



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2017

EQUIPE

OUVIDOR

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

EQUIPE

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

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

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

ELABORAÇÃO

Eugênia Suely Belém de Sousa

Sônia Suely da Silva Ferreira

Outubro/2017

Rua do Una, 156 – Telégrafo – Belém – Pará – CEP 66.050-540

ouvidoria@uepa.br

(91) 3254-5759 / (91) 3299-2234

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da UEPA funciona diariamente no Prédio da Reitoria, localizado a Rua do Una, 156 – Telégrafo; no horário de 08 às 16h, para atender presencialmente a comunidade interna e externa. Utiliza, ainda, outros canais para dar acesso aos usuários como telefone: (91) 3299-2234; e-mail: ouvidoria@uepa.br; Formulário Eletrônico disponibilizado no site da UEPA: <http://paginas.uepa.br/ouvidoria/>, sendo este último bastante utilizado pelos usuários do interior do Estado.

A Ouvidoria da Universidade do Estado do Pará atuou no período de janeiro a dezembro de 2017, de forma a manter a facilidade ao acesso dos usuários para registros de manifestações, acompanhando a tramitação para dar maior celeridade às respostas. Assim como dar divulgação a importância desse acesso para que a IES se mantenha acreditada na sociedade e, com isso, permita, cada vez mais, a maior participação da população. Esse setor conta com uma equipe técnica composta por duas Técnicas de Nível Superior e uma Agente Administrativa.

Essa equipe técnica, de forma organizada e planejada, fortaleceu, também no seu plano de trabalho, ações de divulgação do papel e da importância da ouvidoria ~~no auxílio da~~ como ferramenta de gestão. Isso pela contínua preocupação em esclarecer sobre assuntos ligados às suas competências, formas de tratamentos das demandas de funcionários, alunos, docentes e usuários da UEPA, recepcionadas pelos vários canais, tendo por objetivo a mediações, orientação, direcionamentos e com a devida celeridade.

2 PRINCIPAIS AÇÕES

No ano de 2017, registrou-se 212 (duzentos e doze) manifestações recebidas da comunidade interna e externa, por todos os canais disponibilizados (telefone, presencial, formulário impresso e virtual pela nossa página), superando em 17,77% a meta indicada para o ano de 2017.

Desta forma, destaca-se o aceite para vários convites, dentre outros, para 06 (seis) eventos externos como cursos e palestras, entendendo sempre que a qualificação e atualização são fundamentais para manter um bom nível de prestação de serviço além de mantê-lo atualizado e alinhado ao modelo estadual e federal.

Dentre estes destacamos o Curso realizado em Belém pela Controladoria Geral da União – CGU, assim titulado: DENÚNCIAS - O PAPEL DA OUVDORIA NO COMBATE A CORRUPÇÃO, continuando, com isso, o desenvolvimento de seu programa de ***Política de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO***.

Outro destaque interessante na formação continuada da equipe da Ouvidoria da UEPA foi a aceitação do convite pela Ouvidora para participar do I Encontro dos Servidores

dos Serviços de Informações ao Cidadão (SIC) dos Órgãos Federais dos Estados do Pará, Amapá, Maranhão e Amazonas, também promovido CGU – Ministério da Transparência e Controladoria da União, portanto os participantes foram ouvidores de órgãos federais da Região Norte e alguns ouvidores convidados de órgãos Estaduais.

Ainda, entendendo que promover ou receber a capacitação permanentemente é fundamental, registra-se que a equipe da Ouvidoria teve participação efetiva no Fórum de Ouvidores do Estado (Fórum OUVEPARÁ) onde se tratou de questões de atendimento de demandas, questões institucionais, de infraestrutura, política e de outros cunhos.

Outro destaque importante que se quer registrar, é o acompanhamento pela Ouvidoria do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC.PA) que faz parte do Programa Governo Digital, para auxiliar no cumprimento da Lei Federal de Acesso a Informação(LAI).

Todas as ações da Ouvidoria da UEPA apoiaram-se na preocupação em divulgá-la junto aos Órgãos externos, seja através dos folders, reuniões, encontros de trabalho e pelo site da Universidade, isso para conhecimento das possibilidades do serviço e suas bases gerencias.

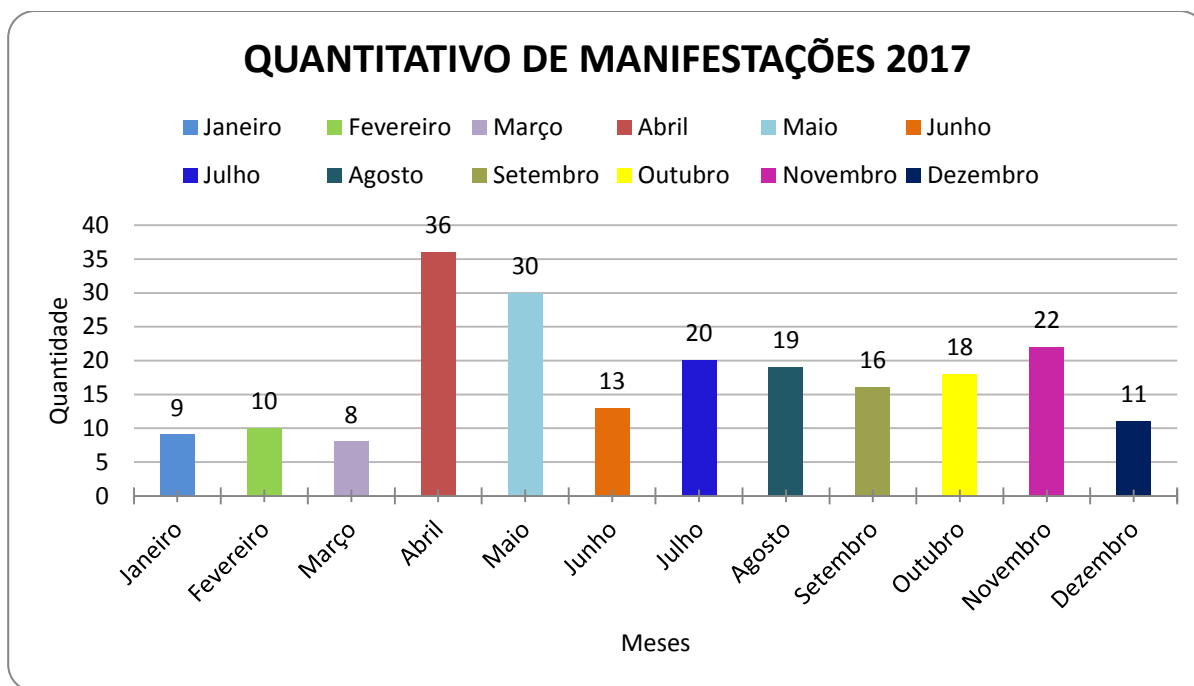
No ano de 2017, foram realizados atendimentos presenciais para esclarecimentos e ou orientações aos usuários que procuraram a Ouvidoria. Dessa forma, foram recebidas **212** (duzentos e doze) manifestações, das 180 previstas como meta para o ano de 2017. No Quadro 1, pode-se visualizar o recebimento de manifestações, mês a mês.

QUADRO 1 Manifestações recebidas de janeiro/2017 a dezembro/2017, mês a mês

Quantitativo de Manifestações por Mês		
Mês	Quantidade	%
Janeiro	9	4,25%
Fevereiro	10	4,72%
Março	8	3,77%
Abril	36	16,98%
Mai	30	14,15%
Junho	13	6,13%
Julho	20	9,43%
Agosto	19	8,96%
Setembro	16	7,55%
Outubro	18	8,49%
Novembro	22	10,38%
Dezembro	11	5,19%
Total	212	100,00%

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez2017

Gráfico1 Manifestações recebidas, mês a mês, de janeiro a dezembro/2017.



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez2017

É possível observar que o mês de abril de 2017 foi o que teve o maior número de demandas, tendo um aumento em relação ao mesmo período de 2016, em que foram recebidas apenas 14 manifestações.

QUADRO 2 Resumo do movimento das demandas. - janeiro a dezembro de 2017

Quantitativo de Manifestação por Assunto / Forma							
Assunto / Forma	Telefone	E-mail	Formulário Eletrônico	Pessoalment e	Protocolo	Caixa de Sugestão	Quant.
Orientação	2	0	0	31	0	0	33
Denúncia	1	7	4	5	15	0	32
Reclamação	0	5	14	5	12	0	36
Informação	0	13	42	0	6	0	61
Solicitação	0	8	10	4	15	0	37
Sugestão	0	0	3	0	0	0	3
Outros		1		4	1		6
Elogio		4					4
TOTAL	3	38	73	49	49	0	212

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez2017

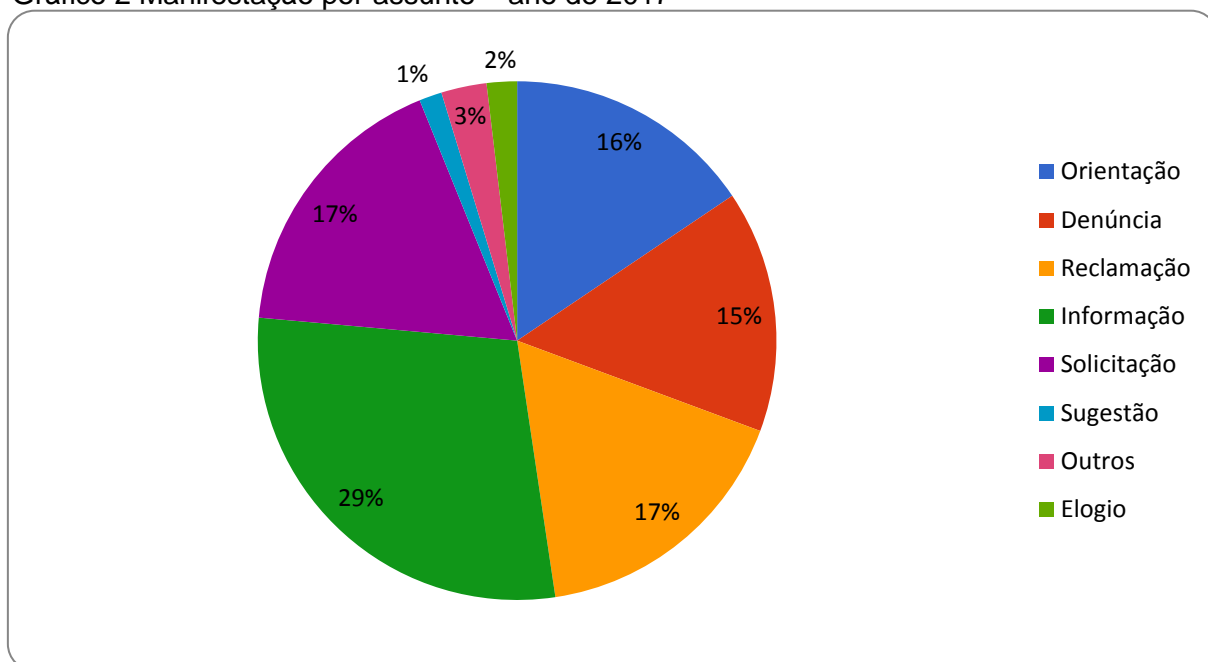
De forma quantificada se tem registrado: **61** informações, **36** reclamações, **32** denúncias, **37** solicitações, **03** sugestões, **04** elogios, **33** pedidos de orientação e **06** outros pedidos diversos que podem ser visualizadas no Quadro 3. A título de detalhamento, apresentam-se, a seguir, tabelas e Quadros por classificação dos dados coletados.

QUADRO 3 Manifestação por assunto – janeiro a dezembro de 2017

Assunto	Quant.	%
Orientação	33	15,57%
Denúncia	32	15,09%
Reclamação	36	16,98%
Informação	61	28,77%
Solicitação	37	17,45%
Sugestão	3	1,42%
Outros	6	2,83%
Elogio	4	1,89%
Total	212	100,00%

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez/2017

Gráfico 2 Manifestação por assunto – ano de 2017



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez/2017

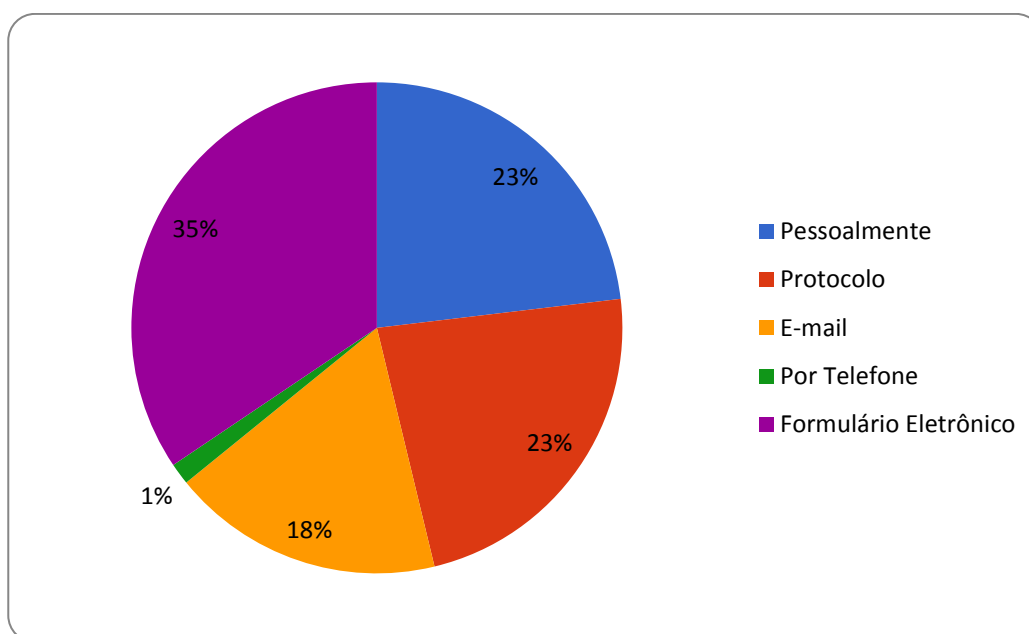
O Quadro 4 demonstra que o principal canal de acesso utilizado pelos manifestantes foi o Formulário Eletrônico que está disponibilizado na página da Ouvidoria, através do *site* da UEPA, seguido pelo Protocolo Geral e por vir pessoalmente a Ouvidoria. Ressalte-se aqui que no primeiro semestre deste ano o fato foi inverso, ou seja, o Protocolo Geral foi o canal mais utilizado para o recebimento de manifestações, seguido dos Formulários Eletrônicos.

QUADRO 4 Movimento das demandas por forma de entradas - janeiro a dezembro de 2017

Forma	Total	%
Pessoalmente	49	23,11%
Protocolo	49	23,11%
E-mail	38	17,92%
Por Telefone	3	1,42%
Formulário Eletrônico	73	34,43%
Total	212	100,00%

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez/2017

Gráfico 3 Movimento das demandas por forma de entradas - janeiro a dezembro de 2017



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez/2017

No Quadro 5 observa-se que 53,77% da demanda se concentrou nos usuários externos, o que pressupõe que a comunidade interna tem se sentido menos insatisfeita com o cotidiano na Universidade. Por outro lado, pode-se inferir, ainda, que a comunidade externa demonstra credibilidade na atuação da ouvidoria desta universidade.

QUADRO 5 Manifestações recebidas de janeiro a dezembro de 2017 por tipo de usuário

Usuário	Quant.	%
Docente	28	13,21%
Externo	114	53,77%
Discente	46	21,70%
Técnico Administrativo	20	9,43%
Gestor	4	1,89%
Total	212	100,00%

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez/2017

A partir de análise das estatísticas acima é possível afirmar que o aumento da procura de nossa participação na resolução das questões institucionais, seja de esclarecimentos e/ou na mediação de conflitos, aumentou quando comparados com os

períodos anteriores. Acredita-se que seja fruto da credibilidade alcançada pela agilidade, imparcialidade e seriedade nos atendimentos. Assim, e para potencializar a divulgação do local, da missão, dos valores e da importância, do papel social e político da Ouvidoria da UEPA no contexto institucional, é que se decidiu pela atualização de seu Folder informativo com o objetivo de alcançar outras instituições parceiras e estreitar possibilidades para troca de conhecimentos e experiências e ações.

2.1 DENÚNCIAS RECEBIDAS POR CATEGORIA DE USUÁRIO

QUADRO 6 Denúncias Recebidas por Usuário - janeiro a dezembro de 2017

Contagem de Denúncia por Tipo de Usuário		
Usuário	Denúncia	%
Docente	5	15,63%
Externo	12	37,50%
Discente	7	21,88%
Técnico Administrativo	7	21,88%
Gestor	1	3,13%
Total	32	100,00%

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez/2017

QUADRO 7 Denúncia recebida por forma de entrada

Contagem de Denúncia por Forma		
Forma	Denúncia	%
Pessoalmente	5	15,63%
Protocolo	15	46,88%
E-mail	7	21,88%
Por Telefone	1	3,13%
Formulário Eletrônico	4	12,50%
Total	32	100,00%

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez/2017

2.2 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR USUÁRIO

QUADRO 8 Reclamação por usuário - janeiro a dezembro de 2017

Contagem de Reclamações por Tipo de Usuário		
Usuário	Reclamação	%
Docente	1	2,78%
Externo	26	72,22%
Discente	9	25,00%
Técnico Administrativo	0	0,00%
Gestor	0	0,00%
Total	36	100,00%

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez/2017

QUADRO 9 Reclamação recebida por forma de entrada - janeiro a dezembro de 2017

Contagem de Reclamações por Tipo de Usuário		
Usuário	Reclamação	%
Pessoalmente	5	13,89%
Protocolo	12	33,33%
E-mail	5	13,89%
Por Telefone	0	0,00%
Formulário Eletrônico	14	38,89%
Total	36	100,00%

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez/2017

2.3 DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR CAMPUS/SETOR DENUNCIADO

QUADRO 10 Denúncias e Reclamações Recebidas por Setor Encaminhado ano de 2017

Quantitativo de Denúncia e Reclamação por Unidade Encaminhada				
Unidade Encaminhada	Denúncia	% Denúncia	Reclamação	% Reclamação
Gabinete	2	6,25%	0	0,00%
Projur	7	21,88%	0	0,00%
COPAD	0	0,00%	1	2,78%
PROGRAD	1	3,13%	0	0,00%
DAA	0	0,00%	11	30,56%
DDE	0	0,00%	1	2,78%
DCA	1	3,13%	1	2,78%
PROPESP	0	0,00%	1	2,78%
DGP	1	3,13%	1	2,78%
DAS	0	0,00%	1	2,78%
Protocolo/Arquivar	3	9,38%	0	0,00%
<i>Campus II / Direção do CCBS</i>	0	0,00%	2	5,56%
<i>Campus II / Coord. de Medicina</i>	0	0,00%	1	2,78%
Centro de S.E.do Marco	3	9,38%	4	11,11%
<i>Campus III / Curso Ed.Física</i>	0	0,00%	1	2,78%
<i>Campus IV / Curso Enfermagem</i>	0	0,00%	1	2,78%
<i>Campus V / Direção do CCNT</i>	1	3,13%	0	0,00%
<i>Campus I / Direção do CCSE</i>	4	12,50%	0	0,00%
<i>Campus I / Curso de Filosofia</i>	0	0,00%	1	2,78%
<i>Campus I / Curso de História</i>	1	3,13%	0	0,00%
<i>Campus VII / Conc. do Araguaia</i>	0	0,00%	3	8,33%
<i>Campus XX / Castanhal</i>	1	3,13%	0	0,00%
Não se aplica	7	21,88%	6	16,67%
	32	90,63%	36	86,11%

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez/2017

2.4 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CAMPUS/SETOR DE DESTINO

QUADRO 11 Manifestações recebidas por campus/setor de destino

CAMPUS/PRÉDIO	Unidade Encaminhada	Quant.	%
REITORIA	PROJUR	13	6,13
	Ouvidoria	1	0,47
	Gabinete	2	0,94
	CONSUM	1	0,47
	PROPESP	2	0,94
	DAS	1	0,47
	DGP	16	7,55
	COPAD	2	0,94
	PROGRAD	3	1,41
	DCA	6	2,83
	DAA	49	23,12
	DDE	2	0,94
	Núcleo de Assistência Estudantil	1	0,47
CCBS / CAMPUS II	Direção do CCBS	2	0,94
	COAD	1	0,47
	Coord. Curso Medicina	1	0,47
CCBS	Centro Saúde Escola do Marco	10	4,72
CCBS / CAMPUS III	Ed.Física/CAOP	1	0,47
	Direção Curso de Ed.Física	1	0,47
CCBS / CAMPUS IV	Direção Curso de Enfermagem	2	0,94
CCNT / CAMPUS V	Direção do CCNT	6	2,83
CCSE / CAMPUS I	Direção/CCSE	7	3,30
	Coord. Curso de Filosofia	1	0,47
	Coord. do Curso de Ciências Naturais	1	0,47
	Coord. Curso Secretariado Trilingue	1	0,47
	Coord do Curso de História	1	0,47
	Coord. do Curso de Matemática	1	0,47
	Coord. do Curso de Pedagogia	1	0,47
	CAMPUS VII	Conceição do Araguaia	4
CAMPUS XX	Castanhal	1	0,47
	Arquivar	5	2,36
	Não se aplica**	66	31,13
Total		212	100

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez/2017

**As manifestações indicadas como encaminhadas/recebidas como “Não se aplica” são referentes aos atendimentos realizados pessoalmente ou via telefone pela Coordenação de Ouvidoria e que foram dadas informações, orientações ou efetivadas mediações, não sendo necessário dar prosseguimento no processo.

2.5 MANIFESTAÇÃO POR STATUS

QUADRO 12 Manifestações por status – janeiro a dezembro de 2017

Status	Quant.
Resolvido	203
Tramitando	9
Total	212

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – dez/2017

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

Com o objetivo de atender a LAI quanto à orientação ao público sobre acesso à informação, o Governo do Estado do Pará criou o SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO ESTADO DO PARÁ - SIC.PA. Determinou que este serviço fosse instalado em unidades físicas, devidamente identificadas, em cada um de seus órgãos e que fossem de fácil acesso e aberto ao público. Ainda, orientou que poderia ser incorporado pelas Ouvidorias ou serviços congêneres mantidos pelos Órgãos ou Entidades do Estado.

Na UEPA, o SIC.PA funciona fisicamente na Coordenação de Ouvidoria, com acesso presencial facilitado e sempre aberto ao público. Além disso, também é garantido o caminho eletrônico por meio do link e-SIC.PA no sitio da Universidade do Estado do Pará (www.uepa.br).

Dessa forma, no ano de 2017, foram atendidas **45** (quarenta e cinco) solicitações de informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC.PA). Todas as solicitações foram respondidas respeitando o tempo regulamentado na Lei 1.359/2015-PA. É importante ressaltar que as respostas foram postadas antes da metade do tempo regulamentar transcorrido, observando-se ainda que só ocorreu um pedido de dilatação de prazo pelo fato de insatisfação quanto a resposta dada, pelo que o requerente recorreu com solicitação que não constava no primeiro pedido. Vale destacar que, apesar de a UEPA ser uma instituição multicampi, o que implica em razoáveis distâncias geográficas entre as fontes de informações, garantiu-se a devida agilidade no tramite dos processos, tratamento e postagem de respostas.

Por outro lado, analisando a estatística disponível no Sistema e-SIC.PA, controlada pela Auditoria Geral do Estado (AGE) junto com a PRODEPA, é possível ver que o(a) usuário(a) que mais busca informação sobre a UEPA tem o perfil: pessoa física do sexo masculino, na faixa etária entre 30 e 39 anos e com escolaridade de nível superior. O Sistema ainda não disponibiliza o assunto que é mais tratado por eles inviabilizando a estatística desse dado.

Por outro lado, conforme orientação da Controladoria Geral da União (CGU), todas as respostas da UEPA às informações solicitadas, em 2017, foram postadas. Tais respostas

também indicaram as fontes, links, site, etc, o que demonstra que foi atendida a questão de “Qualidade da Informação”,

Por meio das estatísticas, controladas totalmente pela Auditoria Geral do Estado, junto com a PRODEPA, é possível ver que o usuário que mais busca informação sobre a UEPA é: pessoa física do sexo masculino, estando na faixa etária entre 30 e 39 anos, com escolaridade de nível superior. Não foi possível detectar qual o assunto que é mais tratado por eles.

4 METAS PARA 2018

A nossa conduta proativa sempre esteve apoiada na observação continua das relações, com isso se tem conseguido contribuir para a não cristalização de problemas ou ideias que tragam situações negativas ou prejuízo para os objetivos da UEPA.

Continuando nesse propósito, já foi iniciado o planejando para o ano de 2018 com a inclusão de atividades que nos levem a ações que se antecipem ao estabelecimento de problema, tais como pesquisa de opiniões quanto à prestação de serviços de setores e que possam, por alguma questão, estar mais vulneráveis.

Assim, ainda como meta para o ano de 2018, se entende ser necessário que alguns pontos que não foram atingidos no ano de 2017 sejam mantidos, tais como:

1. Modernizar e ampliar site da Ouvidoria no site da UEPA e modernizar os instrumentos de registro e formulários utilizados pela Ouvidoria;
2. Articular junto à gestão superior a recuperação da estrutura física e estrutura elétrica da sala onde funciona a Ouvidoria;
3. Articular junto à gestão superior a aquisição de equipamentos de informática mais modernos.

Ao ser atualizado o sitio da Ouvidoria dentro do ambiente virtual da UEPA e os instrumentos de registro (virtual e físico), e o Banner da Ouvidoria acredita-se que será mais um caminho para maior compreensão do usuário quanto à dinâmica, papel, caminhos e facilidades de comunicação com a Ouvidoria.

Por fim, quanto à restauração da estrutura física e elétrica da sala da Ouvidoria e sua execução facilitará a realização das atividades do setor dando espaço privativo para tratamento das questões sigilosas, sem falar na necessidade de modernização do Setor no que tange a equipamentos de informáticas, visando aumentar a celeridade dos trabalhos realizados de forma física e virtual.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ouvidoria oportunizou e facilitou integralmente todos os acessos ao cidadão para que de forma direta, formal e gratuita possam obter às informações que lhe forem devidas pela Administração Pública, salvo as informações sigilosas previstas na legislação vigente. Os apontamentos e dinâmica para receber, registrar e processar as consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios, provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos, tem dado a equipe da Ouvidoria o conforto, clareza e segurança para dar prosseguimento às demandas.

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

A preocupação e foco da Ouvidoria estão sempre voltadas para atender as demandas recebidas de todas as fontes ou canais e para acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes, afiançando, com isso, o caráter resolútorio da demanda e mantendo o interessado informado sobre o andamento processual de sua demanda.

É importante destacar, ainda, que além das manifestações registradas nesse relatório são feitos muitos outros atendimentos pela equipe da Ouvidoria quando é abordada nos diversos ambientes da Universidade.

Entende-se que qualquer oportunidade é sempre válida para serem feitos esclarecimentos, reflexões e dar orientações para encaminhamentos à Comunidade Interna, para cada vez mais, serem evitadas frustrações, insatisfações e até constrangimentos e estremecimentos nas relações que possam envolver alunos, professores e técnicos administrativos, por falta de informações ou conhecimento das demandas institucionais.

Isso por compreender-se que, também nesses momentos descontraídos, é possível favorecer a ampliação da compreensão dos usuários sobre a dinâmica da UEPA, seu papel social, seu papel político e seu funcionamento administrativo.

Finaliza-se afirmando que é possível, ousar mais. Desta forma, e a título de projeção, já está em discussão na equipe, novas formas e estratégias para desenvolver ações proativas que amplie o alcance da Ouvidoria da UEPA entre os seus seguimentos e com os usuários externos e, mais, atuando fortemente como ferramenta da gestão auxiliando no fortalecimento da transparência e da qualidade de serviço ainda mais alta.