



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ**



## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

### **Janeiro a Dezembro / 2023**

#### **OUVIDORA**

Renata Helena Silva Carneiro Pinto – Relações Públicas e Especialista em Direito e Gestão Ambiental

#### **ASSESSORA**

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

#### **SECRETÁRIA**

Lenny América Oliveira Mendes Lucena – Agente Administrativo

#### **ELABORADORAS**

Renata Helena Silva Carneiro Pinto – Coordenação da Ouvidoria  
Sônia Suely da Silva Ferreira – Assessora da Ouvidoria  
Flávia Karoliny Raiol de Oliveira – Técnica da Diretoria de Planejamento e Estatística

**Janeiro a Dezembro / 2023**

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) 3284-9534**

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

## Janeiro a Dezembro / 2023

### APRESENTAÇÃO

Este documento objetiva descrever as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade do Estado do Pará – UEPA, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, 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 seis canais para recepção de manifestações o que facilita e agiliza o acesso dos usuários, os quais são: Telefone (91) 3284-9534, e-mail [ouvidoria@uepa.br](mailto:ouvidoria@uepa.br), Formulário Eletrônico <https://paginas.uepa.br/ouvidoria/>, Sistema e-SIC.PA, SIGO ( Sistema Integrado do Governo) 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 de 2023 a Ouvidoria da Uepa realizou suas atividades, priorizando a realização de ações que deixassem cada vez mais transparente seu trabalho em obediência a transparência institucional e aperfeiçoando seu papel como canal de interlocução com a comunidade interna e externa, facilitando as relações entre a gestão dessa IES e o cidadão, dando o primeiro feedback para aprimoramento das suas competências e, ao segundo, oportunidades do exercício de seus direitos.

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/2023 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 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 tramita, tempo para finalizá-las, assim como, a observância da qualidade das provas que devem servir de materialidade nos processos, etc. Essa linha de divulgação/informações/esclarecimentos em 2023 foi realizada visando ganhar cada vez mais espaço na confiança dos usuários, o que se mostrou eficiente e adequada, pois houve aumento significativo na procura dos serviços da Ouvidoria.

É necessário destacar aqui que atuação da Ouvidoria da UEPA em 2023 continuou tendo como princípio fundamental no seu trabalho a mediação e não de intervenção. Compreendemos que essa postura, tem

em vista a compreensão, o fortalecimento do compromisso com o melhor 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 2023 até a data de 31/12/2023 , registrou-se 429 (quatrocentas e vinte e nove) 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, SIGO, e-mail institucional e todos os protocolos das Unidades e Reitoria da UEPA. Além dessas manifestações há mais 67 sessenta e sete recepcionadas pelo Sistema e-SIC.PA, canal este que faz parte do Governo Digital do Estado, totalizando 496 (quatrocentos e noventa e seis) 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 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 2023, cumpriu o Decreto N° 1.359 de 31/08/2015 que normatiza, no Pará, a Lei Federal de Acesso a Informação (LAI) N° 12.527 de 18/11/2011.

Foi possível cumprir, em 2023, 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 permitirão 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 – 2023**

Quantitativo de Manifestações por Mês - 2023		
Mês	Quantidade	%
Janeiro	24	4,84%
Fevereiro	37	7,46%
Março	64	12,90%
Maio	41	8,27%
Abril	46	9,27%
Junho	40	8,06%
Julho	24	4,84%
Agosto	49	9,88%
Setembro	54	10,89%
Outubro	53	10,69%
Novembro	32	6,45%
Dezembro	32	6,45%
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2023

É possível observar que os meses de março, setembro e outubro de 2023 foram os que tiveram maior número de manifestações e os meses de janeiro e julho foram os de menor demanda.

**Quadro 2 - Manifestação por Assunto - jan a dez / 2023**

Quantitativo de Manifestação por Assunto - 2023		
Assunto	Quant.	%
Informação	155	31,25%

Denúncia	64	12,90%
Reclamação	102	20,56%
Elogio	10	2,02%
Orientação	40	8,06%
Sugestão	1	0,20%
Solicitação	119	23,99%
Outros	5	1,01%
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2023

Nesse Quadro de manifestações por assunto em 2023 as manifestações ficaram assim distribuídas: **102** reclamações, **155** pedidos de informações, **64** denúncias, **119** solicitações com motivos diversos, **10** elogios, **40** pedidos de orientação, **01** sugestões.

**Quadro 3** - Movimento das Manifestações por Canal de Recepção - jan a dez /2023

Quantitativo de Manifestações por Canal de Recepção - 2023		
Canais de Recepção	Total	%
E-mail	145	29,23%
Formulário Eletrônico	201	40,52%
SIC PA	67	13,51%
Por Telefone	33	6,65%
Pessoalmente	22	4,44%
Protocolo	26	5,24%
SIGO	02	0,40%
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez/2023

O Quantitativo de Manifestações por canal de recepção está registrado no quadro acima no qual é possível observar que a distribuição ficou assim: **145** recepcionadas por e-mail, **201** pelo

Formulário Eletrônico, **33** por telefone, **22** pelo Formulário Impresso, **02** pelo SIGO, **26** pelos Protocolos da UEPA e **67** pelo Sistema e-SIC.PA

Nesse quadro é possível observar claramente que o principal canal de recepção utilizado pelos manifestantes foi o Formulário Eletrônico, seguido do e-mail ([ouvidoria@uepa.br](mailto:ouvidoria@uepa.br)), Sistema do Governo Digital e-SIC.PA, Telefone, Protocolos da UEPA, Formulário Impresso, e, por último pelo SIGO. A facilidade de acesso aos nosso Formulário Eletrônico no site da Uepa, pode ter sido o grande motivo de ter se destacado.

**Quadro 4 – Quantitativo de Manifestação por Canal de Recepção mês a mês - 2023**

Quantitativo de Manifestações por Canal de Recepção mês a mês - 2023														
Canais de Recepção	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail	7	11	20	7	14	9	7	14	10	10	0	0	145	29,23%
Formulário Eletrônico	11	16	24	15	9	22	8	15	13	0	0	0	201	40,52%
SIC PA	4	8	9	7	6	3	5	11	1	0	0	0	67	13,51%
Por Telefone	1	1	3	1	4	2	0	4	2	0	0	0	22	4,44%
Pessoalmente	1	0	5	8	9	2	1	3	0	0	0	0	33	6,65%
Protocolo	0	1	3	3	4	2	3	2	1	0	0	0	26	5,24%
SIGO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,40%
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,00%</b>												

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2023

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 versus Canal de Recepção.

**Quadro 5 - Manifestação por Assunto e Canal de Recepção – jan a dez /2023**

Quantitativo de Manifestação por Assunto e Canal de Recepção - 2023							
Assunto / Forma	Quant.	E-mail	Formulário Eletrônico	Pessoalmente	Protocolo	SIC PA	Por Telefone
Informação	155	39	49	04	02	56	05
Denúncia	64	22	27	2	2	0	0
Reclamação	102	29	31	66	05	0	0
Elogio	10	04	06	0	0	0	0
Orientação	40	01	0	24	0	1	15
Sugestão	1	0	01	0	0	0	0
Solicitação	119	48	52	1	06	10	01
Outros	5	02	0	2	0	01	0
<b>Total</b>	<b>496</b>						

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2023

No quadro supra foram considerados dois itens importantes, ou seja, os assuntos das manifestações versus 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-SIC.PA o canal mais utilizado, seguido do Formulário Eletrônico da Ouvidoria . Ressalta-se aqui que **solicitação** foi o segundo assunto mais registrado, e as manifestações com este assunto foram enviadas por Formulário Eletrônico e e-mail da Ouvidoria. 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 /2023**

Manifestações por Tipo de Usuário - 2023		
Usuário	Quant.	%
Externo	304	61,29%
Discente	109	21,98%
Técnico Administrativo	25	5,04%
Docente	46	9,27%
Gestor	10	2,02%
SIGO	02	0,40%
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2023

Nesse Quadro observa-se que **61,29%** das manifestações se concentraram nos usuários externos e **38,31%** 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 2023 os gestores da UEPA também não encontraram na Ouvidoria necessidade da mediação.

### 3.2 DENÚNCIAS RECEBIDAS POR CATEGORIA DE USUÁRIO

**Quadro 7** - Denúncias recebidas por Usuário - jan a dez/2023

Contagem de Denúncia por Tipo de Usuário		
Usuário	Denúncia	%
Externo	20	31,25%
Discente	31	48,44%
Técnico Administrativo	5	7,81%
Docente	4	6,25%
Gestor	4	6,25%
<b>Total Denúncias</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2023

**Quadro 8** - Denúncias recebidas por Canal de Recepção - jan a dez /2023

Contagem de Denúncia por Canal de Recepção		
Forma	Denúncia	%
E-mail	22	34,38%
Formulário Eletrônico	27	42,19%
SIC PA	0	0,00%
Pessoalmente	2	3,13%
Por Telefone	0	0,00%
Protocolo	13	20,31%
SIGO	0	0,00%
<b>Total Denúncias</b>	<b>102</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2023

### 3.3 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR

#### USUÁRIO

**Quadro 9** - Reclamações recebidas por Tipo de Usuário - jan a dez /2023

Contagem de Reclamações por Tipo de Usuário		
Usuário	Reclamação	%
Externo	54	54,00%
Discente	29	29,00%
Técnico Administrativo	3	3,00%
Docente	10	10,00%
Gestor	3	3,00%
SIGO	1	1,00%
<b>Total Reclamações</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2023

**Quadro 10** - Reclamações recebidas pelos Canais de Recepção disponibilizados - jan a dez /2023

Contagem de Reclamações por Canais de Recepção		
Usuário	Reclamação	%
E-mail	29	29,00%
Formulário Eletrônico	66	66,00%
SIC PA	0	0,00%
Pessoalmente	0	0,00%
Por Telefone	1	1,00%
Protocolo	5	5,00%
SIGO	1	1,00%
<b>Total Reclamações</b>	<b>102</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2023

**Quadro 11 – Denúncias e Reclamações Relativas às Unidades da UEPA  
jan a dez /2023**

<b>Quantitativo de Denúncia e Reclamação por Unidade Encaminhada</b>				
<b>Unidade Encaminhada</b>	<b>Denúncia</b>	<b>% Denúncia</b>	<b>Reclamação</b>	<b>% Reclamação</b>
PROGRAD	7	11,86%	8	8,08%
ASCOM	0	0,00%	0	0,00%
CRCA – ENFERMAGEM	0	0,00%	0	0,00%
COORD. DO PROGRAMA FORMA PARÁ	10	16,95%	2	2,02%
CRCA – SANTARÉM	0	0,00%	0	0,00%
Não se aplica	8	13,56%	26	26,26%
DSPD	1	1,69%	1	1,01%
DARF	0	0,00%	0	0,00%
PROCURADORIA INSTITUCIONAL	1	1,69%	0	0,00%
COORD. DO CURSO DE MATEMÁTICA/UAB	0	0,00%	0	0,00%
DGP	4	6,78%	3	3,03%
DCA	0	0,00%	2	2,02%
DAA	0	0,00%	5	5,05%
SECRETARIADO TRILINGUE	0	0,00%	0	0,00%
PROGESP	0	0,00%	0	0,00%
NECAD	0	0,00%	1	1,01%
COAD/CCSE	0	0,00%	0	0,00%
CIPAD	2	3,39%	1	1,01%
NAE	0	0,00%	1	1,01%
PROPESP	0	0,00%	0	0,00%
DIREÇÃO DO CCBS	0	0,00%	1	1,01%
COREME/SANTARÉM	0	0,00%	0	0,00%
PROCURADORIA	9	15,25%	3	3,03%
DDE	0	0,00%	0	0,00%
INSTITUTO CONFÚCIO	0	0,00%	0	0,00%
DIREÇÃO DA ENFERMAGEM	0	0,00%	1	1,01%
COORD. DE FILOSOFIA	1	1,69%	0	0,00%
COORD. DE CIÊNCIAS NATURAIS	0	0,00%	1	1,01%
PROGRAMA DE PÓS GRAD.EM EDUCAÇÃO	1	1,69%	0	0,00%
DAS	0	0,00%	0	0,00%

CENTRO SAUDE ESCOLA	1	1,69%	1	1,01%
DEPARTAMENTO DE PATOLOGIA	0	0,00%	1	1,01%
DEES	0	0,00%	0	0,00%
DCSA	0	0,00%	1	1,01%
CAOP	0	0,00%	8	8,08%
MARABÁ	0	0,00%	2	2,02%
DFCS	0	0,00%	1	1,01%
GABINETE CCNT	0	0,00%	2	2,02%
UAB	0	0,00%	0	0,00%
COORD. DO CURSO DE RELIGIÃO	0	0,00%	1	1,01%
COORD. DO CONTROLE INTERNO	0	0,00%	0	0,00%
GABINETE DA REITORIA	0	0,00%	0	0,00%
DARM	0	0,00%	0	0,00%
COORD. DO CURSO DE LIC. EM MÚSICA	1	1,69%	1	1,01%
COORD. DO CURSO DE T. OCUPACIONAL	0	0,00%	1	1,01%
DIREÇÃO DE EDUCAÇÃO FISICA	0	0,00%	0	0,00%
COMISSÃO DE CONCURSO	11	18,64%	15	15,15%
CRCA CCNT	0	0,00%	0	0,00%
DEPT. DE ENFERMAGEM HOSPITALAR	0	0,00%	0	0,00%
ENGEHARIA AMBIENTAL	0	0,00%	1	1,01%
COORD.DE MATEMATICA	0	0,00%	3	3,03%
DERMATOLOGIA	0	0,00%	1	1,01%
ENGENHARIA DE SOFTWARE	1	1,69%	1	1,01%
COORD. DE GEOGRAFIA	0	0,00%	1	1,01%
VIGIA	1	1,69%	0	0,00%
C. DO CURSO DE LIC.P. EM C. BIOL.	0	0,00%	1	1,01%
PROTOCOLO	0	0,00%	1	1,01%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>71,19%</b>	<b>99</b>	<b>54,55%</b>

Jan a dez /2023

\*\* Não se aplica - Quando a própria Ouvidoria responde ao demandante ou o demandante não continua a demanda.

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

**Quadro 12** – Manifestações encaminhadas a Setores para Instruções  
– jan a dez /2023

<b>Quantitativo de Manifestações por Unidade Encaminhada - 2023</b>		
<b>Campus / Sede</b>	<b>Unidade Encaminhada</b>	<b>Quantidade</b>
REITORIA	PROGRAD	39
REITORIA	ASCOM	1
IV - ENFERMAGEM	CRCA - ENFERMAGEM	2
REITORIA	COORD. DO PROGRAMA FORMA PARÁ	17
XII - SANTARÉM	CRCA - SANTARÉM	2
REITORIA	Não se aplica	174
REITORIA	DSPD	8
REITORIA	DARF	2
REITORIA	PROCURADORIA INSTITUCIONAL	1
REITORIA	COORD. DO CURSO DE MATEMÁTICA/UAB	2
REITORIA	DGP	47
REITORIA	DCA	20
REITORIA	DAA	31
I - CCSE	SECRETARIADO TRILINGUE	2
REITORIA	PROGESP	4
REITORIA	NECAD	7
I - CCSE	COAD/CCSE	1
REITORIA	CIPAD	5
REITORIA	NAE	3
REITORIA	PROPESP	3
II - CCBS	DIREÇÃO DO CCBS	2
XII - SANTARÉM	COREME/SANTARÉM	1
REITORIA	PROCURADORIA	20
REITORIA	DDE	3
REITORIA	INSTITUTO CONFÚCIO	1
IV - ENFERMAGEM	DIREÇÃO DA ENFERMAGEM	1
I - CCSE	COORD. DE FILOSOFIA	1
I - CCSE	COORD. DE CIÊNCIAS NATURAIS	1
I - CCSE	PROGRAMA DE PÓS GRAD.EM EDUCAÇÃO	1
REITORIA	DAS	2
II - CCBS	CENTRO SAUDE ESCOLA	4
II - CCBS	DEPARTAMENTO DE PATOLOGIA	1
I - CCSE	DEES	2
V - CCNT	DCSA	2

I - CCSE	CAOP	9
VII - MARABÁ	MARABÁ	2
I - CCSE	DFCS	1
V - CCNT	GABINETE CCNT	2
REITORIA	UAB	1
I - CCSE	COORD. DO CURSO DE RELIGIÃO	1
REITORIA	COORD. DO CONTROLE INTERNO	1
REITORIA	GABINETE DA REITORIA	2
REITORIA	DARM	1
I - CCSE	COORD. DO CURSO DE LIC. EM MÚSICA	2
II - CCBS	COORD. DO CURSO DE T. OCUPACIONAL	1
II - CCBS	DIREÇÃO DE EDUCAÇÃO FÍSICA	1
REITORIA	COMISSÃO DE CONCURSO	44
V - CCNT	CRCA CCNT	1
V - CCNT	CRCA CCNT	1
II - CCBS	DEPT. DE ENFERMAGEM HOSPITALAR	1
V - CCNT	ENGENHARIA AMBIENTAL	1
I - CCSE	COORD. DE MATEMÁTICA	3
II - CCBS	DERMATOLOGIA	2
V - CCNT	ENGENHARIA DE SOFTWARE	2
I - CCSE	COORD. DE GEOGRAFIA	1
XVII - VIGIA	VIGIA	1
I - CCSE	C. DO CURSO DE LIC.P. EM C. BIOL.	1
V - CCNT	PROTOCOLO	1
<b>Total</b>		<b>496</b>

dez/2023

\*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 /2023

Quantitativo de Manifestação por Status - 2023	
Status	Quant.
Resolvido	474
Tramitando	19
Arquivado a Pedido	3
<b>Total</b>	<b>496</b>

Fonte: Arquivos da DIPE/UEPA – jan a dez /2023

#### 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 **68** de manifestações recepcionadas pela UEPA e registradas pelo Sistema do Governo Digital, se apresentam assim distribuídas: **66** solicitações respondidas dentro do prazo estabelecido e **02**

foram recurso de primeira instância. As solicitações foram respondidas em um tempo médio de **6,5** 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 no Sistema e-SIC.PA indica que os homens e mulheres estão em números iguais quanto a busca informação através desse canal, ou seja, em 2023, foram **23** homens e **23** mulheres buscaram informações e apenas **5** demandante não indicaram seu sexo.

Quanto a faixa etária, destacou-se o intervalo até **29** anos com **13** manifestantes, e a faixa com menor procura foi a partir dos **60** com **2** manifestantes.

Quanto a escolaridade, **38** manifestantes informaram ter nível superior e apenas **9** concluído o ensino médio, e novamente **4** demandantes não identificaram sua escolaridade.

É possível identificar que **11** manifestantes são servidores públicos e **11** se identificaram como estudantes.

O Relatório Estatístico das manifestações recebidas 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
68	53	1,3

Fonte: Sistema e-SIC.PA do Programa Governo Digital– jan a dez /2023

Instância	Respondidas								
	No prazo			Após prazo			Total respondidas		
	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)
Total	68			0			68		
Solicitação	2	100%	3	0	0%		66	100%	
Recurso 1ª Instância	2	100%	3	0	0%		2	100%	

Fonte: Sistema e-SIC.PA do Programa Governo Digital– jan a dez /2023

	Não Respondidas								
	Em andamento			Atrasadas			Total não respondidas		
	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)
Total									
Solicitação	0	0%		0	0%		0	0%	66
Recursos 1ª Instância	0	0%		0	0%		0	0%	2

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

## 5. SOBRE AS METAS PREVISTAS PARA 2023

A Ouvidoria da Uepa entendendo que é um forte instrumento para a participação dos usuários no acompanhamento e avaliação dos serviços públicos e ainda auxiliando ao fortalecimento da gestão, utilizando a transparência pública, a conciliação, e, sobretudo, tornando-se um canal rápido de comunicação do público com a gestão, em 2023 atuou direcionando seus esforços para ampliar e fortalecer parcerias no âmbito interno e externo da Universidade.

Esclarece-se que, embora a Ouvidoria já tenha avançado muito na conquista, garantindo a confiança e o respeito com usuários dos serviços públicos, 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, a estratégia definida em 2023 foi alcançada, desenvolvendo ações pró-ativas que amplie o alcance da Ouvidoria da UEPA entre os seus segmentos e os usuários externos.

Também, foi publicada a portaria de nº 4136 de 03/10/2023, para criação de Comissão de Elaboração e Gerenciamento da Carta de Serviços da Uepa, que ainda está sendo trabalhada com projeção de publicação no site da UEPA em 2024, avançando assim, como instrumento de apoio para uma gestão transparente, democrática e cidadã.

## 6. METAS PREVISTAS PARA 2024

### 1ª Meta

Publicar a Carta de Serviço na Plataforma Pará Digital e no site da Universidade, além da constante alimentação dos serviços ofertados pela instituição.

### 2ª Meta

Garantir a boa comunicação com a Ouvidoria Geral do Estado e o

fortalecimento de parcerias com outros órgãos do estado, para a resolutividade de ações em conjunto, tornando cada vez mais nossas ações com transparência e visibilidade.

### **3ª Meta**

Construir um mecanismo de acesso fácil por meio de palestras e sensibilização, com os diversos públicos da universidade, promovendo a educação e mantendo uma postura de consciencialização constante para o combate ao assédio.

### **4ª Meta**

Continuar a divulgação do papel da Ouvidoria em todos os ambientes da universidade e atendendo os interesses dos cidadãos dos serviços de Ouvidoria.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em 2023, podemos observar um aumento no número de manifestações comparado ao ano de 2022, foram 129 (cento e vinte nove) novas manifestações. Esse resultado nos revela a busca e a participação dos usuários pela Ouvidoria e no acompanhamento e avaliação dos serviços prestados, como podemos observar pela análise do Relatórios da Ouvidoria.

Por meio desses dados a sociedade pode se aproximar da ouvidoria e dos serviços ofertados, conhecendo e buscando resultados como espelho de suas ações exitosas e de suas principais dificuldades.

Conforme os resultados apresentados no Relatório podemos afirmar que continua a credibilidade da comunidade interna e externa pelo trabalho desenvolvido na Ouvidoria da Uepa, para tanto, não medimos esforços no atendimento na receptividade, agilidade e resolubilidade, além do trato de todas as manifestações de maneira personalizada, obedecendo a particularidade de cada demanda.

Dessa forma, o foco da Ouvidoria continua no atendimento e acompanhamento das providências necessárias para atingir com isso a conclusão das demandas em tempo hábil e mantendo o interessado informado sobre o andamento processual de sua manifestação.

Nesse sentido, temos desenvolvido de forma continua processos que priorizam para a estagnação de problemas e ideias que podem ser prejudiciais nas ações e objetivos da IES.

Para tanto, a Ouvidoria tem trabalhado com a sensibilização e esclarecimento dos públicos que demandam a IES, afim de diluir problemas ou situações conflituosas, buscando sempre o atendimento definitivo de sua demanda e o impacto que isso trará para o indivíduo no meio acadêmico ou institucional.

Permitindo assim, a observação da utilização do espaço da Ouvidoria como mediadora e credibilizando ainda mais nosso espaço de escuta.

Por fim, podemos destacar que a equipe da Ouvidoria não tem medido esforços na divulgação de seus serviços como denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos em geral e de ações como palestras e participações em Eventos de Ouvidoria e na parceria com a Ouvidoria Geral do Estado, afiançando para que mais pessoas entendam e busquem nosso canal de forma espontânea, trazendo para nossa equipe a certeza e clareza que nossas ações estão sendo validadas garantindo o prosseguimento no trabalho.

Compreende-se que muito temos ainda que orientar, e esclarecer sobre o papel da Ouvidoria e trazer mais reflexões para o público acadêmico e institucional com orientações necessárias evitando insatisfações e estremecimentos nas relações que possam envolver alunos, professores e técnico-administrativos, por falta de informações ou conhecimento da dinâmica institucional.

Entende-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, que já estamos trabalhando estratégias para desenvolver ações pro-ativas que amplie o alcance da Ouvidoria da UEPA entre os seus segmentos e os usuários e, mais, para atuar fortemente como ferramenta da gestão auxiliando no fortalecimento da transparência e da qualidade de seus serviços.