

8 RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

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

8.1 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 presencialmente a comunidade interna e externa. Utiliza, ainda, outros canais para dar acesso aos usuários como telefone: (91) 3299-2234; e-mail: ouvidoria@uepa.br; 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 2019, realizou ações de divulgação do papel e importância da ouvidoria, esclarecendo sobre assuntos ligados às suas competências, formas de tratamentos das demandas dos usuários internos e externos da UEPA, qualidade de provas, tendo por objetivo a mediação, orientação e direcionamentos dos assuntos a nós trazidos. Com isso, busca manter a facilidade ao acesso dos usuários para registros de manifestações.

8.2 PRINCIPAIS AÇÕES

No ano de 2019, registrou-se 166 (cento e sessenta e seis) manifestações recebidas da comunidade interna e externa, por todos os canais disponibilizados (telefone, presencial, formulário impresso e virtual pela nossa página).

É responsabilidade da Ouvidoria também o atendimento aos pedidos de informação que chegam por meio do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC.PA) que faz parte do Programa Governo Digital, para auxiliar no cumprimento da Lei Federal de Acesso a Informação (LAI) Nº 12.527 de 18/11/2011.

No ano de 2019, além das manifestações, foram realizados atendimentos presenciais para esclarecimentos e/ou orientações aos usuários que procuraram a Ouvidoria. Desta forma, observe-se, estatisticamente, como esses dados se apresentam.

8.3 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

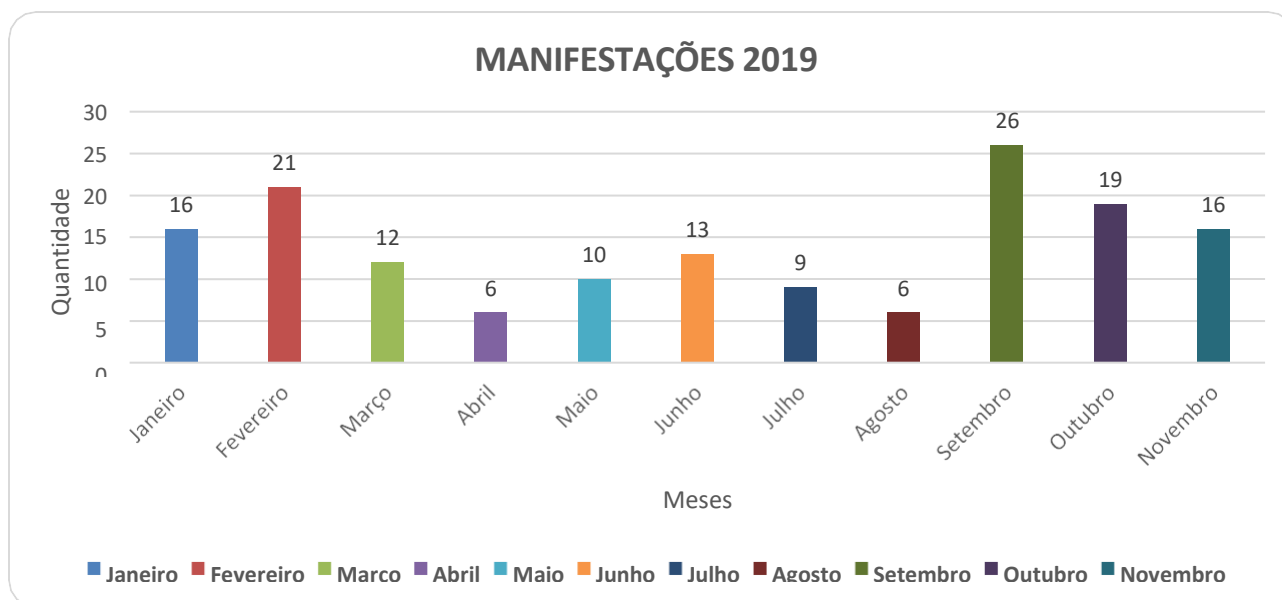
O Tabela 34 permite visualizar o recebimento de manifestações mês a mês.

Tabela 34 - Manifestações recebidas, mês a mês – 2019

Manifestações por Mês		
Mês	Quantidade	%
Janeiro	16	9,64%
Fevereiro	21	12,65%
Março	12	7,23%
Abril	6	3,61%
Maio	10	6,02%
Junho	13	7,83%
Julho	9	5,42%
Agosto	6	3,61%
Setembro	26	15,66%
Outubro	19	11,45%
Novembro	16	9,64%
Dezembro	12	7,23%
Total	166	100,00%

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – 2018

Figura 14 – Manifestações recebidas, mês a mês - jan a dez/2019



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

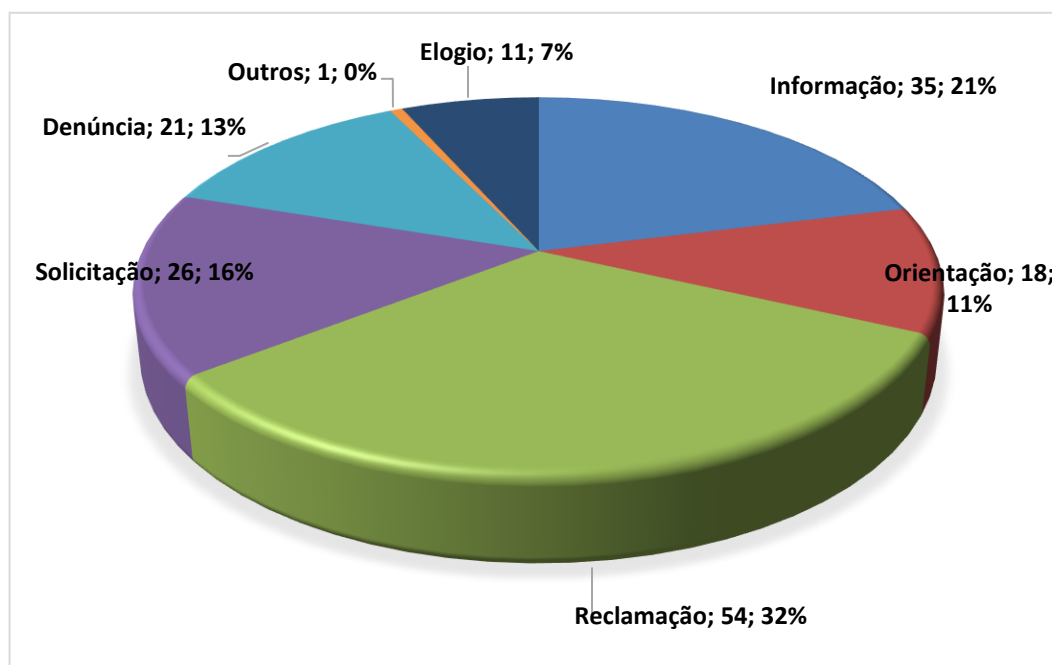
É possível observar que o mês de setembro de 2019 foi o que teve maior número de demandas, fato também ocorrido no mesmo período de 2018.

Tabela 35 - Manifestação por assunto - jan a dez / 2019

Manifestações por Assunto		
Assunto	Quant.	%
Informação	35	21,08%
Orientação	18	10,84%
Reclamação	54	32,53%
Solicitação	26	15,66%
Denúncia	21	12,65%
Outros	1	0,60%
Elogio	11	6,63%
Total	166	100,00%

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

Figura 15 – Manifestação por assunto - jan a dez/2019



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

De forma quantificada se tem registrado: **18** pedidos de orientação, **35** pedidos de informações, **54** reclamações, **11** elogios, **26** solicitações com assuntos diversos, **21** denúncias, **1** de outros assuntos, que podem ser visualizados na **Tabela 35**.

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

A **Tabela 36** demonstra que o principal canal de acesso utilizado pelos manifestantes foi o e-mail, (ouvidoria@uepa.br), seguido pela utilização do Formulário Eletrônico, disponibilizado no *site* da UEPA, página da Ouvidoria, que também foi o mais utilizado no ano de 2018.

Tabela 36 - Movimento das demandas por forma de entradas - jan a dez/2019

Movimento das demandas por forma de entradas – jan a dez/2019		
Forma	Total	%
E-mail	77	46,39%
Pessoalmente	24	14,46%
Formulário Eletrônico	47	28,31%
Por Telefone	9	5,42%
Protocolo	9	5,42%
Total	166	100,00%

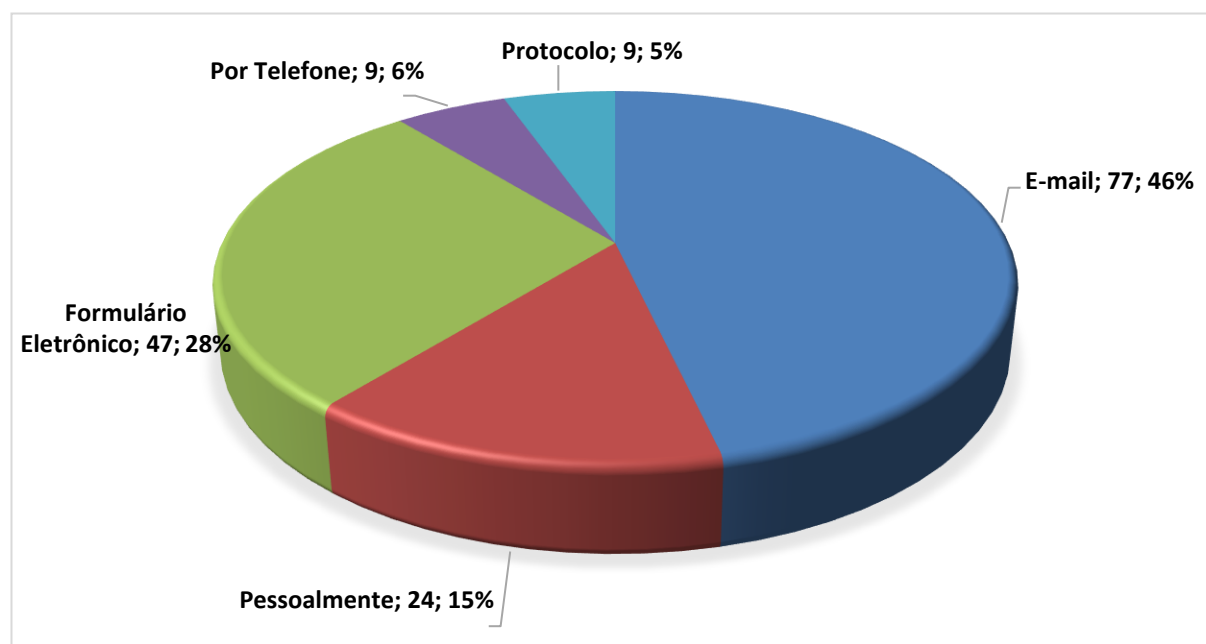
Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

Tabela 37 - Movimento das demandas por forma de entradas, mês a mês - 2019

Manifestações por Forma de Entrada – mês a mês														
Forma	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Tot	%
E-mail	10	9	2	2	6	5	4	2	14	10	6	6	77	46,39
Pessoalmente	3	2	3	2	1	1	1	1	2	4	3	1	24	14,46
F. Eletrônico	3	7	4	1	1	7	3	3	8	3	4	3	47	28,31
Telefone	0	2	2	1	0	0	0	0	2	1	1	0	9	5,42
Protocolo	0	1	1	0	2	0	1	0	0	0	2	2	9	5,42
Total	16	21	12	6	10	13	9	6	26	18	16	12	166	100

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

Figura 16 – Movimento das demandas por forma de entradas - jan a dez/2019



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

Se considerarmos os dados registrados: *assunto* e *forma* ao mesmo tempo, para quantificarmos o movimento das manifestações no primeiro semestre, podemos visualizar o resultado do registro, a seguir, na **Tabela 38**, 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.

Tabela 38 - Manifestação por assunto e forma de entrada – jan a dez/2019

Assunto / Forma	E-mail	Form. Eletrônico	Pessoalmente	Protocolo	Telefone	Total
Informação	24	9	1	0	1	35
Orientação	0	0	15	0	3	18
Reclamação	27	20	1	4	2	54
Solicitação	13	8	3	2	0	26
Denúncia	4	10	1	3	3	21
Outros	0	0	1	0	0	1
Elogio	9	0	2	0	0	11
Total	77	47	24	9	9	166

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

Na **Tabela 39** observa-se que 59,64% da demanda se concentrou nos usuários externos e 40,36% 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.

Tabela 39 - Manifestações recebidas por tipo de usuário - jan a dez/2019

Manifestações recebidas por tipo de usuário – jan a dez/2019		
Usuário	Quant.	%
Docente	9	5,42
Externo	99	59,64
Técnico Administrativo	10	6,02
Discente	44	26,51
Gestor	4	2,41
Total	166	100

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

A partir de análise das estatísticas anterior é possível afirmar que a procura de nossa

participação na resolução das questões institucionais, seja de esclarecimentos e/ou na mediação de conflitos, se mantém constante quando comparados com o mesmo período do ano de 2018.

8.4 DENÚNCIAS RECEBIDAS POR CATEGORIA DE USUÁRIO

Tabela 40 - Denúncias recebidas por Usuário - jan a dez/2019

Denúncias por Tipo de Usuário - jan a dez/2019		
Usuário	Denúncia	%
Docente	0	0
Externo	16	76,19
Técnico Administrativo	2	9,52
Discente	3	14,29
Gestor	0	0
Total	36	100

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

Tabela 41 - Denúncias recebidas por forma de entrada - jan a dez/2019

Denúncias por Forma - jan a dez/2019		
Forma	Denúncia	%
Pessoalmente	1	4,76
Formulário Eletrônico	10	47,62
E-mail	4	19,05
Por Telefone	3	14,29
Protocolo	3	14,29
Total	21	100

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

8.5 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR USUÁRIO

Tabela 42 - Reclamação por usuário - jan a dez/2019

Reclamações por Tipo de Usuário – jan a dez/2019		
Usuário	Reclamação	%
Docente	2	3,70
Externo	30	55,56
Técnico Administrativo	2	3,70
Discente	20	37,04
Gestor	0	0,00
Total	54	100

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

Tabela 43 - Reclamações recebidas por forma de entrada - jan a dez/2018

Contagem de Reclamações por Forma de Entrada		
Usuário	Reclamação	%
Pessoalmente	1	1,85
Formulário Eletrônico	20	37,04
E-mail	27	50
Por Telefone	2	3,70
Protocolo	4	7,41
Total	54	100

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

8.6 DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR CAMPUS/SETOR DENUNCIADO

Tabela 44 - Denúncias e Reclamações Recebidas por Setor Encaminhado – jan a dez/2019

Quantitativo de Denúncia e Reclamação por Unidade Encaminhada - 2019				
Unidade Encaminhada	Denúncia	%	Reclamação	%
DCA	2	9,52	1	1,85
Coord. de Filosofia	0	0,00	1	1,85
PROGRAD	0	0,00	2	3,70
DGP**	5	23,81	6	11,11
Centro Saude Escola	1	4,76	2	3,70
PROJUR	3	14,29	3	5,56
PROPESP	1	4,76	2	3,70
DAA	0	0,00	9	16,67
DAS	0	0,00	4	7,41
Depto de Filosofia e C. Sociais	1	4,76	0	0,00
PARFOR	0	0,00	1	1,85
Coord. de Geografia	0	0,00	1	1,85
Coordenação de Enfermagem	0	0,00	1	1,85
PROGESP**	0	0,00	1	1,85
Coord. De Ciências Naturais	0	0,00	6	11,11
DRH	0	0,00	2	3,70
CAMPUS XIV (Mojú)	1	4,76	0	0,00
NAE	1	4,76	0	0,00
DSPD	0	0,00	6	11,11
Direção do CCBS	0	0,00	2	3,70
Direção do CCSE	2	9,52	0	0,00
DDE	0	0,00	1	1,85
Coord.de Pedagogia	0	0,00	1	1,85
Coord. de Medicina	1	4,76	0	0,00
CAMPUS X (Igarapé Açú)	0	0,00	2	3,70
Não se aplica*	3	14,29	0	0,00

	21	100	54	100
--	----	-----	----	-----

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

- * As manifestações registradas (encaminhadas/recebidas) como “Não se aplica” são referentes às denúncias e reclamações recebidas pela Coordenação de Ouvidoria e que não foi necessário encaminhar para os setores da instituição, sendo respondidas por esse setor.
- ** As manifestações encaminhadas aos setores destacados foram para instrução e/ou orientações técnicas especificados para continuar tramitação até ao setor denunciado.

8.7 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CAMPUS/SETOR DE DESTINO

Tabela 45 - Manifestações recebidas por campus/setor de destino - jan a dez/2019.

Manifestações por Unidade Encaminhada-2019		
Campus / Sede	Unidade Encaminhada	Quantidade
REITORIA	DCA	10
	NAO SE APLICA*	42
	PROGRAD	8
	DGP	17
	PROCURADORIA	5
	PROPESP	6
	SECRETARIA DO GABINETE	1
	DAA	24
	DAS	4
	PROTOCOLO	1
	PARFOR	2
	PROGESP	1
	NAE	2
	DSPD	6
	DDE	2
	PROJUR	2
Campus I - CCSE	DEPARTAMENTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS	1
	COORD. DE GEOGRAFIA	1
	COORD. DE CIÊNCIAS NATURAIS	9
	COORD. DE PEDAGOGIA	1
	DRH	2
	DIREÇÃO DO CCSE	2
	COORD. DE MATEMÁTICA	1
	COORD. DE FILOSOFIA	1
Campus II - CCBS	DIREÇÃO DO CCBS	4
	CENTRO SAÚDE ESCOLA	3
	COORD. DE MEDICINA	1
Campus IV - CURSO DE ENFERMAGEM	DIREÇÃO DA ENFERMAGEM	1
Campus V - CCNT	GABINETE CCNT	2
	COORD. DE TEC. ALIMENTOS	1

<i>Campus X - IGARAPÉ-AÇU</i>	IGARAPÉ AÇU	2
<i>Campus XIV - MOJU</i>	MOJU	1
Total		166

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

*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.

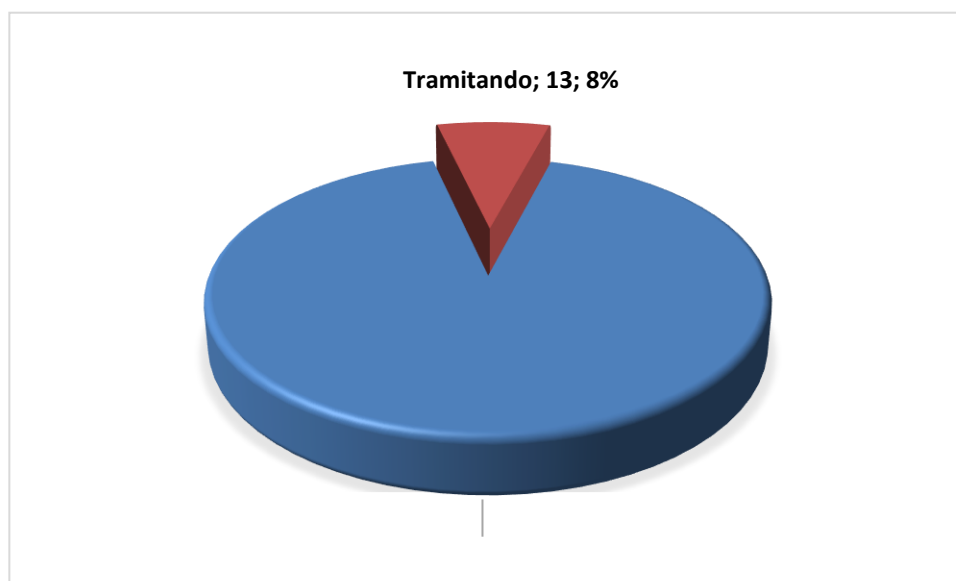
8.8 MANIFESTAÇÃO POR STATUS

Tabela 46 - Manifestações por status - jan a dez/2019.

Manifestações por status – jan a dez/2019	
Status	Quant.
Respondida	153
Tramitando	13
Total	166

Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

Figura 17 – Manifestações por status - jan a dez/2019



Fonte: arquivos da OUVIDORIA/UEPA – jan a dez/2019

8.9 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 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).

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.

8.10 METAS PARA 2020

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 2020 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, pretendemos aumentar a nossa aproximação com os setores que prestam serviços diretamente ao público que, por alguma questão, possam ficar mais vulneráveis a

conflitos. Assim, como meta para o ano de 2020, entendemos ser necessário que alguns pontos que não foram atingidos em 2019 sejam realizados 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, e as consequência legais e, além da devastação que pode 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 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.

8.11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Arriscamos afirmar aqui que o aumento da aproximação da comunidade interna à Ouvidoria e/ou a sua equipe está diretamente ligada a receptividade dispensada a todos que nos procuram, mesmo que seja em lugares inusitados como corredores, Restaurante Universitário, reuniões, redes sociais, etc. Nesses locais são feitos muitos atendimentos informais que, apesar de não serem registrados oficialmente, mediamos e damos retorno aos interessados.

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, aprofundando, com isso, o caráter resolutório da demanda em tempo hábil e mantendo o interessado informado sobre o andamento processual de sua demanda.

A política de ação da Ouvidoria da UEPA sempre esteve apoiada na observação contínua das relações e, com isso, se tem conseguido de forma pró-ativa contribuir para a não cristalização de problemas ou ideias que tragam 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.

No ano de 2019 essa forma de trabalho nos permitiu diminuir o número de manifestações no campo dos conflitos, acreditamos, com isso, que é o resultado de nossa participação em reuniões, em encontros realizados por docentes, servidores, discentes e gestores e em eventos de forma geral.

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

Entende-se que qualquer oportunidade é sempre válida para serem feitos esclarecimentos, reflexões e dar orientações para encaminhamentos à Comunidade Interna para, cada vez mais, serem evitadas frustrações, insatisfações e até constrangimentos e estremecimentos nas relações que possam envolver alunos, professores e técnicos administrativos, por falta de informações ou conhecimento das demandas institucionais.

Isso por compreender-se que, também nesses momentos descontraídos, é possível favorecer a ampliação da compreensão dos usuários sobre a dinâmica da UEPA, seu papel social, educativo, seu papel político e seu funcionamento administrativo.

Finaliza-se afirmando que é possível, ousar mais. Desta forma, e a título de projeção, já está em discussão na equipe, novas formas e estratégias para desenvolver ações proativas que amplie o alcance da Ouvidoria da UEPA entre os seus seguimentos e com os usuários externos e, mais, atuando fortemente como ferramenta da gestão auxiliando no fortalecimento da transparência e da qualidade de serviço para patamares ainda mais altos.