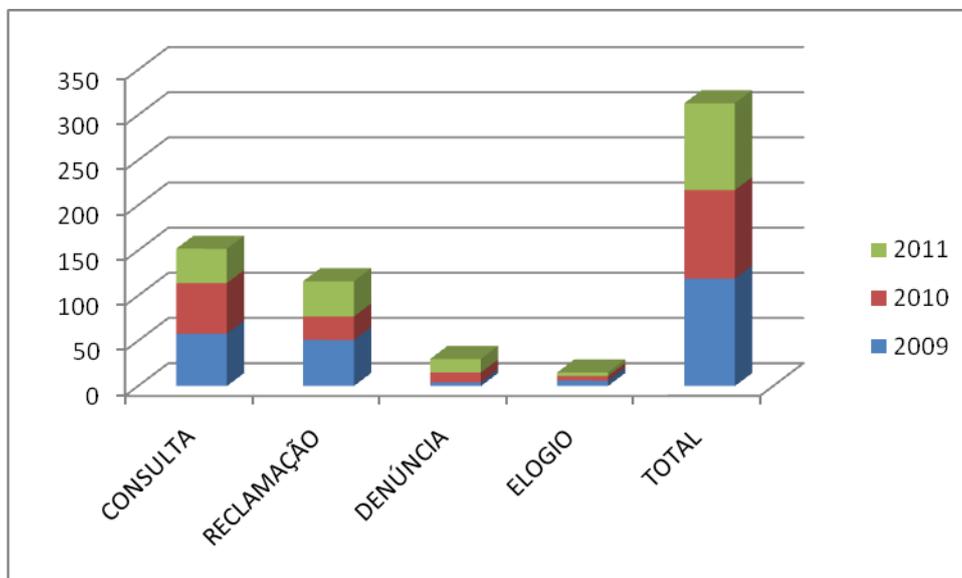


Gráfico 8 – Tipo de Usuário

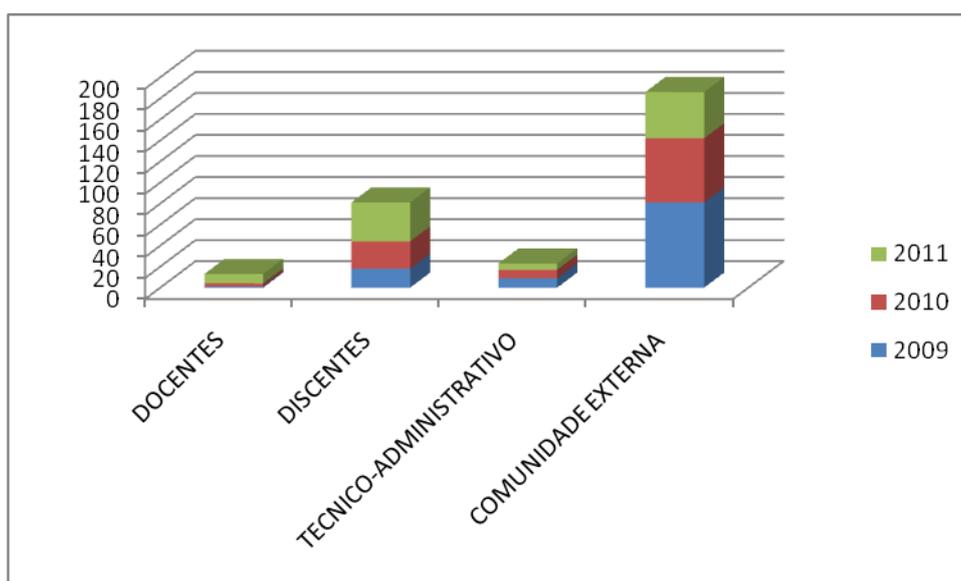
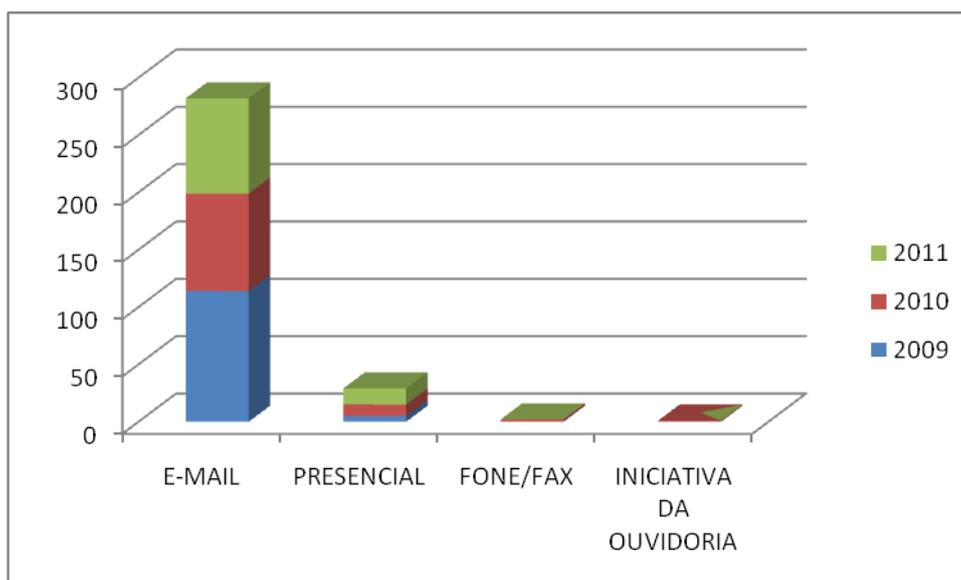


Gráfico 9 – Formas de Recebimento



#### 4 – CONSIDERAÇÕES

a) As manifestações respondidas pelos órgãos/segmentos da UEPA ao regressarem à ouvidoria após analisadas e respondidas, foram encaminhadas aos respectivos manifestantes, modo dar-lhes conhecimento sobre as medidas e providências que adotadas com vistas a solução do problema;

b) Observa-se ainda, a falta de compreensão de diversos órgãos/segmentos da instituição quanto à importância do retorno de informações e soluções apontadas para as

questões que lhes são encaminhadas pela Ouvidoria/UEPA, o que tem dificultado garantir ao Cidadão/Usuário o feed-back necessário, dando assim maior credibilidade nas ações desta Universidade e, mais especificamente, nos serviços disponibilizados por esta Ouvidoria;

c) Com vistas a melhorar o canal eletrônico de comunicação, a Ouvidoria está disponibilizando o novo site na página da UEPA <http://paginas.uepa.br/ouvidoria> ao Cidadão/Usuário, utilizando um novo Sistema de Ouvidoria Eletrônica, criado conjuntamente com o DSPD da instituição. Além deste canal de comunicação com a Ouvidoria, também está sendo finalizada a implantação da Telefonia Gratuita (0800) que garantirá ao cidadão/usuário o acesso telefônico gratuito aos serviços da Ouvidoria;

## **5 – PARTICIPAÇÕES EM CURSOS, FÓRUNS, ENCONTROS, CONGRESSOS, E OUTROS EVENTOS.**

➤ Com vistas a melhor qualificar os servidores que atuam na Ouvidoria, no decorrer do ano de 2011, a UEPA investiu na capacitação e certificação destes servidores, com isto obteve expressivo avanço na melhoria da qualidade dos serviços disponibilizados pela Ouvidoria da UEPA, passando a oferecer a comunidade interna e externa e aos cidadãos, um serviço de qualidade dando maior credibilidade e transparência nas ações desenvolvidas pela Universidade. Relacionamos abaixo, os eventos que contaram com a participação dos servidores da Ouvidoria:

- Participação do Ouvidor da UEPA no XI Fórum Nacional de Ouvidores Universitários, promovido pelo Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU, em São Paulo – SP, de 14 a 16 de novembro de 2011.
- Participação do Ouvidor da UEPA no Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidores/Ombudsman, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO Nacional, em São Paulo – SP, de 18 a 21 de setembro de 2011, onde obteve sua Certificação cuja foi registrada sob o nº CCC2055/11.
- Participação do Ouvidor da UEPA no XIV Congresso Brasileiro de Ouvidores / Ombudsman, promovido pela ABO Nacional, em São Paulo – SP, de 16 a 18 de novembro de 2011.
- Participação do Ouvidor da UEPA e sua equipe no II Encontro de Ouvidorias Públicas no Estado do Pará, com o tema *Ouvidoria: um instrumento de gestão e controle social*, em 11/11/2011. Evento promovido pelo Fórum OUVÉPARÁ e realizado no Auditório da SUDAM. O Ouvidor da UEPA Lairson Cabral da Silva participou na ocasião como palestrante na Mesa Redonda: *Práticas exitosas no Pará*, momento em que relatou as experiências de sucesso obtidas junto à Ouvidoria da UEPA, como instituição participante do Fórum OUVÉPARÁ.

## **6 - SUGESTÕES**

Diante das manifestações dos usuários que foram recebidas pela ouvidoria da UEPA, no decorrer do ano de 2011, apresentamos algumas sugestões de medidas de aprimoramento das atividades técnicas e administrativas que poderão, ou deveriam ser adotadas, com vistas à obtenção da melhoria na qualidade dos serviços desenvolvidos pelos setores responsáveis:

### ***PROGRAD/DAA/CCSE/CCNT/CCBS/NÚCLEOS***

- Desenvolver ações conjuntas com as Coordenações de Cursos e, Núcleos da UEPA no Interior do Estado, visando esclarecer melhor o às atividades inerentes ao papel das Assessorias Pedagógicas, com vistas a melhorar e garantir a atuação destes profissionais junto aos docentes e discentes, modo minimizarem os conflitos, em nível local;
- Definir ações de orientação acadêmico/pedagógica junto às Coordenações de Curso e Departamentos, destinados aos docentes itinerantes que atuam nos núcleos da UEPA no Interior do Estado, visando garantir a melhoria tanto da qualidade do ensino ministrado por estes, quanto à do relacionamento docente x discente;
- Melhorar a divulgação do PRISE e PROSEL através do site da UEPA, modo facilitar a compreensão do usuário quantos aos procedimentos a serem adotados em todas as fases dos processos acima mencionados;
- Reduzir o tempo de envio das informações solicitadas pela Ouvidoria da UEPA, garantindo assim a credibilidade desta perante a Comunidade Acadêmica e os cidadãos/usuários que buscam estes serviços, observando-se o ***prazo de 15 (quinze) dias***;
- Compreender a importância do regresso dos expedientes com vistas a obter informações requeridas pelo cidadão, a fim de que a Ouvidoria possa garantir aos interessados notícia quanto às medidas e providências que serão adotadas para solução do problema, de seu interesse, em nível de UEPA.

### ***DCA/COAD-CCSE***

- Buscar alternativas que viabilizem o entendimento com outros seguimentos responsáveis pela execução de cursos à distância com vistas a expedição de certificados de cursos de pós-graduação, com maior celeridade, evitando assim causar prejuízos aos usuários no momento em que necessitarem comprovar titularidade em concursos públicos, solicitar gratificações, dentre outros.

### ***DEMAIS ÓRGÃOS***

- Compreender a importância do regresso dos expedientes encaminhados com vistas a obter informações requeridas pelo cidadão/usuário, a fim de que a Ouvidoria possa garantir aos interessados o direito de obterem conhecimento quanto às medidas e providências que serão adotadas pela UEPA, para solução do problema apontado.
- Reduzir o tempo de envio das informações solicitadas pela Ouvidoria da UEPA, garantindo assim a credibilidade desta perante a Comunidade Acadêmica e os cidadãos que buscam estes serviços, observando-se o ***prazo de 15 (quinze) dias***.