



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ



RELATÓRIO DE GESTÃO

Período: Junho/2013 a maio/2017



Endereço: Rua do Una, 156 – Telégrafo – Belém – Pará

e-mail: ouvidoria@uepa.br

Contato: (91) 3254-5759 / (91) 3299-2234 / (91) 98112-1967

REITOR:

Juarez Antônio Simões Quaresma

VICE-REITOR

Rubens Cardoso da Silva

EQUIPE DA OUVIDORIA**OUVIDOR**

Eugênia Suely Belém de Sousa – Psicóloga – Técnico de Nível Superior
(eugenia.suely@uepa.br)

EQUIPE

Vera Lúcia Lameira Picanço- Técnico de Nível Superior (verapicanco@uepa.br)

Sônia Suely da Silva Ferreira – Técnico de Nível Superior (soniaferreira@uepa.br)

Lenny América Oliveira Mendes Lucena – Agente Administrativo (lennyLucena@uepa.br)

ELABORAÇÃO

Eugênia Suely Belém de Sousa

Sônia Suely da Silva Ferreira

UNIDADE ADMINISTRATIVA

Ouvidoria

VINCULAÇÃO INSTITUCIONAL:

Reitor

2.1 ORGANOGRAMA DE VINCULAÇÃO



Fig 01 Organograma de vinculação

SUMÁRIO

	APRESENTAÇÃO	5
2	HISTÓRIA DA OUVIDORIA	6
3	A OUVIDORIA NA UEPA	7
	3.1 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO ESTADO DO PARÁ (SIC.PA) NA UEPA.....	7
4	COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA	8
5	PRÁTICAS DA OUVIDORIA	9
6	AÇÕES REALIZADAS NO PERÍODO DE JUNHO/2013 A MAIO/2017 - ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	9
	6.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS MÊS A MÊS NO PERÍODO DE JUNHO/2013 A MAIO/2017	11
	6.2 FORMA DE ENTRADA.....	12
	6.3 TIPO DE MANIFESTAÇÃO.....	13
	6.4 TIPO DE USUÁRIO.....	14
	6.5 MANIFESTAÇÃO POR STATUS	14
7	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO ESTADO DO PARÁ-SIC.PA – INDICATIVO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS	16
8	AVANÇOS, DIFICULDADES E SOLUÇÕES	16
9	DESAFIOS FUTUROS	17
10	AÇÕES PROPOSTAS	17
11	CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

APRESENTAÇÃO

A Coordenação da Ouvidoria da Universidade do Estado do Pará (UEPA) apresenta esse documento com o objetivo de descrever quais os caminhos percorridos, as ações realizadas, bem como seus resultados e impactos no contexto universitário da UEPA. Toda a trajetória dessa gestão, nesses quatro anos, foi trilhada a partir de planejamentos (re)construídos com base em princípios claros e objetivos específicos direcionados para o atendimento dos direitos dos usuários e agilidade no atendimento de suas necessidades.

Assim, esse relatório demonstra, também, os princípios e os objetivos cumpridos pela Ouvidoria, além das atividades realizadas, transformadas em estatísticas e, sobretudo, os resultados alcançados.

No que se refere ao cotidiano da ouvidoria, o relatório oportuniza a compreensão do que diariamente é realizado no seu ambiente, ou seja, como se dá, na prática, os atendimentos à comunidade interna e externa, com prestação de esclarecimentos, mediação, orientação ou qualquer ação que se faça necessária para manter as boas relações entre docentes, discentes, funcionários da Universidade e esta com a comunidade externa.

A Ouvidoria da UEPA funciona diariamente no Prédio da Reitoria, em horário comercial para atender a comunidade interna e externa, além de utilizar canais de acesso como: presencial (Rua do Uma, 156 – Telégrafo); Telefone: (91)3299-2234; e-mail: ouvidoria@uepa.br; caixas para sugestões instaladas nos *Campi* da capital; Formulário Eletrônico disponibilizado no site da UEPA: <http://paginas.uepa.br/ouvidoria/> bastante utilizado também pelos usuários do interior do Estado.

2 HISTÓRIA DA OUVIDORIA

A história da ouvidoria, no Brasil, começa com a implantação da administração colonial, em meados do século XVI, quando Tomé de Sousa nomeou o primeiro Ouvidor-Geral do Brasil para figurar como os “ouvidos do rei”, sua função era cuidar dos assuntos judiciais da colônia, representando a administração da justiça real portuguesa e atuando como juiz em nome do rei. O ouvidor não defendia os direitos dos cidadãos, ele defendia os direitos da coroa portuguesa. Os primeiros ouvidores de que se tem notícia surgiram em Salvador e depois no Rio de Janeiro.

Em 1809, na Suécia, surgiu a figura do *ombudsman*¹, com atuação similar ao do Ouvidor de hoje, tinham por objetivo receber e encaminhar as queixas dos cidadãos contra os órgãos públicos, ainda tinham sob sua responsabilidade o controle da administração e observância do cumprimento da lei pelos tribunais. No Brasil, o *ombudsman* chegou na década de 50 e exerciam as atividades semelhantes as dos ouvidores como atuam hoje.

Na década de 1980, no Brasil, ressurgiu a Ouvidoria, junto com o movimento pela redemocratização do país. A primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, na capital do Paraná. Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988 evoluíram rapidamente sob o impulso das reivindicações populares por participação nas deliberações do Estado.

Em 1995 foi criada a Ouvidoria Geral da República e em 2004 foi promulgada a Emenda Constitucional nº 45, que determina a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios.

No Brasil toda a ação da Ouvidoria deve se apoiar nos princípios instituídos no Art 37 da Constituição Federal, ou seja, obedecer “[...] aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...]”. Assim, e para o sucesso e eficiência do exercício da função, a Ouvidoria precisa ter apoio total do dirigente principal da organização, ter livre-trânsito no âmbito institucional e prioridade de resposta.

A Ouvidoria não possui poder de decisão. O seu poder está apoiado na persuasão, no esclarecimento, na orientação ou mesmo em recomendações, apontando para recondução ou revisão das decisões, sempre que houver prejuízo ou constrangimento para o usuário. Essa função tem como papel fundamental

¹ Ombudsman é um conceito da língua sueca que não faz parte dos dicionários de língua portuguesa e equivale a Representante dos Cidadãos

defender os cidadãos cujos direitos podem ser prejudicados ou ameaçados por atos da administração ou por omissão dela.

No âmbito universitário a primeira ouvidoria surgiu na *Universidad Simón Froser*, no Canadá, em 1965. No Brasil, a primeira ouvidoria universitária foi implantada, em 1992, na Universidade Federal do Espírito Santo. Em 1993 foi implantada a ouvidoria na Universidade de Brasília e em 1994 a da Universidade Estadual de Londrina, sendo estas duas desativadas em 1997, por motivos que não ficaram bem claros.

Nos anos 90 ocorreu um crescimento lento na implantação de novas ouvidorias universitárias, somente no final dos anos 90 e nos primeiros anos da década de 2000 ocorreu um novo impulso na implantação de novas ouvidorias no ambiente universitário, com criação de ouvidorias em universidades públicas federais, estaduais e, também, em instituições particulares.

3 A OUVIDORIA NA UEPA

A Ouvidoria da Universidade do Estado do Pará, criada com a 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 o usuário e a sociedade em geral com vistas a mediar às relações entre a Administração Pública e o cidadão, propondo ações de recondução e/ou de aprimoramento, através de sugestões direcionadas aos diversos segmentos da UEPA que visem oportunizar ao cidadão a observância de seus direitos. Com isso cumprindo sua missão, ou seja, *"Atuar como um canal de comunicação mediada, oportunizando a vocalização dos anseios dos usuários dos serviços da Universidade do Estado do Pará (UEPA) para o fortalecimento da cidadania com a justiça e equidade"*, direcionada para concretizar sua visão de futuro que é *"Ser referência como um canal de comunicação imparcial, ético e de confiabilidade em âmbito universitário"*.

No primeiro semestre de 2016, na UEPA, a ouvidoria foi o setor definido como responsável para recepcionar e tratar as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-PA).

3.1 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO ESTADO DO PARÁ (SIC.PA) NA UEPA

O Governo do Estado do Pará, com o Decreto Nº 1.359, DE 31 DE AGOSTO DE 2015, determina a regulação do disposto nos incisos X e XXXIII do art. 5º e no inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal e no inciso II do art. 29 e no § 5º do art. 286 da

Constituição do Estado do Pará e na Lei nº 12.527, de 18/11/2011, e dá outras providências para garantir o acesso a informações, nas Autarquias, Fundações Públicas, Empresas Públicas, Sociedades de Economia Mista e demais Entidades controladas direta ou indiretamente pelo Poder Executivo do Estado do Pará.

Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual precisaram implantar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.PA com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação relativa a esses órgãos. Para desenvolver este serviço o Governo do Estado, através do Governo Digital, criou um sistema *on line*, sendo o seu ícone visualizado na página principal das diversas Autarquias, Fundações Públicas, Empresas Públicas, Sociedades de Economia Mista e demais Entidades controladas direta ou indiretamente pelo Poder Executivo do Estado do Pará. O registro do pedido de acesso se realiza no sistema e este fornece número do protocolo contendo a data de apresentação do pedido e o encaminhamento do pedido recebido.

Na UEPA a Ouvidoria, por determinação reitoral registrada pela Portaria nº 564/16, ficou responsável pelo recebimento e respostas das solicitações de informações feitas através do SIC.PA e embora esse serviço tenha iniciado o seu funcionamento em julho de 2016, na UEPA só iniciou no mês seguinte após os servidores responsáveis receberem treinamentos pela Auditoria Geral do Estado e PRODEPA.

4 COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

As competências e atribuições da Ouvidoria são as seguintes:

- Oportunizar 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;

- Fornecer informações gerais sobre a estrutura, atendimento e funcionamento da Universidade do Estado do Pará;
- Divulgar relatórios gerenciais para subsidiar a gestão da UEPA;
- Aprimorar o sistema de comunicação e registro para contribuir no cumprimento dos objetivos da IES com a sociedade.
- Auxiliar o Estado do Pará no sentido de garantir o acesso a informações previsto nos incisos X e XXXIII do art. 5º e no inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal e no inciso II do art. 29 e no § 5º do art. 286 da Constituição do Estado do Pará, passando a adotar, os mandamentos e dispositivos constantes da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

5 PRÁTICAS DA OUVIDORIA

As demandas são recepcionadas através do atendimento presencial, por e-mail, telefone, caixa de sugestão (presentes nos 5 campi da capital) ou formulário próprio disponível na página da UEPA. Quando necessário, são realizadas reuniões de mediação. Estas reuniões são indispensáveis quando o problema apontado pelos participantes apresenta contínua insatisfação, exigindo solução de maior complexidade. Nestes casos, a Ouvidoria promove as reuniões, envolvendo diretamente as Gerências, os participantes e, se necessário, a Diretoria, buscando alcançar a solução para o problema em questão.

6 AÇÕES REALIZADAS NO PERÍODO DE JUNHO/2013 A MAIO/2017 - ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de junho/2013 a maio/2017, a Ouvidora esteve nos municípios de Marabá, Igarapé-Açu, São Miguel do Guamá, participando de reunião com discentes e servidores desses *campi*. A ouvidora também participou de reunião com discentes, docentes e servidores dos Centros de Saúde e de Educação. Esses momentos também serviram para divulgação do setor, seu formato, princípios e objetivos.

Ainda como ação, a Ouvidoria foi acionada pelo magnífico reitor para elaborar documentos para auxiliar a gestão no controle de conflitos. Assim, foi apresentada proposta de Código de Ética para os servidores da UEPA (como já existe em universidades federais) e proposta de Instrução Normativa para a utilização dos espaços da universidade, para festas e outros eventos, pela comunidade acadêmica.

No ano de 2015 a Universidade do Estado do Pará firmou parceria com a Fundação Osvaldo Cruz para coordenar e desenvolver o Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS, que teve como objetivo contribuir para a qualificação do Sistema Nacional de Auditoria e do Sistema Nacional de Ouvidoria, com vistas ao fortalecimento destas áreas estratégicas para a implementação do Sistema Único de Saúde (SUS). A partir da definição e da parceria firmada, o Reitor da UEPA, indicou para coordenar o Curso em tela a sua ouvidoria. O curso foi destinado a Ouvidores e Auditores do sistema de saúde no Estado. Essa parceria perdurou por dois anos até que todas as questões pedagógicas e administrativas fossem concluídas.

Por outro lado, é interessante registrar que a Ouvidoria da UEPA faz parte do Fórum OUVEPARÁ, onde são tratadas questões abrangentes no que tange à competência da Ouvidoria no Estado.

As demandas da Ouvidoria da UEPA foram registradas classificando-se os usuários, os tipos de demandas, os canais utilizados, os status, a temporalidade e destino conforme tabelas constantes desse relatório. No período de junho/2013 a maio/2017, foram realizados atendimentos presenciais para esclarecimentos aos usuários que nos procuraram. Foram recebidas **566** manifestações. No quadro 1, juntamente com o gráfico 1, pode-se visualizar o recebimento de manifestações, mês a mês e ano a ano, do período.

De forma quantificada temos registrado: **119** informações, **176** reclamações, **88** denúncias, **151** solicitações, **13** sugestão, **6** elogios, **9** pedidos de instrução e **4** outros pedidos diversos que podem ser visualizadas nos quadros a seguir. A título de detalhamento, apresentam-se tabelas por classificação dos dados coletados.

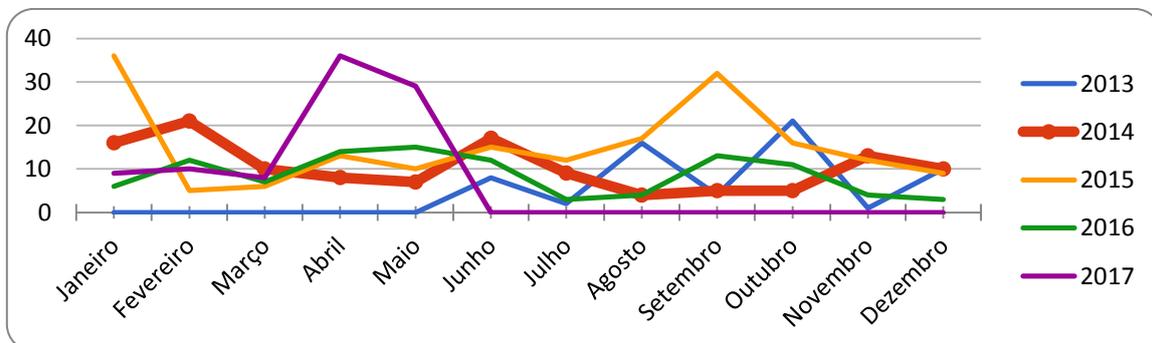
6.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS MÊS A MÊS NO PERÍODO DE JUNHO/2013 A MAIO/2017

Quadro 1: Manifestações recebidas de junho de 2013 a maio de 2017, mês a mês

Quantitativo de Manifestações Anuais por Mês						
Mês	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Janeiro		16	36	6	9	67
Fevereiro		21	5	12	10	48
Março		10	6	7	8	31
Abril		8	13	14	36	71
Maio		7	10	15	29	61
Junho	8	17	15	12		52
Julho	2	9	12	3		26
Agosto	16	4	17	4		41
Setembro	4	5	32	13		54
Outubro	21	5	16	11		53
Novembro	1	13	12	4		30
Dezembro	10	10	9	3		32
Total	62	125	183	104	92	566

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA

Gráfico 1 Manifestações recebidas de junho de 2013 a maio de 2017, mês a mês



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA

É possível observar que ocorreu uma certa concentração de manifestações no início de cada ano, coincidindo com o período de resultado dos processos seletivos e acolhimento dos novos alunos, com um grande número de manifestações relacionadas a resultado do processo seletivo, a dificuldade com a documentação pessoal para a matrícula e informações sobre as chamadas subsequentes. Observa-se que nos meses de junho também ocorre concentração de manifestação em razão da finalização do semestre e o não lançamento de notas pelos docentes. Os meses de julho, período de férias regulamentares para a comunidade acadêmica, são sempre meses de pequeno movimento na ouvidoria da UEPA.

As manifestações duplicaram no período de junho a dezembro de 2013 em relação ao período de janeiro a maio do mesmo ano. No ano de 2016 os meses de abril, maio e

junho foram os de maior índice de manifestações, atribui-se à greve e ocupação do CCSE, manifestações feitas por discentes que se sentiram prejudicados. Nos meses de novembro e dezembro, do mesmo ano, ocorreu grande diminuição nas manifestações, período em que a Reitoria da UEPA esteve ocupada por alunos não permitindo a entrada de servidores no prédio, provocou a descontinuidade para os atendimentos.

6.2 FORMA DE ENTRADA

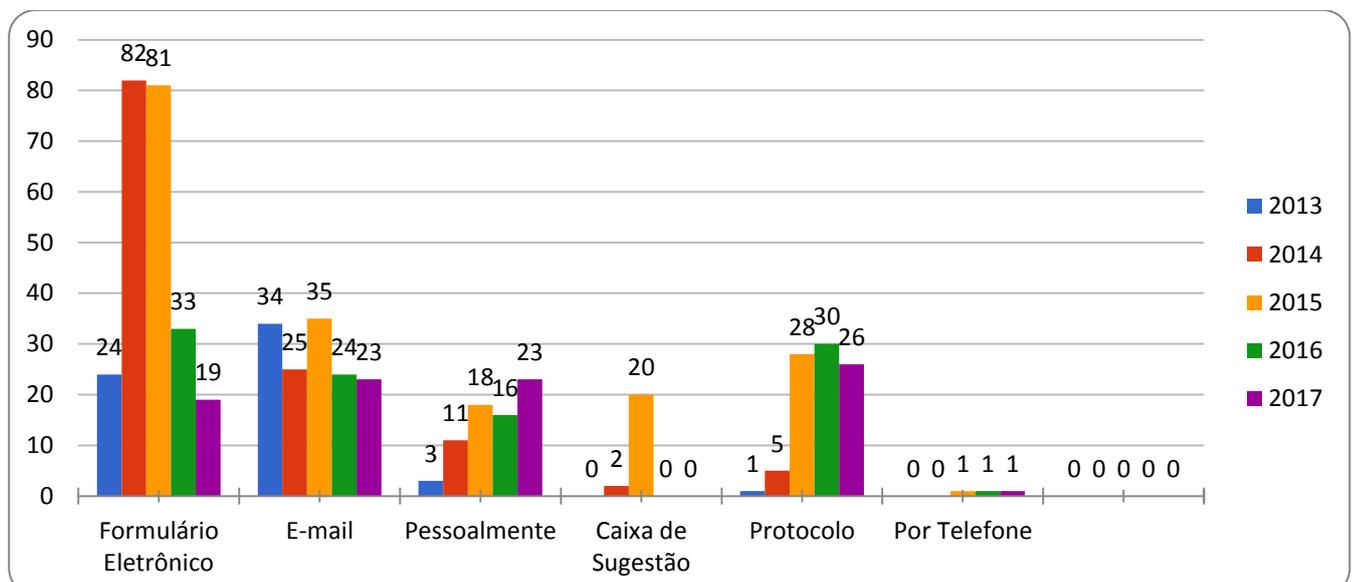
Quadro 2: Movimento das demandas por forma de entradas

Contagem de Manifestações Anuais por Forma						
Forma	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Formulário Eletrônico	24	82	81	33	19	239
E-mail	34	25	35	24	23	141
Pessoalmente	3	11	18	16	23	71
Caixa de Sugestão	0	2	20	0	0	22
Protocolo	1	5	28	30	26	90
Por Telefone	0	0	1	1	1	3
Total	62	125	183	104	92	566

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA

O quadro 2 demonstra que o principal canal de acesso utilizado pelos manifestantes foi o formulário eletrônico, disponibilizado na página da Ouvidoria, através do *site* da UEPA, o que se mostra positivo, pois possibilita formalização da manifestação pelo próprio interessado e a possibilidade de acompanhamento da demanda com mais rapidez e conforto para o interessado.

Gráfico 2 Movimento das demandas por forma de entradas



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA

O gráfico 2 permite visualizar a forma de entrada das demandas, ano a ano, possibilitando observar que o telefone foi a ferramenta menos utilizada pelos usuários para formalizar suas demandas.

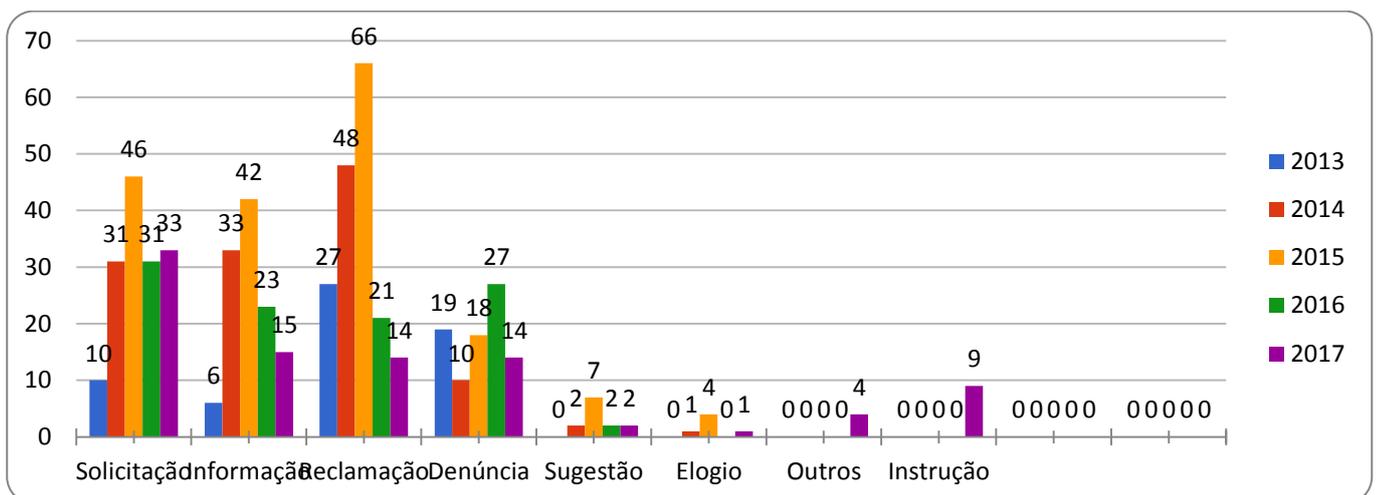
6.3 TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Quadro 3 Manifestações recebidas de junho de 2013 a maio de 2017 por tipo de manifestação

Quantitativo de Manifestação por Assunto						
Assunto	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Solicitação	10	31	46	31	33	151
Informação	6	33	42	23	15	119
Reclamação	27	48	66	21	14	176
Denúncia	19	10	18	27	14	88
Sugestão	0	2	7	2	2	13
Elogio	0	1	4	0	1	6
Outros	0	0	0	0	4	4
Instrução	0	0	0	0	9	9
Total	62	125	183	104	92	566

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA

Gráfico 3 Manifestações recebidas de junho de 2013 a maio de 2017 por tipo de manifestação



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA

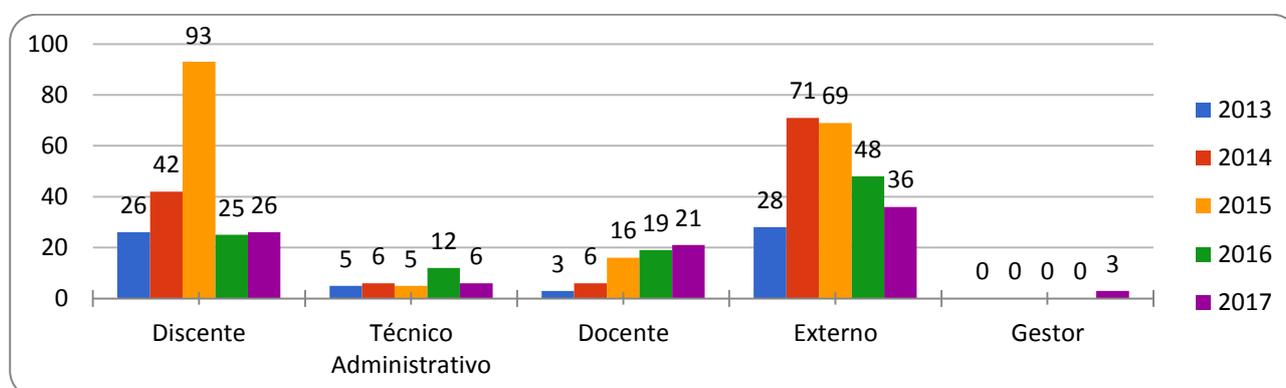
6.4 TIPO DE USUÁRIO

Quadro 4 - Manifestações recebidas de junho de 2013 a maio de 2017 por tipo de usuário

Contagem de Manifestações Anuais por Tipo de Usuário - jun/2013 a maio/2017						
Curso	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Discente	26	42	93	25	26	212
Técnico Administrativo	5	6	5	12	6	34
Docente	3	6	16	19	21	65
Externo	28	71	69	48	36	252
Gestor ²	0	0	0	0	3	3
Total	62	125	183	104	86	566

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA

Gráfico 4 Manifestações recebidas de junho de 2013 a maio de 2017 por tipo de usuário



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA

6.5 MANIFESTAÇÃO POR STATUS

Após e devidamente analisadas pela Ouvidoria, as manifestações foram encaminhadas aos setores envolvidos/citados aos quais compete emitir parecer sobre o assunto em questão, apontando possíveis soluções ou encaminhamentos que visem solucionar ou justificar cada demanda, ou ainda fazer esclarecimentos sobre o assunto de forma a elucidar a questão apresentada.

No período de junho de 2013 a maio de 2017 foram registradas na Ouvidoria **566** manifestações, destas **555** (quinhentos e cinquenta e cinco) encontram-se concluídas. As pendências de um ano foram resolvidas no decorrer dos anos seguintes. Ao final do ano de 2013 ficaram **21** demandas por resolver. Em 2014 ficaram **15**, em 2015 ficaram **30** e em 2016 ficaram **13** em tramitação. Atualmente e considerando que ainda estamos no

² O item gestor foi inserido para ser computado separadamente a partir de maio/2017, uma vez que temos recebido demandas originadas por gestores - dos diversos setores enquanto no exercício do cargo.

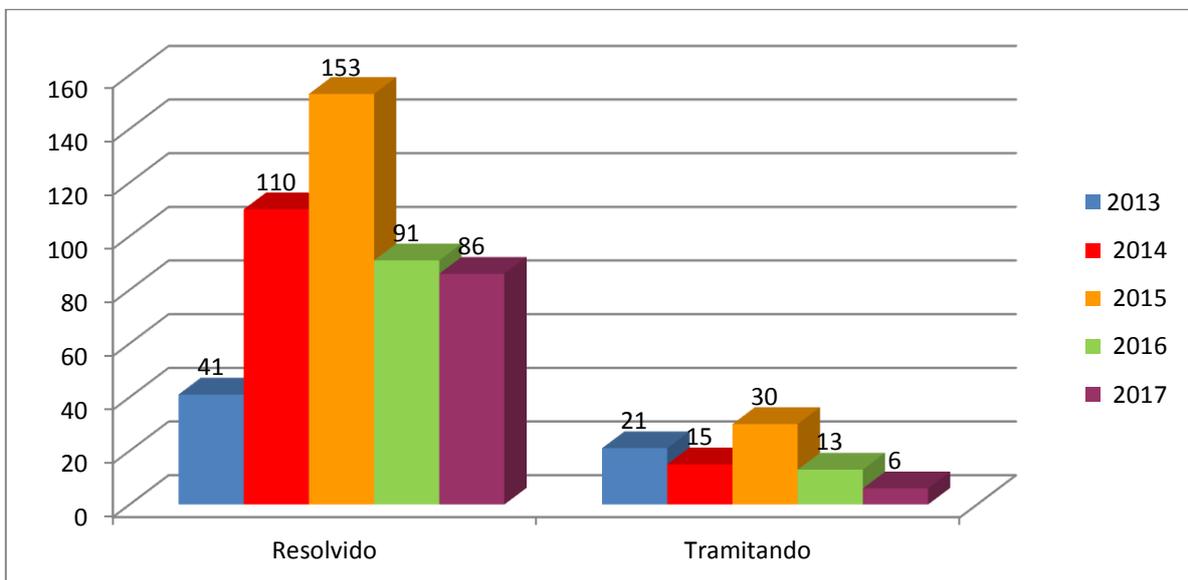
primeiro semestre de 2017, encontram-se **11** (onze) manifestações em tramitação nos órgãos/segmentos responsáveis (sendo 6 pendentes/tramitando, 3 em sindicância e 2 em PAD) conforme demonstram no quadro 5, gráfico 5 e gráfico 6.

Quadro 5 Manifestações recebidas de junho de 2013 a maio de 2017 por status

Quantitativo de Manifestação por Status					
Status	2013	2014	2015	2016	2017
Resolvido	41	110	153	91	86
Tramitando	21	15	30	13	6
Total	62	125	183	104	92

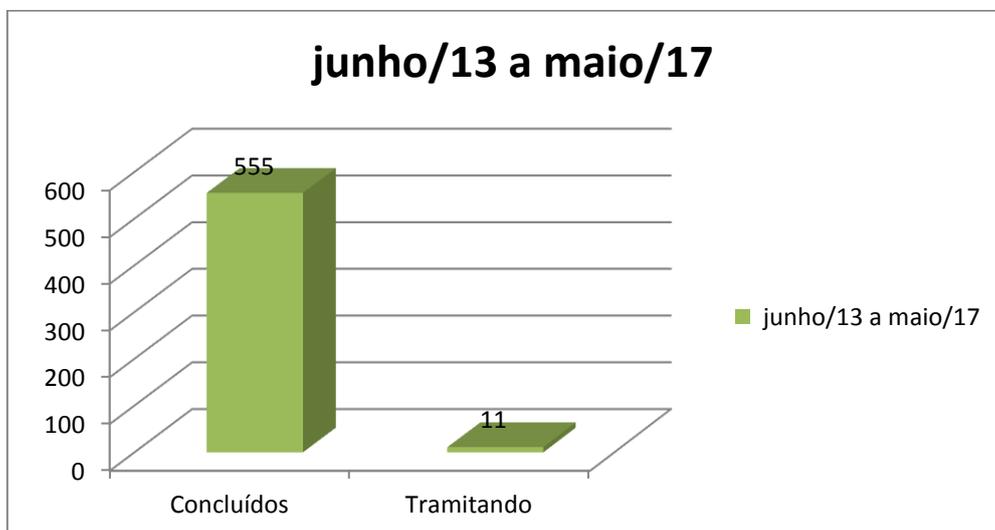
Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA

Gráfico 5 Manifestações recebidas de junho de 2013 a maio de 2017 por status



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA

Gráfico 6 Manifestações recebidas e concluídas de junho de 2013 a maio de 2017



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA

A análise dos dados permite identificar que a comunidade externa é quem mais procura a Ouvidoria, seguida dos discentes. Os registros, na ouvidoria, indicam que o maior índice de demandas foram direcionadas para o DAA/PROGRAD. A reclamação é o tipo de manifestação com o maior índice, porém, no ano de 2016 as denúncias foram a maioria das demandas, este fato se deu em virtude da greve dos servidores ocorrida no 1º semestre daquele ano, às eleições para a direção do CCSE, a ocupação do bloco I do CCSE e a ocupação do prédio da Reitoria, situações que geraram muitos conflitos na comunidade acadêmica.

7 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO ESTADO DO PARÁ-SIC.PA – INDICATIVO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

Desde a implantação do SIC.PA na UEPA, foram atendidas **28** (vinte e oito) solicitações de informação tendo sido respondidas todas, respeitando o tempo regulamentado na Lei 1.359/2015-PA. As solicitações chegam a esta ouvidoria através da página do Governo Digital.

Através das estatísticas, controladas totalmente pela Auditoria Geral do Estado, junto com a PRODEPA, é possível ver que os sujeitos que mais buscaram informações sobre a UEPA, são: pessoa física, estudante, do sexo feminino, na faixa etária entre 30 e 39 anos. Não foi possível detectar qual o assunto que é mais buscado informação.

8 AVANÇOS, DIFICULDADES E SOLUÇÕES

Todas as demandas recepcionadas pela Ouvidoria da Universidade do Estado do Pará foram atendidas no âmbito desse Setor e encaminhadas as instâncias superiores quando se fizeram necessário, ouvindo quando crucial a procuradoria jurídica da universidade.

Durante o período observou-se avanços, dos quais se destacaram o aumento da agilidade e o aumento da visibilidade da Ouvidoria/UEPA. Em relação à agilidade, o setor intensificou o acompanhamento da tramitação dos documentos por meio de visita aos setores e contatos telefônicos, com isso conseguimos, inclusive, que fossem obedecidos os prazos legais determinados na LAI. É necessário pontuar que, atualmente, no que se refere a prazos para respostas a Ouvidoria/UEPA, a partir de 2016 e como não existe na universidade uma Instrução Normativa que regule os prazos de retorno a ouvidoria das demandas enviadas aos outros setores, passou-se a seguir as diretrizes do Decreto

1359/2015 de 31/08/2015 que regula o acesso a informações. O aumento da agilidade tem base

O crescimento da visibilidade da ouvidoria da UEPA foi outro avanço a se destacar. Esse crescimento se deu a partir de palestras, reuniões e esclarecimentos sobre o papel da Ouvidoria, pela agilidade na resolução das questões, assim como pela forma da mediação realizada entre os usuários e a UEPA, mediações positivas e impessoais, além da satisfação do usuário pelo atendimento de suas demandas.

Poucas dificuldades foram enfrentadas no período, as quais demandaram maiores esforços para resolução e coletas de respostas às questões recepcionadas pela Ouvidoria. Destaca-se, como dificuldade a sala da ouvidoria não ter privacidade para o atendimento presencial, o que se mostra quando se trata de assunto sigiloso, uma vez que implica em constrangimento do usuário no relato dos fatos e exposição da demanda. Outra dificuldade em destaque é a demora na solução final que é dada aos casos que são encaminhados para sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar (PAD).

9 DESAFIOS FUTUROS

- Conseguir que todas as demandas recepcionadas pela ouvidoria sejam resolvidas de forma satisfatória e definitiva para a comunidade que a procura em curto tempo;
- Reduzir o número de denúncias e reclamações como referência de que a gestão está atendendo aos anseios da comunidade;
- Reduzir mais ainda o tempo de retorno das repostas às solicitações de informações enviadas pela Ouvidoria da UEPA, garantindo assim a credibilidade e visibilidade desta perante a Comunidade Acadêmica e os cidadãos que buscam estes serviços;
- Realizações que antecipem resoluções de problemas tais como pesquisa de opinião quanto a prestação de serviços dos setores.

10 AÇÕES PROPOSTAS

- Palestras de compreensão das competências da ouvidoria com os gestores, com os servidores e servidores;
- Palestras de conscientização sobre o Assédio Moral e a Ética no Serviço Público com os gestores e com os servidores;
- Elaboração de Manual Institucional sobre Assédio Moral como instrumento de apoio para a modificação de cultura que já se encontra em processo de mudança;

- Participação em cursos, congressos, fóruns e outros eventos com vistas a qualificar os servidores que atuam na ouvidoria.

11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os nossos registros e planejamento para receber, organizar e processar as consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos, nos deu o conforto e a clareza de que oportunizamos e facilitamos integralmente todos os acessos ao cidadão para a busca de seus direitos de forma direta, formal e gratuita às informações que lhe foram devidas pela Administração Pública, salvo as informações sigilosas previstas na legislação vigente.

Além disso, mantivemos nossas atividades de forma rápida e ágil permitindo assim a análise e investigação de forma independente e crítica às consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios recebidos.

Nossa preocupação e foco para atender as demandas recebidas de qualquer fonte ou canal é sempre acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes, aprofundando o caráter resolutório da demanda e mantendo o interessado informado sobre o andamento processual de sua demanda.

É necessário pontuar que, atualmente, no que se refere a prazos para respostas a Ouvidoria/UEPA, segue as diretrizes do Decreto 1359/2015 de 31/08/2015 que regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal e na Constituição do Estado do Pará.

Porém, acredita-se que é possível ousar mais. Por isso, e a título de projeção, já se está amadurecendo formas e estratégias para desenvolver ações proativas que amplie o alcance desta Ouvidoria como ferramenta de mediação entre os seguimentos da UEPA e estes com os usuários, portanto, atue como ferramenta da gestão no auxílio ao fortalecimento da transparência e da qualidade de serviço serem cada vez mais alta.