



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ



## RELATÓRIO DA OUVIDORIA Janeiro a Dezembro / 2021

### **OUVIDORA**

Sônia Suely da Silva Ferreira – Pedagoga

### **SECRETARIA**

Lenny América Oliveira Mendes Lucena – Agente Administrativo

### **ELABORAÇÃO**

Sônia Suely da Silva Ferreira - Coordenação da Ouvidoria

Flávia Karoliny Raiol de Oliveira - Técnica da Diretoria de Planejamento e Estatística

**Janeiro / 2022**

Rua do Una, 156 – Telégrafo – Belém – Pará – CEP 66.050-540  
[www.uepa.br](http://www.uepa.br) - <https://paginas.uepa.br/ouvidoria/> - [ouvidoria@uepa.br](mailto:ouvidoria@uepa.br)

**(91) 3299-2234**

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da UEPA funciona diariamente no Prédio da Reitoria, localizado à Rua do Una, 156 – Telégrafo – Belém Pará; no horário de 08 às 16h, para atender a comunidade externa e interna da UEPA. Oferece, 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 Universidade do Estado do Pará: <https://paginas.uepa.br/ouvidoria/> , Formulário Físico para atendimento presencial e o e-SIC.PA do Governo Digital.

A Ouvidoria da UEPA conta com uma Ouvidora e uma Agente Administrativa na Secretaria. O referido Setor, durante o ano de 2021, realizou ações das quais destaca-se a divulgação do papel e importância da Ouvidoria, esclarecendo sobre assuntos ligados às suas competências, formas de tratamentos às demandas dos usuários internos e externos da UEPA, informações sobre a qualidade das provas que devem servir de materialidade no processo, etc. Tais informações/esclarecimentos em 2021 aconteceram em todas as reuniões das quais a ouvidoria participou como: encontros com docentes, com discentes, servidores e com todos que procuram a Ouvidoria. para pedir instruções e/ou esclarecimentos.

É, também, responsabilidade da Ouvidoria, o atendimento aos pedidos de informação que chegam por meio do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC.PA) que faz parte do Programa do Governo Digital do Pará. Esse sistema está em conexão com cada uma das secretarias/instituições públicas do Estado, e sua estatística, relativa às demandas recebidas por esse canal, está neste relatório em anexo, o qual é emitido automaticamente pelo próprio sistema.

Por fim, destacamos que atuação da Ouvidoria da UEPA em 2021 teve como um dos princípios fundamentais a mediação, tendo em vista que a compreensão é de fortalecimento da agregação, da transparência, do respeito pelo direito de cada cidadão frente aos serviços prestados pela UEPA e pelo dever de todos como suporte para o fortalecimento das ideias e dos objetivos da instituição.

## **2 REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES**

No ano de 2021, registrou-se 235 (duzentas e trinta e cinco) manifestações, recebidas da comunidade interna e externa pelos canais disponibilizados pela Universidade do Estado do Pará como telefone, presencial (Formulário Impresso), Formulário Eletrônico (no site) e por e-mail, assim como, 85 (oitenta e cinco) manifestações foram recepcionadas pelo Sistema e-SIC.PA.

Para o atendimento de cada demanda, a Ouvidoria realizou análise de seu conteúdo, verificou se os dados enviados eram suficientes para abrir Processo Administrativo Eletrônico (PAE) para tramitar pelos setores competentes na busca de instruções que respondessem às demandas. Antes da devida tramitação também foram feitas as análises dos documentos e provas no sentido da verificação da veracidade, coerência e sustentação da demanda e que permitisse compor processos. Isto é de suma importância para não sobrecarregar o Sistema de Processo Administrativo Eletrônico e/ou Setores com processos incompletos ou sem materialidade suficiente.

Após essa análise e constatado o mínimo de informações e/ou documentos/provas complementares, a Ouvidoria constitui PAE e faz tramitar pelos setores necessários a fim da coleta de instruções/informações que atendam às demandas dos usuários. Dessa forma, podemos afirmar que a Universidade do Estado do Pará, em 2021, cumpriu rigorosamente o Decreto Nº 1.359 de 31/08/2015 que normatiza, no Pará, a Lei Federal de Acesso a Informação (LAI) Nº 12.527 de 18/11/2011.

Considerando que a Pandemia em 2021 ainda estava forte não foi possível cumprir tudo o que se tinha programado como meta, mas houve um esforço singular para que todas as demandas recepcionadas por todos os Canais fossem respondidas a contento.

Assim, é possível observar nesse Relatório de forma estatística, todos os atendimentos feitos às demandas recepcionados de forma eletrônica, telefônica ou física.

## 2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

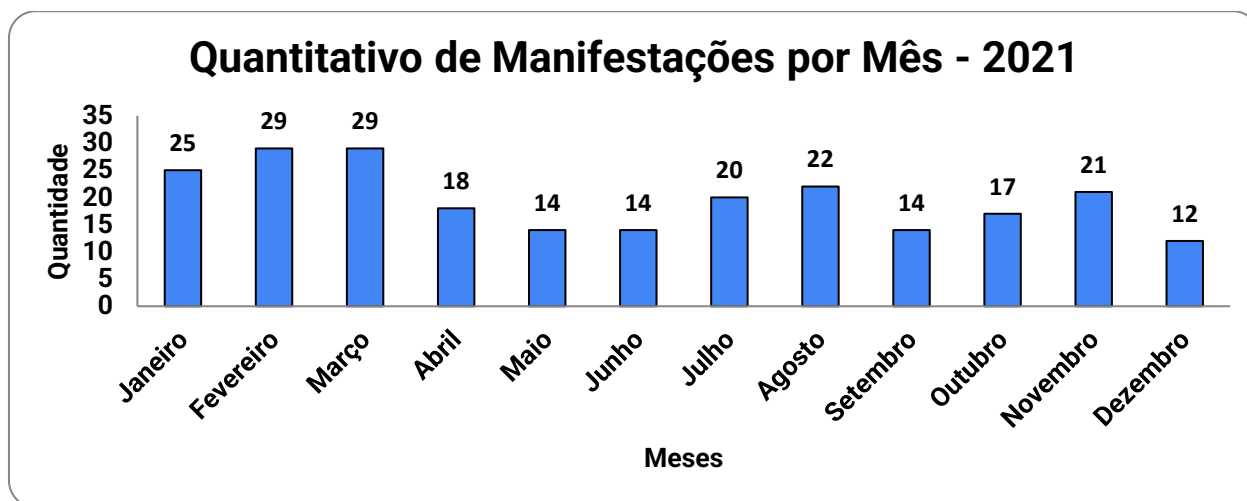
O Quadro 1 permite visualizar o recebimento de manifestações mês a mês.

**Quadro 1** - Manifestações recebidas, mês a mês – 2021

Quantitativo de Manifestações por Mês - 2021		
Mês	Quantidade	%
Janeiro	25	10,64%
Fevereiro	29	12,34%
Março	29	12,34%
Abril	18	7,66%
Maió	14	5,96%
Junho	14	5,96%
Julho	20	8,51%
Agosto	22	9,36%
Setembro	14	5,96%
Outubro	17	7,23%
Novembro	21	8,94%
Dezembro	12	5,11%
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

**Gráfico 1** - Manifestações recebidas, mês a mês - jan a dez/2021



Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

É possível observar que os meses de fevereiro e março de 2021 foram os que tiveram maior número de demandas e o mês de dezembro foi o de menor demandas. A alta demanda em fevereiro e março pode se justificar pelo fato de que o Brasil estava passando pela pior fase da pandemia e, como isso, a UEPA necessitou se readaptar e utilizar novas formas para cumprir seu papel e para o ensino não ter solução de

continuidade, daí ter sido o período de maior demandas com pedidos de informações e por email da Ouvidoria.

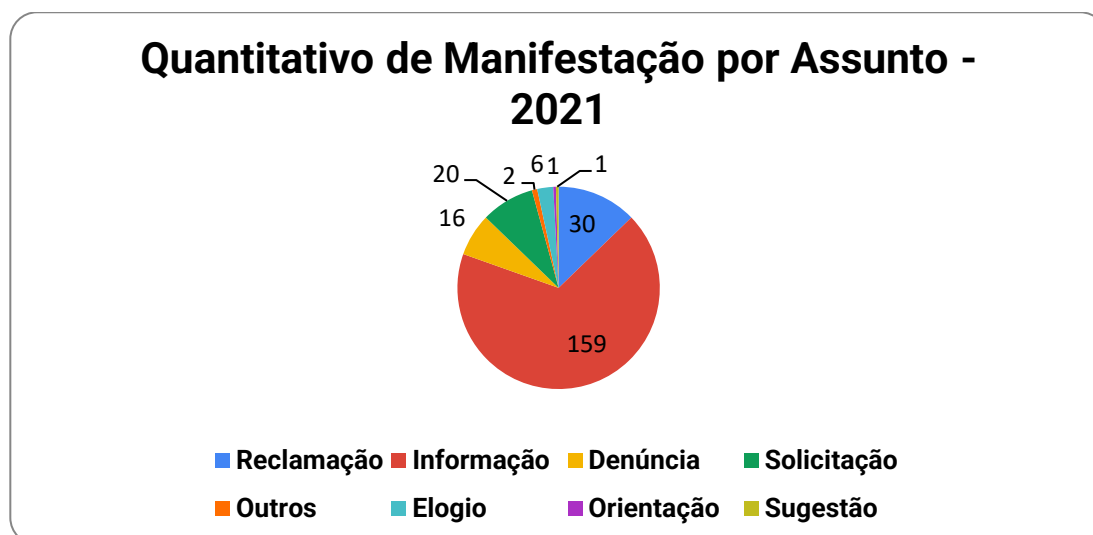
Nesse período da Pandemia, ocorreram 2,9 milhões casos de infecções (média diária de 49 mil casos) e 60,2 mil mortes (média diária de 1.020 óbitos). Período de muito sofrimento, superação e resiliência para as pessoas e para a nossa Universidade.

**Quadro 2 - Manifestação por assunto - jan a dez / 2021**

Quantitativo de Manifestação por Assunto - 2021		
Assunto	Quant.	%
Reclamação	30	12,77%
Informação	159	67,66%
Denúncia	16	6,81%
Solicitação	20	8,51%
Outros	2	0,85%
Elogio	6	2,55%
Orientação	1	0,43%
Sugestão	1	0,43%
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

**Gráfico 2 - Manifestações por assunto - jan a dez/2021**



Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

De forma quantificada o registrado de demandas por assunto em 2021 foi: **30** reclamações, **159** pedidos de informações, **16** denúncias, **20** solicitações com assuntos diversos , **06** elogio, **01** pedidos de orientação, **01** sugestão, que podem ser visualizados no **Quadro 2**.

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

No **Quadro e Gráfico 03**, a seguir, é possível observar que a distribuição das demandas por forma de recepção ficou assim: **23** pelo Formulário Eletrônico, **114** por e-mail, **85** pelo Sistema e-SIC.PA, **12** pelo Protocolo, 01 pelo Registro Físico ou seja pessoalmente.

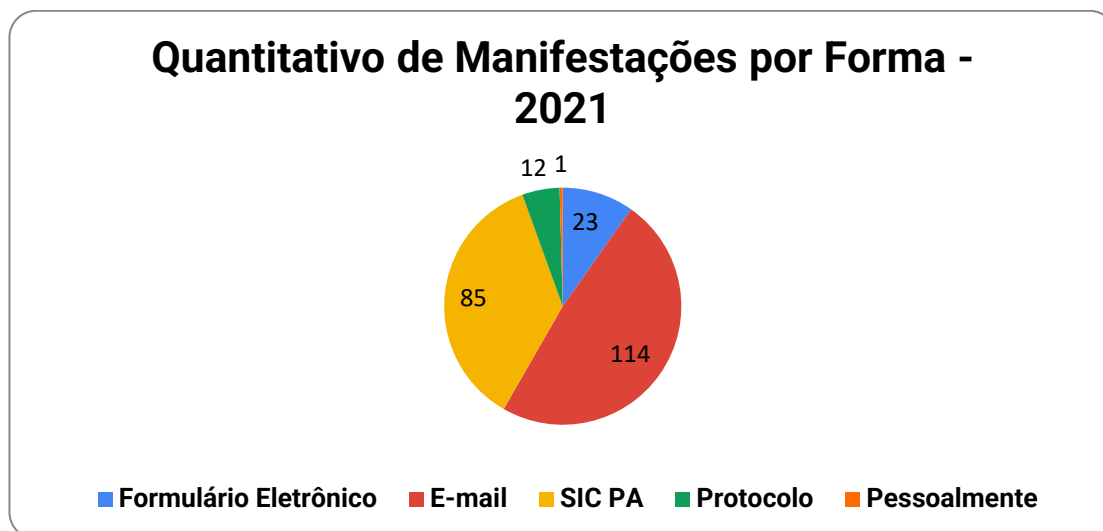
Nesse quadro é possível observar claramente que o principal canal de acesso utilizado pelos manifestantes foi o e-mail ([ouvidoria@uepa.br](mailto:ouvidoria@uepa.br)), seguido do Sistema do Governo Digital e-SIC.PA, e pela utilização do Formulário Eletrônico, disponibilizado no site da UEPA e por último o protocolo e pessoalmente.

**Quadro 3** - Movimento das demandas por forma de entradas - jan a dez/2021

Quantitativo de Manifestações por Forma - 2021		
Forma	Total	%
Formulário Eletrônico	23	9,79%
E-mail	114	48,51%
SIC PA	85	36,17%
Protocolo	12	5,11%
Pessoalmente	1	0,43%
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

**Gráfico 3** - Movimento das demandas por forma de entradas - jan a dez/2021



Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

O **Quadro 4** a seguir, detalha mais um pouco a utilização dos canais disponíveis para envio de demandas, nele é possível verificar a estatística considerando-se a forma de entrada mês a mês.

**Quadro 4** - Movimento das demandas por forma de entradas, mês a mês - 2021

Quantitativo de Manifestações por Forma - 2021														
Forma	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Formulário Eletrônico	1	2	3	3	0	0	3	2	2	0	3	4	23	9,79%
E-mail	11	16	14	10	5	6	6	12	8	9	14	3	114	48,51%
SIC PA	10	10	12	5	4	8	11	7	4	7	2	5	85	36,17%
Protocolo	3	1	0	0	5	0	0	0	0	1	2	0	12	5,11%
Pessoalmente	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,43%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

Se considerarmos os dados registrados: **assunto** e **forma** ao mesmo tempo, para quantificarmos o movimento das manifestações podemos visualizar no **Quadro 5** o resultado do registro. Nesse é possível, observar, também, que o assunto predominante foi **informação** sendo o e-SIC.PA a forma mais utilizada, seguida do e-mail da Ouvidoria. Ressalta-se aqui que as **reclamações** foram o segundo assunto mais registrado, também sendo utilizado o e-mail e o Formulário Eletrônico. Com isso, é possível aferir 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/2021

Assunto / Forma	E-mail	F. Eletrônico	Pessoalmente	Protocolo	SIC.PA	Telefone	Total
Informação	66	11	0	2	80	0	159
Orientação	0	0	1	0	0	0	1
Reclamação	21	7	0	1	1	0	30
Solicitação	12	2	0	2	4	0	20
Denúncia	7	2	0	7	0	0	16
Outros	2	0	0	0	0	0	2
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
Elogio	5	1	0	0	0	0	6
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>235</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

No **Quadro 6** observa-se que **83,83%** das demandas se concentraram nos usuários externos e **16,17%** se distribui entre os diversos seguimentos da comunidade interna, o que indica que a comunidade externa tem buscado a ouvidoria para auxiliar na solução de suas demandas do 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 e na importância da Universidade para a comunidade. Ao mesmo tempo, observa-se que no decorrer de 2021 os gestores da UEPA não encontraram dificuldade que necessitasse da mediação da ouvidoria.

**Quadro 6 - Manifestações recebidas por tipo de usuário - jan a dez/2021**

<b>Manifestações por Tipo de Usuário - 2021</b>		
<b>Usuário</b>	<b>Quant.</b>	<b>%</b>
Externo	197	83,83%
Docente	10	4,26%
Técnico Administrativo	8	3,40%
Discente	18	7,66%
Gestor	2	0,85%
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

A partir de análise dos registros 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 manteve bem amena. Entendemos que a Pandemia enfrentada pela população e a necessidade do trabalho remoto, diminui o convívio diário entre as pessoas e, portanto, diminuindo conflitos.

## 2.1 DENÚNCIAS RECEBIDAS POR CATEGORIA DE USUÁRIO

**Quadro 7 - Denúncias recebidas por Usuário - jan a dez/2021**

<b>Contagem de Denúncia por Tipo de Usuário</b>		
<b>Usuário</b>	<b>Denúncia</b>	<b>%</b>
Externo	7	43,75%
Docente	1	6,25%
Técnico Administrativo	2	12,50%
Discente	5	31,25%
Gestor	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021



**Quadro 8 - Denúncias recebidas por forma de entrada - jan a dez/2021**

<b>Contagem de Denúncia por Forma</b>		
<b>Forma</b>	<b>Denúncia</b>	<b>%</b>
Formulário Eletrônico	2	12,50%
E-mail	7	43,75%
SIC PA	0	0,00%
Protocolo	7	43,75%
Pessoalmente	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

## 2.2 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR USUÁRIO

**Quadro 9 - Reclamações por usuário - jan a dez/2021**

<b>Contagem de Reclamações por Tipo de Usuário</b>		
<b>Usuário</b>	<b>Reclamação</b>	<b>%</b>
Externo	18	60,00%
Docente	2	6,67%
Técnico Administrativo	2	6,67%
Discente	7	23,33%
Gestor	1	3,33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

**Quadro 10 - Reclamações recebidas por forma de entrada - jan a dez/2021**

<b>Contagem de Reclamações por Forma de Entrada</b>		
<b>Usuário</b>	<b>Reclamação</b>	<b>%</b>
Formulário Eletrônico	7	23,33%
E-mail	21	70,00%
SIC PA	1	3,33%
Protocolo	1	3,33%
Pessoalmente	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

## 2.3 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/2021**

Quantitativo de Denúncia e Reclamação por Unidade Encaminhada				
Unidade Encaminhada	Denúncia	% Denúncia	Reclamação	% Reclamação
DAA	0	0,00%	10	33,33%
PROGRAD	0	0,00%	3	10,00%
DIREÇÃO DE EDUCAÇÃO FÍSICA	0	0,00%	0	0,00%
DIREÇÃO DO CCBS	3	18,75%	0	0,00%
Não se aplica	0	0,00%	8	26,67%
DCA	1	6,25%	1	3,33%
DSPD	0	0,00%	3	10,00%
SECRETARIA DO CONSUM	0	0,00%	0	0,00%
DGP	3	18,75%	0	0,00%
PROCURADORIA JURIDICA	8	50,00%	1	3,33%
DIREÇÃO DO CCSE	0	0,00%	0	0,00%
GABINETE CCNT	0	0,00%	1	3,33%
PROEX	0	0,00%	0	0,00%
PROGESP	0	0,00%	0	0,00%
DIREÇÃO DA ENFERMAGEM	0	0,00%	0	0,00%
ASCOM	0	0,00%	0	0,00%
DAS	0	0,00%	1	3,33%
PROPEP	0	0,00%	0	0,00%
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	0	0,00%	1	3,33%
PLANETÁRIO	0	0,00%	0	0,00%
DDE	0	0,00%	0	0,00%
NAE	0	0,00%	1	3,33%
UAB	0	0,00%	0	0,00%
COORD. DE MEDICINA	1	6,25%	0	0,00%
CAE	0	0,00%	0	0,00%
DFCS	0	0,00%	0	0,00%
SECRETARIA DO GABINETE	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

\* 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 pela própria Ouvidoria.

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

## 2.4 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CAMPUS/SETOR DE DESTINO

**Quadro 12** - Manifestações recebidas por campus/setor de destino - jan a dez/2021

Quantitativo de Manifestações por Unidade Encaminhada - 2021		
Campus / Sede	Unidade Encaminhada	Quantidade
REITORIA	DAA	38
REITORIA	PROGRAD	24
III - ED FÍSICA	DIREÇÃO DE EDUCAÇÃO FISICA	3
II - CCBS	DIREÇÃO DO CCBS	9
REITORIA	Não se aplica	38
REITORIA	DCA	25
REITORIA	DSPD	8
REITORIA	SECRETARIA DO CONSUM	1
REITORIA	DGP	50
REITORIA	PROCURADORIA JURIDICA	10
I - CCSE	DIREÇÃO DO CCSE	1
V - CCNT	GABINETE CCNT	2
REITORIA	PROEX	1
REITORIA	PROGESP	5
IV - ENFERMAGEM	DIREÇÃO DA ENFERMAGEM	1
REITORIA	ASCOM	1
REITORIA	DAS	4
REITORIA	PROPESP	1
XI - SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
PLANETÁRIO	PLANETÁRIO	1
REITORIA	DDE	4
REITORIA	NAE	1
REITORIA	UAB	1
II - CCBS	COORD. DE MEDICINA	1
REITORIA	CAE	2
I - CCSE	DFCS	1
REITORIA	SECRETARIA DO GABINETE	1
<b>Total</b>		<b>235</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

\*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.

## 2.5 MANIFESTAÇÃO POR STATUS

**Quadro 13 - Manifestações por status - jan a dez/2021**

Quantitativo de Manifestação por Status - 2021	
Status	Quant.
Respondida	208
Tramitando	27
<b>Total</b>	<b>235</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2021

## 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 são 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 se enfrentar consideráveis distâncias geográficas entre as fontes de informações/dados, porém o Sistema de Processo Administrativo Eletrônico promove a tramitação de autos de maneira rápida, consistente e colaborativa para que tudo se resolva com celeridade, dando ao usuário o devido respeito.

Através da estatística das manifestações por meio do e-SIC.PA, teve-se um total de **103** manifestações, assim distribuídas: **95** solicitações com 100% respondidas dentro do prazo estabelecido, **05** (cinco) foram recurso de primeira instância e **01**(uma) de segunda instância, **01**(uma) foi solicitação de revisão e **01**(uma) Recurso a AGE. As solicitações foram respondidas em um tempo médio de 11,3 dias para as respostas e os recursos de primeira instância foram respondidos em tempo médio de 4,4 dias e para o de segunda instância 3(três) dias; o recurso de revisão e o de recurso a AGE levaram um dia para resposta. 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.PA, a faixa etária que se destacou se situa entre 30 e 39 anos, seguido da faixa etária até 29 anos. Quanto a escolaridade, 75% dos manifestantes tinha nível superior. Observa-se, ainda, que os solicitantes, em sua maioria, é de Servidor Público.

O Relatório Estatístico das demandas recepcionadas pela Ouvidoria por meio do Sistema do Governo Digital é emitido pelo próprio Sistema e encontra-se em anexo.

#### 4 SOBRE AS METAS PREVISTAS PARA 2021

Apesar das dificuldades enfrentadas pelo enfrentamento à Pandemia somado a necessidade de períodos de trabalho em Home Office, a **primeira meta prevista/2021** foi alcançada totalmente, ou seja, num trabalho conjunto com a Diretoria de Serviços de Processamento de Dados (DSPD), aprimoramos nosso Formulário Eletrônico disponibilizado no site da UEPA que é um dos canais de manifestação, agora o mesmo está com uma performance mais responsiva, com possibilidade de acompanhamento do processo pelo usuário e possibilidades do atendimento ser avaliado, ainda, permitindo mais agilidade e pessoalidade no registro e na postagem de provas e/ou comprovantes.

Sobre a **segunda meta prevista/2021**, já está em vias de ser cumprida, pois já há um processo com autorização superior para aquisição de um computador completo, mais moderno e funcional para a Ouvidoria já para janeiro de 2022.

A **terceira meta prevista/2021** foi e continuará sendo uma constante do trabalho da Ouvidoria junto aos segmentos da UEPA, ou seja a divulgação das possibilidades, princípios, objetivos e formas do trabalho da Ouvidoria como caminho para evitar que conflitos e distorções sobre o papel da UEPA se fortaleçam ou perpetuem.

A **quarta meta prevista/2021** também atendida foi a atualização da Página da Ouvidoria que fica no sítio [www.uepa.br](http://www.uepa.br) além da atualização do Formulário Físico, utilizado para os atendimentos presenciais. Porém o que consistia na atualização do Banner da Ouvidoria e do ambiente Físico não será esquecido.

As demais metas que só em parte foram alcançadas ou que não foram alcançadas, já se encontram devidamente atualizadas como metas para 2022.

#### 5. METAS PREVISTAS PARA 2022

Como entendemos que a Ouvidoria é um instrumento de conciliação, agregação e, sobretudo, um canal rápido de comunicação com a gestão há muitas parcerias a serem fortalecidas.

Dessa forma e pensando que as metas ora definidas para 2022 devem ser apenas um norte para avançarmos no auxílio de desenvolvimento da Gestão, foram definidas as seguintes:

1. 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, e as consequências legais, além da devastação que pode ocasionar na vida de um jovem.
2. Planejar reuniões de esclarecimentos e definir formas de apoio aos gestores de setores que têm relação direta com o usuário e/ou que prestam serviço diretamente a eles.

3. Restaurar a estrutura física e elétrica da sala da Ouvidoria. Isso facilitará sobremaneira a execução 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 virtual.
4. Além disso, vamos estreitar cada vez mais nossa aproximação com os setores que prestam serviços diretamente ao público que, por alguma questão, possam ficar mais vulneráveis a conflitos.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Apesar de 2021 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, disponibilizado no site da UEPA.

Por outro lado, um fato que apontamos como positivo em 2021 foi o fortalecimento e obrigatoriedade da utilização do Programa Virtual do Governo do Estado: o Processo Administrativo Eletrônico – PAE. Este sistema agilizou e deu 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, sem grandes problemas, mesmo estando na Pandemia.

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 pro-ativo 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 2021, em reuniões, em encontros realizados por docentes, servidores, discentes, gestores e em eventos de forma geral.

Dessa forma, podemos afirmar que a Ouvidoria oportunizou os acessos possíveis para que ao cidadão pudesse obter às informações, fazer suas denúncias, reclamações, elogios e sugestões. Assim, os apontamentos provenientes de demandas espontâneas,

têm dado a equipe da Ouvidoria o conforto da segurança, 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, cultural 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 pro-ativas 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.