



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

### Janeiro a Dezembro / 2020

#### **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 / 2020**

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

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

(91) 3299-2234

## **APRESENTAÇÃO**

Neste ano de Pandemia a Ouvidoria da UEPA funcionou diariamente, embora em alguns dias no Prédio da Reitoria, localizado à Rua do Una, 156 – Telégrafo – Belém Pará; no horário de 08 às 16h, e nos demais dias úteis em Home Office para atender ao protocolo estipulado pelo Governo do Estado.

Em todos os dias foi possível utilizar os canais de recepção de demandas tais como: telefone - (91) 3299-2234; e-mail - 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, durante o ano de 2020, apesar das dificuldades encontradas, realizou ações de divulgação do papel e importância da Ouvidoria/UEPA, 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.

As atividades dessa Ouvidoria no ano de 2020, ano Pandemia, foram realizadas obedecendo a todas as determinações legais e protocolos determinados pelo Governo do Estado, assim como, as determinações da Universidade do Estado do Pará.

## **2 PRINCIPAIS AÇÕES**

No ano de 2020, registrou-se 314 (trezentos e quatorze) manifestações recebidas da comunidade interna e externa, por todos os canais disponibilizados (telefone, presencial, SIC-PA, formulário impresso e virtual pela nossa página), destas manifestações 157 foram através do e-SIC.PA.

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 e do Decreto 1.315 de 31/08/2015.

No ano de 2020, além das manifestações recepcionadas e tratadas, foram realizados atendimentos presenciais para esclarecimentos e/ou orientações aos usuários que procuraram a Ouvidoria sempre obedecendo os protocolos estipulados para enfrentamento à COVID19. Desta forma, observe-se, estatisticamente, como esses dados

se apresentam.

## 2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

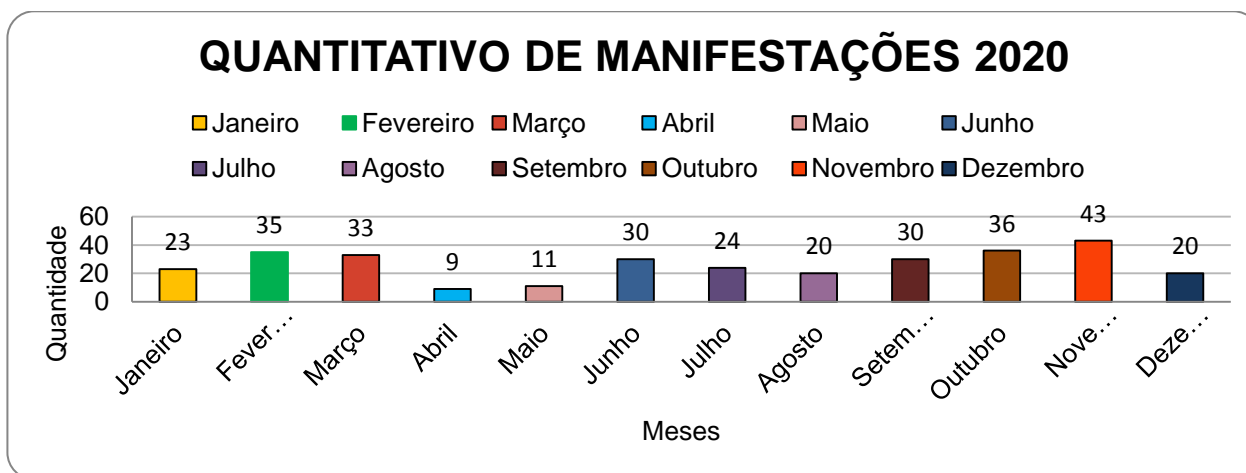
O Quadro 1 permite visualizar o recebimento de manifestações mês a mês.

**QUADRO 1** Manifestações recebidas, mês a mês – 2020

Manifestações por Mês-2020		
Mês	Quantidade	%
Janeiro	23	7,32%
Fevereiro	35	11,15%
Março	33	10,51%
Abril	9	2,87%
Maio	11	3,50%
Junho	30	9,55%
Julho	24	7,64%
Agosto	20	6,37%
Setembro	30	9,55%
Outubro	36	11,46%
Novembro	43	13,69%
Dezembro	20	6,37%
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – – jan a dez/2020

**Gráfico1** Manifestações recebidas, mês a mês - jan a dez/2020



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

É possível observar que o mês de novembro de 2020 foi o que teve maior número de demandas e o mês de abril foi o de menor demanda o que se justifica com o período de início do Lockdown decretado pelo Governo do Estado.

## QUADRO 2 Manifestação por assunto - jan a dez / 2020

Manifestações por Assunto		
Assunto	Quant.	%
Informação	217	69,11%
Orientação	10	3,18%
Reclamação	60	19,11%
Solicitação	6	1,91%
Denúncia	14	4,46%
Elogio	1	0,32%
Sugestão	3	0,96%
Outros	3	0,96%
Total	314	100,00%

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

## Gráfico 2 Manifestação por assunto - jan a dez/2020



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

De forma quantificada se tem registrado: **217** pedidos de informações, sendo que 157 delas foram via e-SIC.PA, **10** pedidos de orientação, **60** reclamações, **01** elogio, **06** solicitações com assuntos diversos, **14** denúncias, **03** de outros assuntos, 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 SIC.PA, seguido do e-mail, ([ouvidoria@uepa.br](mailto:ouvidoria@uepa.br)) e pela utilização do Formulário Eletrônico, disponibilizado no *site* da UEPA, página da Ouvidoria. Observe-se que em 2019 o canal mais utilizado foi o e-mail, seguido pelo Formulário Eletrônico, ficando o SIC.PA em terceira posição.

**QUADRO 3** Movimento das demandas por forma de entradas - jan a dez/2020

Movimento das demandas por forma de entradas – jan a dez/2020		
Forma	Total	%
E-mail	94	29,94%
Pessoalmente	9	2,87%
Formulário Eletrônico	50	15,92%
Por Telefone	2	0,64%
Protocolo	2	0,64%
SIC.PA	157	50,00%
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>100,00%</b>

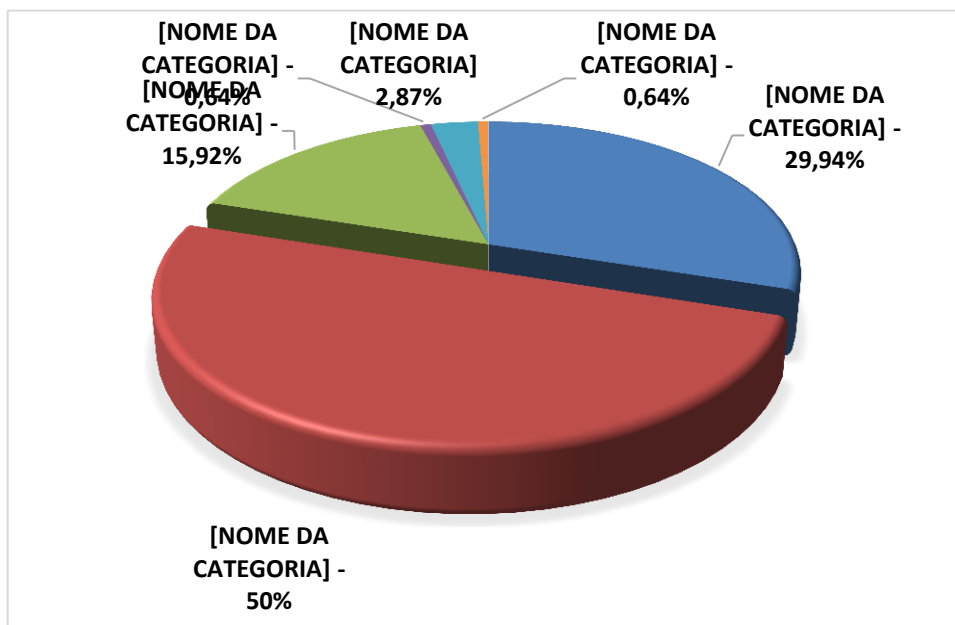
Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

**QUADRO 4** Movimento das demandas por forma de entradas, mês a mês - 2020

Manifestações por Forma de Entrada – mês a mês														
Forma	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Tot	%
E-mail	8	9	12	6	4	6	6	4	8	8	16	7	94	29,94
SIC PA	11	17	9	1	2	23	13	13	17	17	24	10	157	50,00
F. Eletrônico	3	5	9	2	5	1	5	2	5	9	1	3	50	15,92
Telefone	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0,64
Pessoalmente	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	9	2,87
Protocolo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0,64
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>36</b>	<b>43</b>	<b>20</b>	<b>314</b>	<b>100</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

**Gráfico 3** Movimento das demandas por forma de entradas - jan a dez/2020



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

Se considerarmos os dados registrados: **assunto** e **forma** ao mesmo tempo, para quantificarmos o movimento das manifestações podemos visualizar o resultado do registro, a seguir, no **Quadro 5**, no qual se pode observar, também, que o assunto

predominante foi **reclamações** sendo o e-mail da Ouvidoria a forma mais utilizada, seguida do Formulário Eletrônico. Ressalta-se aqui que os **pedidos de informação** foram o segundo mais registrados, também sendo utilizado o e-mail e o formulário eletrônico. Com isso, é possível pressupor que essas duas formas sejam consideradas pelos usuários como as mais acessíveis e/ou mais fáceis.

**Quadro 5** Manifestação por assunto e forma de entrada – jan a dez/2020

Assunto / Forma	E-mail	F. Eletrônico	Pessoalmente	Protocolo	SIC.PA	Telefone	Total
Informação	38	23	0	0	154	2	217
Orientação	0	1	9	0	0	0	10
Reclamação	35	22	0	1	2	0	60
Solicitação	4	0	0	1	1	0	6
Denúncia	12	2	0	0	0	0	14
Outros	2	1	0	0	0	0	3
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
Elogio	2	1	0	0	0	0	3
<b>Total</b>							

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

No Quadro 6 observa-se que 80,57% das demandas se concentrou nos usuários externos e 19,43% se distribui entre os diversos seguimentos da comunidade interna, o que indica que a comunidade externa tem buscado a ouvidoria para auxiliar na solução dos conflitos que surgem no cotidiano, com mais frequência que a comunidade interna da Universidade. Essa busca nos leva a inferir, também, que a comunidade demonstra credibilidade na atuação da ouvidoria desta universidade. Ao mesmo tempo, observa-se que no decorrer de 2020 os gestores não encontraram dificuldade que necessitasse de mediação da ouvidoria.

**QUADRO 6** Manifestações recebidas por tipo de usuário - jan a dez/2020

Manifestações recebidas por tipo de usuário – jan a dez/2019		
Usuário	Quant.	%
Docente	22	7,01
Externo	253	80,57
Técnico Administrativo	4	1,27
Discente	35	11,15
Gestor	0	0
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>100</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

A partir de análise das estatísticas anteriores 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. Entendemos que pela Pandemia enfrentada pela população e a necessidade do trabalho remoto, diminuiu o convívio diário

entre as pessoas, levando a diminuição dos conflitos.

## 2.2 DENÚNCIAS RECEBIDAS POR CATEGORIA DE USUÁRIO

**QUADRO 7** Denúncias recebidas por Usuário - jan a dez/2020

Denúncias por Tipo de Usuário - jan a dez/2019		
Usuário	Denúncia	%
Docente	1	7,14
Externo	10	71,43
Técnico Administrativo	1	7,14
Discente	2	14,29
Gestor	0	0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

**QUADRO 8** Denúncias recebidas por forma de entrada - jan a dez/2020

Denúncias por Forma - jan a dez/2020		
Forma	Denúncia	%
E-mail	12	85,71
SIC PA	0	0,00
Formulário Eletrônico	2	14,29
Telefone	0	0,00
Pessoalmente	0	0,00
Protocolo	0	0,00
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

## 2.3 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR USUÁRIO

**QUADRO 9** Reclamação por usuário - jan a dez/2020

Reclamações por Tipo de Usuário – jan a dez/2019		
Usuário	Reclamação	%
Docente	8	13,33
Externo	34	56,67
Técnico Administrativo	0	0,0
Discente	18	30
Gestor	0	0,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

**QUADRO 10** Reclamações recebidas por forma de entrada - jan a dez/2020

Contagem de Reclamações por Forma de Entrada		
Usuário	Reclamação	%
E-mail	35	58,33
SIC PA	2	3,33
Formulário Eletrônico	22	36,67
Telefone	0	0,00
Pessoalmente	0	0,00
Protocolo	1	1,67
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

**2.4 DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDAS POR CAMPUS/SETOR DENUNCIADO**

**QUADRO 11** Denúncias, Reclamações e pedidos de Informação Recebidas por Setor Encaminhado – jan a dez/2020

Quantitativo de Denúncia, Reclamação e pedido de Informação por Unidade Encaminhada - 2020						
Unidade Encaminhada	Denúncia	%	Reclamação	%	Informação	%
PROGRAMA FORMA PARÁ	0	0,00	1	1,67	0	0,00
DGP	1	7,14	10	16,67	120	55,56
DIREÇÃO DO CCBS	0	0,00	7	11,67	3	1,39
PROGRAD	3	21,43	8	13,33	4	1,85
PROPESP	0	0,00	2	3,33	5	2,31
DAA	2	14,29	2	3,33	18	8,33
DARF	0	0,00	0	0,00	6	2,78
DCA	2	14,29	2	3,33	9	4,17
PROGESP	0	0,00	2	3,33	24	11,11
COORD. DE TEC.ALIMENTOS	0	0,00	0	0,00	0	0,00
COORD. DE MEDICINA	0	0,00	2	3,33	0	0,00
COORD. DE FILOSOFIA	0	0,00	1	1,67	1	0,46
GABINETE CCNT	4	28,57	5	8,33	0	0,00
DSPD	0	0,00	3	5,00	5	2,31
DIREÇÃO DO CCSE	0	0,00	4	6,67	0	0,00
NAE	0	0,00	2	3,33	2	0,93
PROJUR	2	14,29	0	0,00	0	0,00
PROTOCOLO	0	0,00	0	0,00	1	0,46
ASCOM	0	0,00	0	0,00	0	0,00
DAS	0	0,00	0	0,00	3	1,39
SEC. DO GABINETE	0	0,00	0	0,00	1	0,46
COORD. CAMPUS III	0	0,00	1	1,67	0	0,00
PROCURADORIA	0	0,00	1	1,67	0	0,00
CONTROLE INTERNO	0	0,00	0	0,00	1	0,46
Não se aplica	0	0,00	7	11,67	13	6,02
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>	<b>216</b>	<b>100,00</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020



\* As manifestações registradas (encaminhadas/recebidas) como “Não se aplica” são referentes às denúncias, reclamações e pedidos de informação 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/2020

<b>Manifestações por Unidade Encaminhada–2019</b>		
<b>Campus / Sede</b>	<b>Unidade Encaminhada</b>	<b>Quantidade</b>
<b>REITORIA</b>	COORD. DO PROGRAMA FORMA PARÁ	1
	DGP	133
	DSPD	9
	PROGRAD	15
	PROPESP	7
	DAA	23
	DARF	6
	DCA	14
	PROGESP	27
	NAE	4
	PROCURADORIA JURIDICA	2
	PROTOCOLO	1
	ASCOM	1
	DAS	3
	SECRETARIA DO GABINETE	1
	PROCURADORIA	1
	CONTROLE INTERNO	1
NÃO SE APLICA	34	
<b>Campus I - CCSE</b>	DIREÇÃO DO CCSE	4
	COORD. DE FILOSOFIA	2
<b>Campus II - CCBS</b>	DIREÇÃO DO CCBS	11
	COORD. DE MEDICINA	2
<b>Campus III - CURSO DE EDUCAÇÃO FÍSICA</b>	COORDENAÇÃO CAMPUS III	1
<b>Campus V - CCNT</b>	GABINETE CCNT	10
	COORD. DE TEC.ALIMENTOS	1
<b>Total</b>		<b>314</b>

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

\*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/2020

Manifestações por status – jan a dez/2020	
Status	Quant.
Respondida	309
Tramitando	5
Total	314

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

Gráfico 4 Manifestações por status - jan a dez/2020



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2020

## 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 consideráveis 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 41 solicitações com 100% respondidas dentro do prazo estabelecido, dentre essas 03 (três) foram recurso de primeira instância. As solicitações foram respondidas em um tempo médio de 7 dias para as respostas e os recursos de primeira instância foram respondidos em tempo médio de 3 dias, não ficando nenhuma solicitação sem 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 entre 30 e 39 anos, seguido da faixa etária até 29 anos. Quanto a escolaridade, a grande maioria tem nível superior. Observa-se, ainda, que os solicitantes, em sua maioria, são estudantes.

#### **4 METAS PARA 2021**

Apesar da Pandemia, e da redução de disponibilidade de verbas para cumprimento do planejado as metas propostas para 2020 de melhoria do atendimento foram alcançadas, o que nos remete a pensar que cumprimos nosso papel e auxiliamos a Universidade no cumprimento do seu.

Ressalte-se aqui, que uma meta não projetada foi especialmente cumprida, ou seja, a Ouvidora, pelo seu cargo e por sua formação pessoal, participou da ação coletiva no atendimento via telefone dos usuários com problemas psicológicos e gravou um vídeo para ser colocado nas redes sociais da UEPA.

A política de trabalho da Ouvidoria da UEPA é apoiada em ações pró-ativas das quais queremos ressaltar a observação contínua das relações. Nesse propósito, seguimos focados na realização do planejado, já com vistas mais ampliada para 2021 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, participações em eventos e em reuniões onde possam surgir conflitos.

Além disso, e, após ao término da Pandemia, pretendemos aumentar a nossa aproximação com os setores que prestam serviços diretamente ao público e que, por alguma questão, possam ficar mais vulneráveis a conflitos. Assim, como meta para o ano de 2021, entendemos ser necessário que alguns pontos que não foram atingidos em 2020 sejam melhorados ou mantidos, 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 aquisição de equipamentos de informática mais

modernos.

3. 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.
4. Promover em parceria com a Diretoria de Desenvolvimento do Ensino (DDE), Núcleo de Assistência Estudantil (NAE) e Diretório Central de Estudante (DCE) encontros com alunos para discussão de temas como, suicídio, bullying, assédio moral e sexual, constrangimento, assim como as consequências legais e os efeitos que esses fatos podem ocasionar na vida de um jovem.
5. Planejar reuniões de esclarecimentos e definir forma de apoio aos gestores de setores que têm relação direta com o usuário e/ou que prestam serviço diretamente a eles.
6. Atualizar 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.
7. Restaurar a estrutura física e elétrica da sala da Ouvidoria. Isso facilitará sobremaneira a execução das atividades do setor dando mais 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**

Apesar de 2020 ter sido um ano atípico, por conta da Pandemia, nos adaptamos com rapidez, visto que o único canal restringido foi o presencial, e, portanto, mantivemos o atendimento pelos demais canais, ou seja, por: telefone, por e-mail e por formulário eletrônico, este disponibilizado no site da UEPA - <http://paginas.uepa.br/ouvidoria/>

Um fato que apontamos como positivo e que diminuiu as dificuldades do nosso trabalho nesse ano diferente foi a intensificação da utilização do Programa Virtual do Governo do Estado: o Processo Administrativo Eletrônico – PAE, agilizando e dando mais controle do tempo.

Embora tenhamos obedecido ao sistema de rodízio e de trabalho em Home Office, conseguimos manter o ritmo de resposta aos usuários.

Apesar das dificuldades e da distância física dos usuários arriscamos afirmar que o aumento da credibilidade da comunidade interna à Ouvidoria e/ou a sua equipe está diretamente ligada a receptividade, agilidade e resolubilidade dispensada a todos no trato de suas 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 em tempo hábil e mantendo o interessado informado sobre o andamento processual de sua manifestação.

Apesar das dificuldades deste ano, a política de ação da Ouvidoria da UEPA se apoiou, dentro das possibilidades, na observação contínua das relações através dos processos e, com isso, se tem conseguido de forma pró-ativa contribuir para a não cristalização de problemas ou ideias que possam trazer situações negativas ou prejuízo para os objetivos dessa IES. Nesse sentido, o resultado dessas observações nos mune de informações que nos permite antecipar e diluir problemas e situações conflituosas.

Nosso trabalho proativo e de antecipação de possíveis conflitos pela observação contínua da dinâmica das relações, nos últimos anos, nos permitiu verificar a diminuição do número de manifestações no campo dos conflitos. Acreditamos que isso é resultado, também, da credibilidade que vimos conquistando ao longo do tempo com participações anteriores a 2020, em reuniões, em encontros realizados por docentes, servidores, discentes, gestores e em eventos de forma geral.

Dessa forma, afirmamos que a Ouvidoria oportunizou os acessos possíveis para que ao cidadão pudesse obter às informações, fazer suas denúncias e reclamações. Assim, os apontamentos provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos, têm dado a equipe da Ouvidoria o conforto, clareza e segurança para continuar dando prosseguimento ao seu trabalho.

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, em qualquer momento e oportunidade 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.

Finalizamos afirmando que assim que esse tempo de Pandemia acabar será possível ousar mais. Assim, e a título de projeção, já estamos pensando em novas formas e estratégias para desenvolver ações proativas que amplie o alcance da Ouvidoria da UEPA entre os seus segmentos e com os usuários externos e, mais, para atuar fortemente como ferramenta da gestão que auxilie no fortalecimento da transparência e da qualidade de serviço para patamares ainda mais altos.