



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA Janeiro a Dezembro / 2018

### **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)

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

### **ELABORAÇÃO**

Eugênia Suely Belém de Sousa

Sônia Suely da Silva Ferreira

**Dezembro / 2018**

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

[ouvidoria@uepa.br](mailto:ouvidoria@uepa.br)

(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](mailto:ouvidoria@uepa.br); Formulário Eletrônico disponibilizado no site da UEPA: <http://paginas.uepa.br/ouvidoria/>. Esta Ouvidoria conta com uma equipe técnica composta por uma Ouvidora, uma Técnica de Nível Superior e uma Agente Administrativa. Essa equipe realizou ações de divulgação do papel e importância da ouvidoria, esclarecendo sobre assuntos ligados às suas competências, formas de tratamentos das demandas dos usuários internos e externos da UEPA, qualidade de provas, tendo por objetivo a mediação, orientação e direcionamentos dos assuntos a nós trazidos. Com isso, busca manter a facilidade ao acesso dos usuários para registros de manifestações.

## **2 PRINCIPAIS AÇÕES**

No ano de 2018, registrou-se 214 (duzentas e quatorze) manifestações recebidas da comunidade interna e externa, por todos os canais disponibilizados (telefone, presencial, formulário impresso e virtual pela nossa página).

É responsabilidade da Ouvidoria também o atendimento aos pedidos de informação que chegam por meio 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) Nº 12.527 de 18/11/2011.

No primeiro semestre de 2018, além das manifestações, foram realizados atendimentos presenciais para esclarecimentos e/ou orientações aos usuários que procuraram a Ouvidoria. Desta forma, observe-se estatisticamente como esses dados se apresentam.

### **2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS**

A previsão de atendimentos a serem realizados em 2018 foi de 190 (cento e noventa). Porém, foi ultrapassada, conforme observa-se no Quadro 1, no qual também é possível visualizar o recebimento de manifestações mês a mês.

## QUADRO 1 Manifestações recebidas, mês a mês - 2018

Manifestações por Mês		
Mês	Quantidade	%
Janeiro	19	8,88
Fevereiro	23	10,75
Março	20	9,35
Abril	17	7,94
Maiο	19	8,88
Junho	12	5,61
Julho	5	2,34
Agosto	20	9,35
Setembro	33	15,42
Outubro	18	8,41
Novembro	19	8,88
Dezembro	9	4,21
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – 2018

## Gráfico1 Manifestações recebidas, mês a mês - jan a dez/2018



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

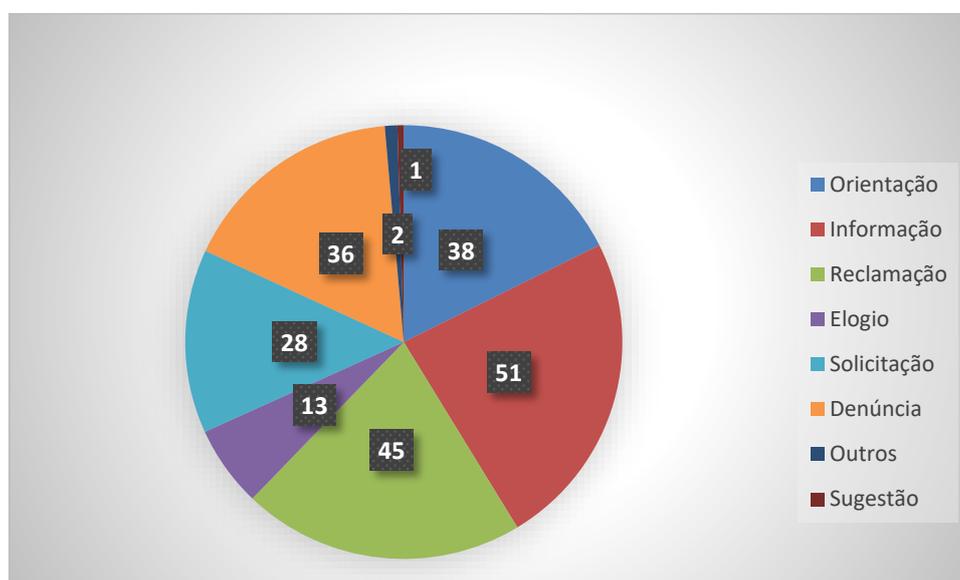
É possível observar que o mês de setembro de 2018 foi o que teve maior número de demandas, tendo um aumento de 106 % (cento e seis por cento) em relação ao mesmo período de 2017.

## QUADRO 2 Manifestação por assunto – jan a dez / 2018

Manifestação por Assunto – jan a dez/2018		
Assunto	Quant.	%
Orientação	38	10,80
Informação	51	14,49
Reclamação	45	12,78
Elogio	13	3,69
Solicitação	28	7,95
Denúncia	36	10,23
Outros	2	0,57
Sugestão	1	0,28
Total	214	100,00

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

### Gráfico 2 Manifestação por assunto - jan a dez/2018



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

De forma quantificada se tem registrado: **38** pedidos de orientação, **51** pedidos de informações, **45** reclamações, **13** elogios, **28** solicitações com assuntos diversos, **36** denúncias, **2** de outros assuntos, **01** sugestão, que podem ser visualizados no **Quadro 2**.

A título de detalhamento, apresentam-se, a seguir, tabelas e quadros por classificação dos dados coletados.

O **Quadro 3** demonstra que o principal canal de acesso utilizado pelos manifestantes foi o e-mail, ([ouvidoria@uepa.br](mailto:ouvidoria@uepa.br)), seguido pela utilização do Formulário Eletrônico, disponibilizado no *site* da UEPA, página da Ouvidoria.

Ressalte-se aqui, que no mesmo período do ano passado o Formulário Físico, via Protocolo Geral, foi o meio mais utilizado para o recebimento de manifestações, seguido dos Formulários Eletrônicos.

**QUADRO 3** Movimento das demandas por forma de entradas - jan a dez/2018

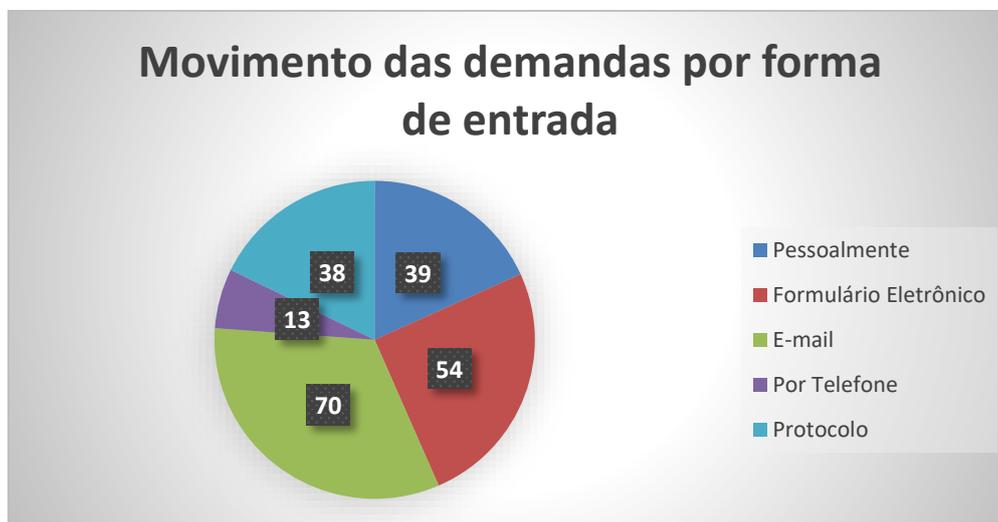
Movimento das demandas por forma de entradas – jan a dez/2018		
Forma	Total	%
Pessoalmente	39	18,22
Formulário Eletrônico	54	25,23
E-mail	70	32,71
Por Telefone	13	6,07
Protocolo	38	17,76
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

**QUADRO 4** Movimento das demandas por forma de entradas, mês a mês - jan a dez/2018

Manifestações por Forma de Entrada – mês a mês														
Forma	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Tot	%
Pessoalmente	3	4	2	6	2	1	0	5	10	4	1	1	39	18,22
F. Eletrônico	11	6	5	3	3	6	2	4	4	3	5	2	54	25,23
E-mail	5	7	7	5	5	3	2	5	8	8	11	4	70	32,71
Telefone	0	1	0	0	3	1	0	0	5	1	2	0	13	6,07
Protocolo	0	5	6	3	6	1	1	6	6	2	0	2	38	17,76
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

**Gráfico 3** Movimento das demandas por forma de entradas - jan a dez/2018



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

Se considerarmos os dados registrados: **assunto** e **forma** ao mesmo tempo, para quantificarmos o movimento das manifestações no primeiro semestre, podemos visualizar o resultado do registro, a seguir, no **Quadro 5**, no qual se pode observar, também, que o assunto predominante foram os **pedidos de informações** feitos por meio do e-mail da Ouvidoria e, em segundo lugar, feitos por Formulário Eletrônico. Com isso, é possível

pressupor que essas duas formas sejam as mais confiáveis e/ou mais fáceis. Ressalta-se aqui que o assunto **reclamações** foi o segundo mais registrado e de forma difusa pelos canais disponibilizados.

**Quadro 5** Manifestação por assunto e forma de entrada – jan a dez/2018

Manifestação por Assunto / Forma – jan a dez/2018						
Assunto / Forma	E-mail	Form Eletrônico	Pessoalmente	Protocolo	Telefone	Quant.
Orientação	0	0	27	0	11	38
Informação	26	20	4	0	1	51
Reclamação	16	15	2	12	0	45
Elogio	9	3	1	0	0	13
Solicitação	10	5	1	12	0	28
Denúncia	8	10	4	13	1	36
Outros	1			1		2
Sugestão		1				1
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>54</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>13</b>	<b>214</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

No Quadro 6 observa-se que 41,12% da demanda se concentrou nos usuários externos e 58,88% se distribui entre os diversos seguimentos da comunidade interna, o que indica que a comunidade interna tem buscado a ouvidoria para auxiliar na solução dos conflitos que surgem no cotidiano na Universidade. Essa busca nos leva a inferir, também, que a comunidade demonstra credibilidade na atuação da ouvidoria desta universidade.

**QUADRO 6** Manifestações recebidas por tipo de usuário - jan a dez/2018

Manifestações recebidas por tipo de usuário – jan a dez/2018		
Usuário	Quant.	%
Docente	31	14,49
Externo	88	41,12
Técnico Administrativo	27	12,62
Discente	57	26,64
Gestor	11	5,14
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

A partir de análise das estatísticas acima é possível afirmar que a procura de nossa participação na resolução das questões institucionais, seja de esclarecimentos e/ou na mediação de conflitos, se mantém constante quando comparados com o mesmo período do ano de 2017.

## 2.2 DENÚNCIAS RECEBIDAS POR CATEGORIA DE USUÁRIO

QUADRO 7 Denúncias recebidas por Usuário - jan a dez/2018

Denúncias por Tipo de Usuário - jan a dez/2018		
Usuário	Denúncia	%
Docente	8	22,22
Externo	6	16,67
Técnico Administrativo	6	16,67
Discente	13	36,11
Gestor	3	8,33
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

QUADRO 8 Denúncias recebidas por forma de entrada - jan a dez/2018

Denúncias por Forma - jan a dez/2018		
Forma	Denúncia	%
Pessoalmente	4	11,11
Formulário Eletrônico	10	27,78
E-mail	8	22,22
Por Telefone	1	2,78
Protocolo	13	36,11
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

## 2.3 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR USUÁRIO

QUADRO 9 Reclamação por usuário - jan a dez/2018

Reclamações por Tipo de Usuário – jan a dez/2018		
Usuário	Reclamação	%
Docente	4	8,89
Externo	16	35,56
Técnico Administrativo	8	17,78
Discente	17	37,78
Gestor	0	0,00
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,00</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

QUADRO 10 Reclamações recebidas por forma de entrada - jan a dez/2018

Contagem de Reclamações por Forma de Entrada		
Usuário	Reclamação	%
Pessoalmente	2	4,44
Formulário Eletrônico	15	33,33
E-mail	16	35,56
Por Telefone	0	0,00
Protocolo	12	26,67
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

## 2.4 DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR CAMPUS/SETOR DENUNCIADO

**QUADRO 11** Denúncias e Reclamações Recebidas por Setor Encaminhado – jan a dez/2018

Encaminhamentos por setor para instruções jurídicas/técnicas ou para defesa				
Unidade Encaminhada	Denúncia	%	Reclamação	%
Não se aplica*	3*	8,33	9*	20,45
DAA	0	0,0	1	2,27
COAD/CCBS	0	0,0	2	4,55
DAS	0	0,0	2	4,55
PROGRAD	2 **	5,56	3*	6,82
GABINETE/REITORIA	3 **	8,33	0	0,0
GABINETE/CCSE	1 **	2,78	1*	2,27
NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	0	0,0	3	6,82
DCA	1	2,78	3	6,82
CENTRO SAUDE ESCOLA	3	8,33	4	9,09
DGP **	5 **	13,89	3*	6,82
DSPD	1	2,78	0	0,0
PROJUR **	11 **	30,56	0	0,0
PROGESP**	4 **	11,11	1*	2,27
PROPESP	1	2,78	0	0,0
GABINETE/CCNT	0	0,00	2	4,55
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO GERAL	0	0,0	2	4,55
PROTOCOLO	0	0,0	2	4,55
CONSUN	0	0,0	1	2,27
COORD. CURSO CIÊNCIAS NATURAIS	0	0,0	1	2,27
GABINETE/CCBS	0	0,0	2	4,55
PARAGOMINAS	0	0,0	2	4,55
SANTARÉM	1	2,78	0	0,0
Coord.de Medicina	0	0,0	1	2,27
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Fonte: arquivos da OUIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

\* As manifestações registradas (encaminhadas/recebidas) como “Não se aplica” são referentes às denúncias e reclamações recebidas pela Coordenação de Ouvidoria e que não foi necessário encaminhar para os setores da instituição, sendo respondidas por esse setor.

\*\* As manifestações encaminhadas aos setores destacados foram para instrução e/ou orientações técnicas especificados para continuar tramitação até ao setor denunciado.

## 2.5 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CAMPUS/SETOR DE DESTINO

**QUADRO 12** Manifestações recebidas por campus/setor de destino - jan a dez/2018

Manifestações por Unidade Encaminhada – jan a dez/2018		
Campus / Sede	Unidade Encaminhada	Quantidade
REITORIA	NÃO SE APLICA*	90
	GABINETE/REITORIA	4
	DSPD	3
	PROJUR	12
	PROPESP	2
	PROGESP	6
	DGP	16
	PROGRAD	12
	DCA	11
	DAA	16
	DAS	3
	DDE	2
	NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	5
	CONSUN	1
PROTOCOLO	2	
I - CCSE	GABINETE/CCSE	4
	DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA	1
	COAD/CCSE	1
	COORD. CURSO DE CIÊNCIAS NATURAIS	1
	DEPARTAMENTO DE C. NATURAIS	1
	DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO GERAL	2
II - CCBS	GABINETE/CCBS	2
	CENTRO SAUDE ESCOLA	7
	COAD/CCBS	2
	COORD. CURSO DE MEDICINA	2
V - CCNT	GABINETE/CCNT	2
VI - PARAGOMINAS	PARAGOMINAS	2
XII - SANTARÉM	SANTARÉM	1
XX - CASTANHAL	CASTANHAL	1
<b>TOTAL</b>		<b>214</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

\*As manifestações registradas (encaminhadas/recebidas) como “NÃO SE APLICA” são referentes aos atendimentos realizados pessoalmente ou via telefone pela Coordenação de Ouvidoria. Esses atendimentos são dispensados à manifestações que não necessitam de encaminhamentos aos setores da instituição para análise, instruções, informações, orientações, mediações, ou qualquer outro movimento, com isso agiliza-se os atendimentos dessa natureza.

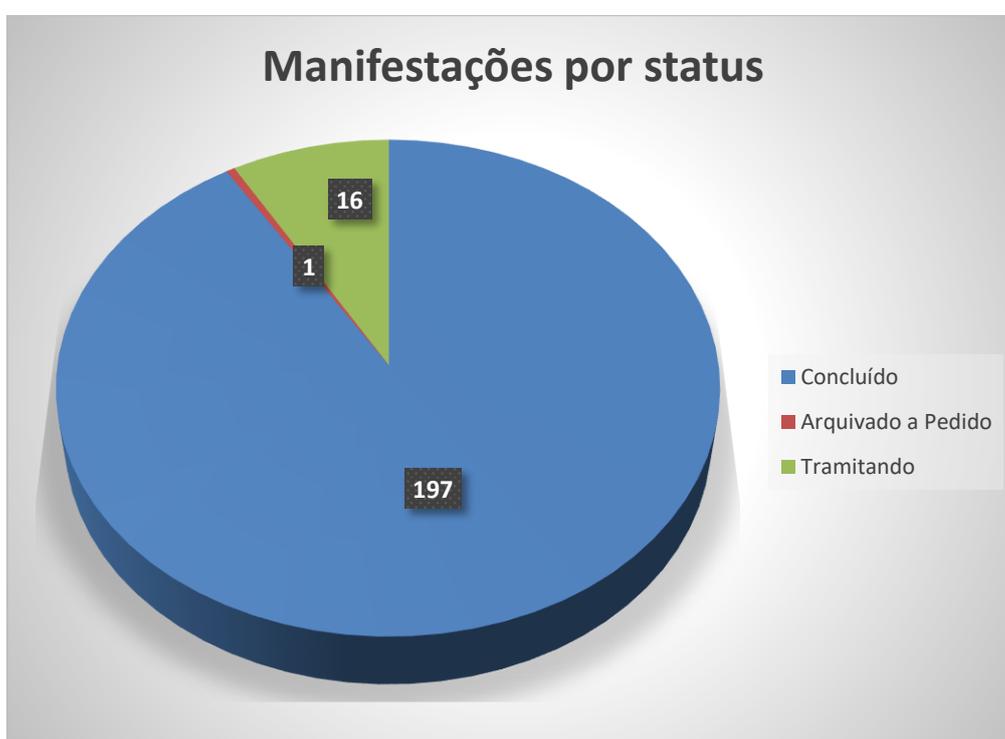
## 2.6 MANIFESTAÇÃO POR STATUS

**QUADRO 13** Manifestações por status - jan a dez/2018

Manifestações por status – jan a dez/2018	
Status	Quant.
Concluído	197
Arquivado a Pedido	1
Tramitando	16
Total	214

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

**Gráfico 4** Manifestações por status - jan a dez/2018



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2018

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

Na UEPA, o Sistema de Informação ao Cidadão (SIC.PA) funciona fisicamente na Coordenação de Ouvidoria, com acesso presencial facilitado e sempre aberto ao público. As manifestações enviadas via e-SIC.PA podem ser emitidas pelo Sistema Digital do Governo do Estado do Pará (<https://www.sistemas.pa.gov.br/governodigital/public/main/index.xhtml>) ou pelo link disponibilizado no site da UEPA ([www.uepa.br](http://www.uepa.br)).

A UEPA é uma instituição *multicampi*, o que implica em enfrentar-se razoáveis distâncias geográficas entre as fontes de informações, porém a tramitação de processos ocorre de maneira rápida, consistente e colaborativa para que tudo se resolva com celeridade, dando ao usuário o devido respeito.

Através do balanço das solicitações realizadas no e-SIC, pela Auditoria Geral do Estado/AGE, foram recebidas 26 solicitações com 96% respondidas dentro do prazo estabelecido, em um tempo médio de 7 dias para as respostas. Apenas para duas solicitações foi necessário solicitar prorrogação do prazo para resposta. O balanço das solicitações indica, ainda, que os homens são os que mais buscam informação através do e-SIC, a faixa etária se situa até 29 anos e com escolaridade superior.

#### **4 METAS PARA 2019**

A política de ação da Ouvidoria da UEPA sempre esteve apoiada na observação contínua 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 dessa IES.

Continuando nesse propósito, seguimos focados na realização do planejado para 2018, embora já com vistas mais ampliada para 2019 ou seja, antecipando propostas para 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 em 2018 sejam realizados ou mantidos para 2019, tais como:

1. Aprimorar o formulário do sistema SISOUVIDORIA como um dos canais de manifestação dos usuários e que se encontra no site da UEPA, no link da Ouvidoria, permitindo ainda mais agilidade e pessoalidade no registro e na postagem de provas e/ou comprovantes;
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.

4. Continuar divulgando as possibilidades, princípios, objetivos e formas do trabalho da Ouvidoria como caminho para evitar que conflitos e distorções sobre o papel da UEPA se fortaleçam.
5. Promover em parceria com a DDE, NAE e DCE encontros com alunos para discussão de temas como, suicídio, *bullying*, assédio moral e sexual, constrangimento, e as consequência legais e, além da devastação que pode ocasionar na vida de um jovem.

Ao serem atualizados o sítio da Ouvidoria dentro do ambiente virtual da UEPA, 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 UEPA por meio da 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 informática, visando aumentar a celeridade dos trabalhos realizados de forma física e virtual.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria facilitou e oportunizou integralmente todos os acessos para que ao cidadão pudesse obter às informações devidas pela Administração Pública. Assim, os apontamentos provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos, tem dado a equipe da Ouvidoria o conforto, clareza e segurança para continuar dando prosseguimento às demandas.

A preocupação e foco da Ouvidoria estão sempre voltados para atender as demandas recebidas de todas as origens ou canais e para acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes, afiançando, com isso, o caráter resolutório 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, muitos outros atendimentos informais que não registramos são feitos pela equipe da Ouvidoria quando é abordada nos diversos ambientes, como corredores, Restaurante Universitário, reuniões, redes sociais, etc.

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, educativo, 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 para patamares ainda mais altos.