



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ**



## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

### **Janeiro a Dezembro / 2022**

#### **OUVIDORA**

Sônia Suely da Silva Ferreira – Pedagoga e Me em Planejamento e Políticas Públicas

#### **ASSESSORA**

Renata Helena Silva Carneiro Pinto – Ag. Administrativo com formação em Comunicação Social – Relações Públicas

#### **SECRETÁRIA**

Lenny América Oliveira Mendes Lucena – Agente Administrativo

#### **ELABORADORAS**

Sônia Suely da Silva Ferreira – Coordenação da Ouvidoria

Renata Helena Silva Carneiro Pinto – Assessoria da Ouvidoria

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

**Janeiro a Dezembro / 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**

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

## Janeiro a Dezembro / 2022

### APRESENTAÇÃO

Este documento objetiva descrever as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade do Estado do Pará – UEPA, no período de 01 de janeiro a 14 de dezembro de 2022, além de apresentar dados estatísticos relativos as atividades de atendimento aos usuários realizados neste período.

A Ouvidoria da UEPA funciona no térreo do 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. Neste mesmo local são desenvolvidas as atividades de atendimento aos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão do Governo do Estado do Pará (e-SIC.PA).

A Ouvidoria da UEPA oferece, além de espaço físico para atendimento presencial, mais cinco canais para recepção de manifestações o que facilita e agiliza o acesso dos usuários, os quais são: Telefone (91) 3299-2234, e-mail [ouvidoria@uepa.br](mailto:ouvidoria@uepa.br), Formulário Eletrônico <https://paginas.uepa.br/ouvidoria/>, Sistema e-SIC.PA e Protocolos da UEPA existentes em todas as Unidades.

Assim, e sendo a Ouvidoria um espaço de diálogo privilegiado para a comunicação direta e ativa do cidadão com a gestão visando o avanço contínuo da mesma, relataremos os resultados das atividades da Ouvidoria em formato estatístico no período supracitado, avanços, dificuldades e perspectivas para o futuro.

## 2. INTRODUÇÃO

Este ano, após a superação do pior da Pandemia, a Ouvidoria retomou o ritmo das suas atividades, priorizando a realização de ações que deixassem cada vez mais transparente seu trabalho em obediência a transparência institucional. Dessas ações destacamos a de implementação da divulgação do papel e importância da Ouvidoria, para mediação de conflitos que dificultam as relações e por conseguinte a fluidez do fluxo institucional.

Assim, a referida ação de divulgação foi realizada durante todo o período de janeiro a dezembro/2022 e em todos os eventos, espaços e reuniões das quais a Ouvidoria participou como: encontros com docentes, com discentes, com gestores, com servidores, assim como em encontros com todos que procuram a Ouvidoria para pedir instruções e/ou esclarecimentos, ajuda ou mesmo auxílio nas dificuldades de relacionamento para realização de suas tarefas profissionais.

Nesses momentos, e quando adequado, divulgamos, também, os procedimentos e formas de tratamentos dados às manifestações dos usuários internos e externos da UEPA, no que tange à orientação de como e por onde constituir suas manifestações, por onde tramitam, tempo para finalizá-las, assim como, a observância da qualidade das provas/documentos que devem servir de materialidade nos processos, etc. Essa linha de divulgação/informações/esclarecimentos em 2022 foi realizada visando ganhar cada vez mais espaço na confiança dos usuários, o que se mostrou eficiente e adequado, pois houve aumento significativo na procura dos serviços da Ouvidoria.

É necessário destacar aqui que a atuação da Ouvidoria da UEPA em 2022 continuou tendo como princípio fundamental no seu trabalho a mediação. Compreendemos que essa postura, tem em vista a compreensão, o fortalecimento do compromisso com o melhor para o coletivo e a agregação, assim como afiança o direito do bom uso dos serviços prestados pela UEPA.

Com a mesma postura de respeito e obediência a Legislação vigente, recepcionou-se, tratou-se e respondeu-se a todas as manifestações de pedido de informação chegadas pelo Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC.PA), o qual faz parte do Programa do Governo Digital do Pará.

Esse sistema está em conexão com cada uma das secretarias/entes públicos

do Estado, e o resumo de sua estatística, que é disponibilizada no próprio sistema do Estado, poderá ser vista nesse relatório.

### **3. REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES**

No ano de 2022 até a data de 16/12/2022, registrou-se 277 (duzentas e setenta e sete ) manifestações, recebidas da comunidade interna e externa pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria da Universidade do Estado do Pará UEPA como: Telefone, Formulário Impresso, Formulário Eletrônico, e-mail institucional e todos os protocolos das Unidades e Reitoria da UEPA. Além dessas manifestações há mais 90 noventa recepcionadas pelo Sistema e-SIC.PA, canal este que faz parte do Governo Digital do Estado, totalizando 367 (trezentos e sessenta e sete) manifestações.

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

Após essa análise e constatado o mínimo de informações e/ou documentos/provas complementares, a Ouvidoria constituiu os PAEs devidos e fez tramitar pelos setores necessários a fim da coleta de instruções/informações que atendam às manifestações dos usuários. Dessa forma, podemos afirmar que a Ouvidoria da Universidade do Estado do Pará, em 2022, cumpriu 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.

Mesmo considerando que a Pandemia tenha dado outro ritmo e outras formas às atividades da UEPA, foi possível cumprir, em 2022, quase tudo o que se tinha programado como meta para este ano, e, fundamentalmente, todas as manifestações recepcionadas obtiveram o tratamento devido e foram respondidas como deviam, o que diminuiu significativamente os conflitos e dificuldades de realização individual ou coletiva do trabalho de cada setor/espço.

### 3.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Os Quadros seguintes permitem que se visualize o recebimento de manifestações mês a mês, por assunto, por canal de recepção, por tipo de usuário, por denúncia, por reclamação, por unidades e por status. Também é possível observar a seguir a estatística relativa ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria com as manifestações advindas pelo Sistema e-SIC.PA.

**Quadro 1 - Manifestações recebidas, mês a mês – 2022**

Quantitativo de Manifestações por Mês - 2022		
Mês	Quantidade	%
Janeiro	22	5,99%
Fevereiro	27	7,36%
Março	44	11,99%
Maio	53	14,44%
Abril	31	8,45%
Junho	24	6,54%
Julho	25	6,81%
Agosto	30	8,17%
Setembro	31	8,45%
Outubro	22	5,99%
Novembro	45	12,26%
Dezembro	13	3,54%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2022

É possível observar que os meses de maio e novembro de 2022 foram os que tiveram maior número de manifestações e o mês de dezembro foi o de menor demanda. A alta demanda nesses dois meses pode ser justificada pelo fato do país em 2022 ter passado por uma pandemia e um processo de readaptação em todas as suas nuances assim como, a UEPA também. Foi necessário readaptações e utilização de novas formas para nossa Universidade cumprir seu papel e para o ensino pesquisas e programas não ter solução de continuidade, daí ter sido o período de maior manifestações com pedidos de informações à Ouvidoria.

## Quadro 2 - Manifestação por Assunto - jan a dez / 2022

Quantitativo de Manifestação por Assunto - 2022		
Assunto	Quant.	%
Informação	178	48,50%
Denúncia	42	11,44%
Reclamação	60	16,35%
Elogio	7	1,91%
Orientação	27	7,36%
Sugestão	3	0,82%
Solicitação	46	12,53%
Outros	4	1,09%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2022

Nesse Quadro de manifestações por assunto em 2022 as manifestações ficaram assim distribuídas: **178** pedidos de informações, **42** denúncias, **60** reclamações, **46** solicitações com motivos diversos, **07** elogios, **27** pedidos de orientação, **03** sugestões e outros assuntos foram **04**.

## Quadro 3 - Movimento das Manifestações por Canal de Recepção - jan a dez /2022

Quantitativo de Manifestações por Canal de Recepção - 2022		
Canais de Recepção	Total	%
E-mail	134	36,51%
Formulário Eletrônico	91	24,80%
SIC PA	85	23,16%
Por Telefone	22	5,99%
Pessoalmente	26	7,08%
Protocolo	9	2,45%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2022

O Quantitativo de Manifestações por canal de recepção está registrado no quadro acima no qual é possível observar que a distribuição ficou assim: **134** recepcionadas por e-mail, **91** pelo Formulário Eletrônico, **22** por telefone, **26** pelo Formulário Impresso, **09** pelos Protocolos da UEPA e **85** pelo Sistema e-SIC.PA

Nesse quadro é possível observar claramente que o principal canal de recepção utilizado pelos manifestantes foi o e-mail ([ouvidoria@uepa.br](mailto:ouvidoria@uepa.br)), seguido do Sistema do Governo Digital e-SIC.PA, pelo Formulário Eletrônico, pelo Formulário Impresso, pelo Telefone e, por último, pelos Protocolos da UEPA. A facilidade com a qual nos deparamos por fazer um email, que pode ser feito até por um celular, pode ter sido o grande motivo desse canal ter se destacado.

**Quadro 4 – Quantitativo de Manifestação por Canal de Recepção mês a mês - 2022**

Quantitativo de Manifestações por Canal de Recepção mês a mês - 2022														
Canais de Recepção	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail	14	12	10	11	11	13	16	12	10	9	15	1	134	36,51%
Formulário Eletrônico	6	7	12	7	19	0	0	6	7	7	12	8	91	24,80%
SIC PA	1	7	16	10	11	5	7	10	4	2	9	3	85	23,16%
Por Telefone	1	1	2	3	3	1	2	1	1	1	5	1	22	5,99%
Pessoalmente	0	0	3	0	9	3	0	0	5	3	3	0	26	7,08%
Protocolo	0	0	1	0	0	2	0	1	4	0	1	0	9	2,45%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100,00%</b>												

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2022

O movimento das manifestações mês a mês por canal de recepção foi bem detalhado no Quadro supra. Nele é possível verificar-se a estatística referente as informações desse quadro que serão trabalhadas com as informações do quadro a seguir o que dará uma melhor visão do movimento das manifestações no que se refere a Assunto versos Canal de Recepção.

**Quadro 5 - Manifestação por Assunto e Canal de Recepção – jan a dez /2022**

Quantitativo de Manifestação por Assunto e Canal de Recepção - 2022							
Assunto / Forma	Quant.	E-mail	Formulário Eletrônico	Pessoalmente	Protocolo	SIC PA	Por Telefone
Informação	178	61	22	3	2	76	14
Denúncia	42	14	24	2	2	0	0
Reclamação	60	23	31	1	5	0	0
Elogio	7	6	1	0	0	0	0
Orientação	27	3	1	16	0	1	6
Sugestão	3	0	3	0	0	0	0
Solicitação	46	26	8	2	0	8	2
Outros	4	1	1	2	0	0	0
<b>Total</b>	<b>367</b>						

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2022

No quadro supra foram considerados dois itens importantes, ou seja, os assuntos das manifestações versos canais de recepção das mesmas. Isso dará uma visibilidade interessante para entendermos o movimento das manifestações.

É possível, observar, também, que o assunto predominante foi **informação** sendo o e-mail da Ouvidoria o canal mais utilizado, seguido do e-SIC.PA . Ressalta-se aqui que **reclamação** foi o segundo assunto mais registrado, e as manifestações com este assunto foram enviadas por e-mail e por Formulário Eletrônico. Com isso, é possível aferir que esses canais de recepção sejam considerados pelos usuários como os mais acessíveis e/ou mais fáceis.



**Quadro 6** - Manifestações recebidas por Tipo de Usuário - jan a dez /2022

Manifestações por Tipo de Usuário - 2022		
Usuário	Quant.	%
Externo	265	72,21%
Discente	55	14,99%
Docente	20	5,45%
Técnico Administrativo	20	5,45%
Gestor	7	1,91%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2022

Nesse Quadro observa-se que **72,21%** das manifestações se concentraram nos usuários externos e **27,79%** 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 manifestações do cotidiano, com mais frequência que a comunidade interna da Universidade. Essa busca nos leva a inferir, também, que a comunidade externa demonstra credibilidade na atuação da Ouvidoria e na importância da Universidade para a comunidade. Ao mesmo tempo, observa-se que no decorrer de 2022 os gestores da UEPA não encontraram dificuldade que necessitasse da mediação da Ouvidoria.

### 3.2 DENÚNCIAS RECEBIDAS POR CATEGORIA DE USUÁRIO

**Quadro 7** - Denúncias recebidas por Usuário - jan a dez/2022

<b>Contagem de Denúncia por Tipo de Usuário</b>		
<b>Usuário</b>	<b>Denúncia</b>	<b>%</b>
Externo	20	47,62%
Discente	14	33,33%
Docente	1	2,38%
Técnico Administrativo	6	14,29%
Gestor	1	2,38%
<b>Total Denúncias</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2022

**Quadro 8** - Denúncias recebidas por Canal de Recepção - jan a dez /2022

<b>Contagem de Denúncia por Canal de Recepção</b>		
<b>Forma</b>	<b>Denúncia</b>	<b>%</b>
E-mail	14	33,33%
Formulário Eletrônico	24	57,14%
SIC PA	0	0,00%
Por Telefone	0	0,00%
Pessoalmente	2	4,76%
Protocolo	2	4,76%
<b>Total Denúncias</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2022

### 3.3 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR USUÁRIO

**Quadro 9** - Reclamações recebidas por Tipo de Usuário - jan a dez /2022

Contagem de Reclamações por Tipo de Usuário		
Usuário	Reclamação	%
Externo	31	51,67%
Discente	23	38,33%
Docente	1	1,67%
Técnico Administrativo	3	5,00%
Gestor	2	3,33%
<b>Total Reclamações</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2022

**Quadro 10** - Reclamações recebidas pelos Canais de Recepção disponibilizados - jan a dez /2022

Contagem de Reclamações por Canais de Recepção		
Usuário	Reclamação	%
E-mail	23	38,33%
Formulário Eletrônico	31	51,67%
SIC PA	0	0,00%
Por Telefone	0	0,00%
Pessoalmente	1	1,67%
Protocolo	5	8,33%
<b>Total Reclamações</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2022

**Quadro 11** – Denúncias e Reclamações Relativas às Unidades da UEPA jan a dez /2022

Quantitativo de Denúncia e Reclamação por Unidade Encaminhada				
Unidade Encaminhada	Denúncia	% Denúncia	Reclamação	% Reclamação
UEAFTO	0	0,00%	0	0,00%
Não se aplica	10	24,39%	12	20,00%
DGP	4	9,76%	4	6,67%
COORD. DO PROGRAMA FORMA PARÁ	1	2,44%	6	10,00%
PROGRAD	2	4,88%	2	3,33%

NAE	0	0,00%	1	1,67%
EAD	0	0,00%	0	0,00%
PROPESP	1	2,44%	0	0,00%
PROCURADORIA	5	12,20%	1	1,67%
ASCOM	0	0,00%	0	0,00%
DDE	0	0,00%	0	0,00%
DSPD	0	0,00%	1	1,67%
DIREÇÃO DA ENFERMAGEM	0	0,00%	0	0,00%
DIREÇÃO DO CCBS	0	0,00%	3	5,00%
PARFOR	0	0,00%	0	0,00%
COORD. DE TEC.ALIMENTOS	8	19,51%	0	0,00%
SECRETARIA DO GABINETE	0	0,00%	0	0,00%
CENTRO SAUDE ESCOLA	1	2,44%	2	3,33%
COORD.DE MATEMATICA	0	0,00%	0	0,00%
DAA	0	0,00%	3	5,00%
DERMATOLOGIA	0	0,00%	0	0,00%
PLANETÁRIO	1	2,44%	1	1,67%
COAD	0	0,00%	0	0,00%
ENGENHARIA FLORESTAL	0	0,00%	0	0,00%
DIREÇÃO DO CCSE	1	2,44%	0	0,00%
C. DO CURSO DE LIC.P. EM C. BIOL.	0	0,00%	1	1,67%
DCA	0	0,00%	3	5,00%
COORD.DE PEDAGOGIA	0	0,00%	1	1,67%
CIPAD	1	2,44%	0	0,00%
IGARAPÉ AÇÚ	1	2,44%	0	0,00%
DAS	0	0,00%	1	1,67%
COORD. DE GEOGRAFIA	0	0,00%	11	18,33%
PROGESP	0	0,00%	0	0,00%
C. DO CURSO DE LETRAS/LIBRAS	1	2,44%	0	0,00%
PROEX	1	2,44%	0	0,00%
COORD. ADMINISTRATIVA DE SANTARÉM	2	4,88%	0	0,00%
DPT. DE MORFOL. E C. FISIOLÓGICAS	0	0,00%	1	1,67%
DEES	0	0,00%	0	0,00%
COORD DO CURSO DE FISIOTERAPIA	0	0,00%	0	0,00%
DPT DE SAÚDE COMUNITÁRIO	0	0,00%	0	0,00%
COREMU	0	0,00%	0	0,00%
UAB	0	0,00%	0	0,00%

CRCA - ENFERMAGEM	0	0,00%	0	0,00%
COORD. DE MEDICINA	0	0,00%	1	1,67%
BARCARENA	1	2,44%	2	3,33%
VIGIA	0	0,00%	2	3,33%
C. DE TEC. EM ANÁLISE DE SISTEMAS	0	0,00%	1	1,67%
NECAD	0	0,00%	0	0,00%
	0	0,00%	0	0,00%
GABINETE CCNT	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>80,49%</b>	<b>60</b>	<b>60,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2022

### 3.4 MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS A SETORES PARA INSTRUÇÕES EM PAE

**Quadro 12** – Manifestações encaminhadas a Setores para Instruções – jan a dez /2022

Quantitativo de Manifestações por Unidade Encaminhada - 2022		
Campus / Sede	Unidade Encaminhada	Quantidade
II - CCBS	UEAFTO	1
REITORIA	* NÃO SE APLICA	119
REITORIA	DGP	75
REITORIA	COORD. DO PROGRAMA FORMA PARÁ	21
REITORIA	PROGRAD	21
REITORIA	NAE	2
REITORIA	EAD	1
REITORIA	PROPESP	1
REITORIA	PROCURADORIA	9
REITORIA	ASCOM	1
REITORIA	DDE	1
REITORIA	DSPD	3
IV - ENFERMAGEM	DIREÇÃO DA ENFERMAGEM	1
II - CCBS	DIREÇÃO DO CCBS	7
REITORIA	PARFOR	1
V - CCNT	COORD. DE TEC.ALIMENTOS	8
REITORIA	SECRETARIA DO GABINETE	1
II - CCBS	CENTRO SAUDE ESCOLA	8
I - CCSE	COORD.DE MATEMATICA	3

REITORIA	DAA	16
II - CCBS	DERMATOLOGIA	1
PLANETÁRIO	PLANETÁRIO	2
I - CCSE	COAD	1
V - CCNT	ENGENHARIA FLORESTAL	1
I - CCSE	DIREÇÃO DO CCSE	1
I - CCSE	C. DO CURSO DE LIC.P. EM C. BIOL.	1
REITORIA	DCA	15
I - CCSE	COORD.DE PEDAGOGIA	1
REITORIA	CIPAD	1
X - IGARAPÉ-AÇU	IGARAPÉ AÇÚ	1
REITORIA	DAS	2
I - CCSE	COORD. DE GEOGRAFIA	11
REITORIA	PROGESP	3
I - CCSE	C. DO CURSO DE LETRAS/LIBRAS	1
REITORIA	PROEX	1
XII - SANTARÉM	COORD. ADMINISTRATIVA DE SANTARÉM	2
II - CCBS	DPT. DE MORFOL. E C.FISIOLOGICAS	1
I - CCSE	DEES	1
II - CCBS	COORD DO CURSO DE FISIOTERAPIA	1
REITORIA	DPT DE SAÚDE COMUNITÁRIO	2
II - CCBS	COREMU	3
REITORIA	UAB	1
IV - ENFERMAGEM	CRCA - ENFERMAGEM	1
II - CCBS	COORD. DE MEDICINA	3
XVI - BARCARENA	BARCARENA	3
XVII - VIGIA	VIGIA	2
V - CCNT	C. DE TEC. EM ANÁLISE DE SISTEMAS	1
REITORIA	NECAD	1
		0
V - CCNT	GABINETE CCNT	1
<b>Total</b>		<b>367</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2022

\* As manifestações registradas (encaminhadas/recebidas) como “NÃO SE APLICA” são referentes aos atendimentos realizados presencialmente 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.

### 3.5 MANIFESTAÇÃO POR STATUS

Quadro 13 - Manifestações por status - jan a dez /2022

Quantitativo de Manifestação por Status - 2022	
Status	Quant.
Resolvido	335
Tramitando	31
Não	1
<b>Total</b>	<b>367</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2022

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

### MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

O Sistema de Informação ao Cidadão (SIC.PA) faz parte do Governo Digital do Estado do Pará, é gerenciado pela Auditoria Geral do Estado do Pará (AGE) e tem seu ícone no site de cada uma das entidades públicas do Estado para gerenciamento das manifestações referentes aquele ente.

Na UEPA este serviço funciona na sala da Coordenação de Ouvidoria, no Térreo do prédio da Reitoria, com acesso presencial facilitado e aberto ao público no horário de 8h às 16h.

As manifestações enviadas via e-SIC.PA para a UEPA são registradas pelo Sistema Digital do Governo do Estado do Pará e postadas por meio do ícone disponibilizado no site da UEPA ([www.uepa.br](http://www.uepa.br)).

Considerando que a Universidade do Estado do Pará é uma instituição *multicampi*, o que implica em se enfrentar consideráveis distâncias geográficas entre as fontes setoriais de informações/dados institucionais e a Ouvidoria, a obrigatoriedade do uso do Sistema de Processo Administrativo Eletrônico, que também faz parte do Governo Digital do Pará, facilitou muito a tramitação dos processos agilizando e garantindo celeridade e ganho de tempo nas respostas ao usuário.

A estatística do total de **90** de manifestações recepcionadas pela UEPA e

registradas pelo Sistema do Governo Digital, se apresentam assim distribuídas: **86** solicitações respondidas dentro do prazo estabelecido e **03** (três) foram recurso de primeira instância. As solicitações foram respondidas em um tempo médio de 7,8 dias para as respostas e os recursos de primeira instância foram respondidos em tempo médio de 3 dias, **01** (uma) foi de recursos de segunda instância, não ficando nenhuma solicitação sem resposta.

O balanço das solicitações no Sistema e-SIC.PA indica que os homens são os que mais buscam informação através desse canal, ou seja, em 2022 foram **32** homens e apenas **19** mulheres buscaram informações e apenas **2** demandante não indicaram seu sexo, isso implica que uma mesma pessoa fez mais de uma solicitação. Quanto a faixa etária, destacou-se o intervalo entre **30 a 39** anos com **21** manifestantes, e a faixa com menor procura foi a de **50 a 59** com **2** manifestantes.

Quanto a escolaridade, **45** manifestantes informaram ter nível superior e apenas **5** concluído o ensino médio, e novamente **2** demandantes não identificaram sua escolaridade. Ressalte-se aqui, que o sistema indica nesse item apenas **47** demandantes, porém o total é **48**.

É possível identificar que **25** manifestantes são servidores públicos das esferas municipais, estaduais e federais, **12** se identificaram como estudantes.

O Relatório Estatístico das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria por meio do Sistema de Informação ao Cidadão do Governo Digital é emitido pelo próprio Sistema e encontra-se anexo.

A seguir disponibiliza-se o quadro do Resumo Geral da movimentação das manifestações enviadas à Ouvidoria por meio de Serviço de Informação ao Cidadão.

## Resumo Geral

Solicitações	Solicitantes	Média de Solicitações por Solicitante
90	54	1,7

Fonte: Sistema e-SIC.PA do Programa Governo Digital– jan a dez /2022

Instância	Respondidas								
	No prazo			Após prazo			Total respondidas		
	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)
Total	86			0			87		
Solicitação	83	96,5%	7,9	0	0%		83	100%	
Recurso 1ª Instância	3	100%	3	0	0%		3	100%	

Fonte: Sistema e-SIC.PA do Programa Governo Digital– jan a dez /2022



	Não Respondidas								
	Em andamento			Atrasadas			Total não respondidas		
	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)
Total									
Solicitação	3	3,5%	4	0	0%		3	3,5%	4
Recursos 1ª Instância	0	0%	3	0	0%		0	0%	

Fonte: Sistema e-SIC.PA do Programa Governo Digital– jan a dez / 2022

## 5. METAS PREVISTAS PARA 2022

A Ouvidoria da UEPA entendendo que é mais um instrumento para o fortalecimento da Gestão e de fortalecimento da cultura da transparência pública, de conciliação, de agregação e, sobretudo, um canal rápido de comunicação do público com a gestão, em 2022 atuou direcionando seus esforços para ampliar e fortalecer parcerias no âmbito interno e externo da Universidade.

Sabe-se que sempre muita há a se fazer para conquistar, ainda mais, a confiança e o respeito dos usuários dos serviços públicos. Assim estamos sempre nos aprimorando no que tange a mediação de conflitos e atendimento dos direitos e deveres de todos que compõem os seguimentos e que constroem a Universidade no seu dia a dia.

Pensando assim, e que as metas definidas para 2022 foram desenhadas para que nossos esforços e dedicação não perdessem a rota para avançarmos como instrumento de apoio para uma gestão transparente, democrática e cidadã na UEPA.

Assim, pensou-se quatro metas abrangentes que norteou o trabalho da Ouvidoria da UEPA em 2022

### 1ª Meta

*“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 consequência legais, além da devastação que pode ocasionar na vida de um jovem.”*

Essa meta foi cumprida parcialmente, pois como não conseguimos participar de eventos que envolvessem alunos e tratassem de assuntos como suicídio, bullying, assédio moral e sexual, constrangimento, e suas consequências, retomaremos em 2023. Porém, quanto ao fortalecimento de parcerias com setores de apoio ao estudante como DCA, NAI, DDE, Coordenações de Cursos e muito foi alcançado.

Ainda sobre essa meta, registra-se que a Ouvidoria participou efetivamente da

elaboração de uma Resolução, já aprovada pelo CONSUN, que trata de assédio dentro da Universidade entre pessoas de seus três seguimentos básicos (professores, alunos e administrativos) e deste com outros segmentos dentro dos espaços da UEPA.

## **2ª Meta**

*“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.”*

Essa meta foi atingida totalmente por meio de reuniões de gestores em eventos diversos e, ainda, por meio de encontros individuais com as chefias e assessores. Em todos esses momentos incluiu-se a pauta do papel da Ouvidoria como canal de comunicação direta com o usuário e como instrumento de aproximação desse usuário com a gestão.

Outra pauta tratada, tem a ver com o papel da Ouvidoria como termômetro de sucesso da Gestão Institucional pois os assunto demandados dão pistas para o aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível avançar com o resultado da gestão pública.

## **3ª Meta**

*“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.”*

Essa meta foi atingida no final do primeiro semestre de 2022.

## **4ª Meta**

*“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”.*

Essa meta vem se concretizando no dia a dia, e não será uma atividade que poderá ser esgotada, sempre poderá melhorar, pois o trabalho institucional é dinâmico e a cada dia vemos a necessidade de nos fazermos presentes em alguns setores para ouvir as dificuldades enfrentadas e servirmos de canal para saneamento dessas dificuldades. A melhoria dessa meta é permanente,

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

2022 foi um ano desafiador por conta das adaptações que precisamos nos impor em vista das consequências deixadas pela Pandemia: lutos, medos, sensibilidades, dificuldades de reintegração, desajustes financeiros, psicológicos, e, sobretudo, aumento das carências fraternas. Tudo isso, está nos ensinando a nos reentregar em grupos, reanimar nossas metas e, além disso, nos fortalecer individual e coletivamente. Essas fragilidades afetaram fortemente nossos discentes, técnicos administrativos e docentes da UEPA o que reflete nas relações entre esses seguimentos.

Precisamos nos readaptar com rapidez às novas possibilidades de superação. Por isso, a Ouvidoria tem se disponibilizado a ouvir, acolher e, sobretudo, orientar pessoas para não desistirem de seus objetivos e competências.

Por outro lado, e se pensarmos em avanços de outra ordem, um fato que apontamos como positivo em 2022 foi o fortalecimento do uso do Programa Virtual do Governo do Estado: o Processo Administrativo Eletrônico – PAE. Este sistema agilizou o trabalho e as respostas ao público e deu mais controle do tempo e dos documentos em trâmites, imprimindo confiança e celeridade para animar as pessoas.

Outro fato positivo que arriscamos afirmar foi o aumento da credibilidade da comunidade interna pelo trabalho da Ouvidoria. Para tanto, a equipe se esforçou a dar sempre uma boa receptividade, agilidade e resolubilidade a todos no trato de suas manifestações. A preocupação e foco da Ouvidoria estão sempre voltados para atender as manifestações recebidas de todas as origens ou canais e para acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes, aprofundando, com isso, o caráter resolutório da demanda em tempo hábil e mantendo o interessado informado sobre o andamento processual de sua manifestação.

A Ouvidoria da UEPA este ano continuou se utilizando da 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 prejuízos 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 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.

Por fim, podemos inferir que a Ouvidoria oportunizou os acessos possíveis para que o cidadão pudesse obter às informações, fazer suas denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos em geral. Assim, os apontamentos provenientes de manifestações espontâneas, têm dado a equipe da Ouvidoria o conforto da segurança e clareza 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 técnico-administrativos, por falta de informações ou conhecimento da dinâmica institucional.

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 é fundamental para um novo olhar sobre ela.

Finalizamos dizendo, a título de projeção, que já estamos pensando em novas formas e estratégias para desenvolver ações pró-ativas que amplie o alcance da Ouvidoria da UEPA entre os seus segmentos e os usuários externos. A proposta para tal é alinhar nossa atuação como ferramenta de auxílio à gestão e servindo de um forte canal de acesso ao público.

Uma dessas ações pró-ativas será a **COORDENAÇÃO DA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DA UEPA E SUA PUBLICAÇÃO NA PLATAFORMA PARÁ DIGITAL do GOVERNO.**

Para tanto, já demos o ponta pé inicial quando no mês de junho de 2022, a Ouvidoria da UEPA participou do treinamento coordenado e realizado pela **Auditoria Geral do Estado e Tribunal de Contas do Estado** e como resultado inicial disso já contribuiu para efetivação da fase inicial de ampliação e ajustes da referida Plataforma com informações sobre alguns de nossos serviços.

Por fim, a **Coordenação da Elaboração da Carta de Serviços da UEPA pela Ouvidoria** tomará corpo em 2023, quando daremos continuidade ao planejado para a coleta e organização de dados sobre os serviços prestados pela nossa Universidade nos seus 23 Campi. Com isso, além de continuarmos alimentando a **Plataforma Pará Digital** facilitará sobremaneira o esclarecimento da população paraense quanto ao que fazer; que documentos precisa; quais são os procedimentos necessários; a quais locais deve se dirigir; horários que deve respeitar, etc., isto para o usufruir, com rapidez e transparência, os serviços prestados pela UEPA. Isso será um marco na cultura de transparência da nossa instituição.