

exercício

2022

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

## OUVIDORIA DA UFPA



**Reitor**

Emmanuel Zagury Tourinho

**Vice-reitor**

Gilmar Pereira da Silva

**Chefe de Gabinete**

Marcelo Quintino Galvão Baptista

**Pró-reitor de Ensino de Graduação**

Loiane Prado Verbicaro

**Pró-reitora de Pesquisa e Pós-Graduação**

Maria Iracilda da Cunha Sampaio

**Pró-reitor de Extensão**

Nelson José de Souza Júnior

**Pró-reitora de Relações Internacionais**

Edmar Tavares da Costa

**Pró-reitor de Administração**

Raimundo da Costa Almeida

**Pró-reitora de Planejamento de Desenvolvimento  
Institucional**

Cristina Kazumi Nakata Yoshino

**Pró-reitor de Desenvolvimento e Gestão de  
Pessoal**

Ícaro Duarte Pastana

**Prefeito Multicampi**

Eliomar Azevedo do Carmo

**Procuradora-Geral**

Fernanda Ribeiro Monte Santo Andrade

**Ouvidora / Autoridade de Monitoramento da Lei  
de Acesso à Informação**

Iraneide Evangelista Rocha de Brito Freire

**Coordenação SIC**

Heloím Maryah Bastos de Oliveira França



# LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

Ouvidoria UFPA — Relatório Anual de Atividades Exercícios 2022

**AMLAI** - Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

**CIAC** - Centro de Registro e Indicadores Acadêmicos

**CEPS** - Centro de Processos Seletivos

**CMRI** - Comissão Mista de Reavaliação de Informações

**CPDA** - Comissão Permanente de Dados Abertos

**CPPTA** - Comissão Permanente de Pessoal Técnico-Administrativo

**CONSAD** - Conselho Superior de Administração

**CGU** - Controladoria-Geral da União

**CSIC** - Coordenação Serviço de Informação ao Cidadão

**CTMOuv** - Coordenação de Tratamento de Manifestações de Ouvidoria

**DIPLAN** - Diretoria de Planejamento

**ERE** - Ensino Remoto Emergencial

**Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Pedido de Acesso à Informação

**ITEC** - Instituto de Tecnologia

**LAI** - Lei de Acesso à Informação

**MOBEX** - Mobilidade Acadêmica Externa

**MMOuP** - Modelo de Maturidade das Ouvidorias Públicas

**OGU** - Ouvidoria-Geral da União

**PDI** - Programa de Desenvolvimento Institucional

**PDU** - Plano de Desenvolvimento da Unidade

**PROEG** - Pró-Reitoria de Ensino de Graduação

**PROPLAN** - Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

**PS** - Processo Seletivo

**SIC** - Serviço de Informação ao Cidadão

**SisOuv** - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

**TAE** - Técnico Administrativo da área de Ensino

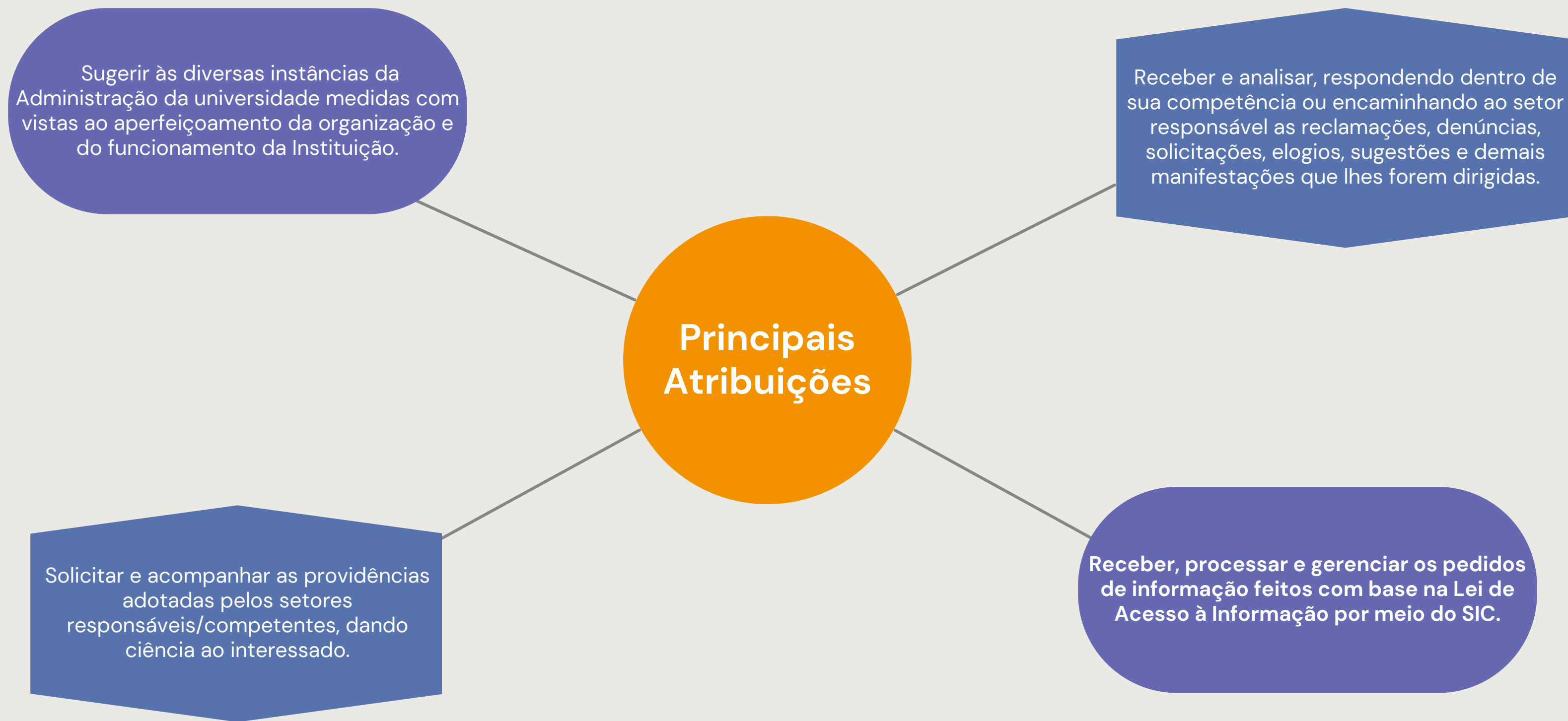
# INTRODUÇÃO

Ouvidoria UFPA — Relatório Anual de Atividades Exercícios 2022

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pará foi instituída em 05 de junho de 2006 pela Resolução nº 1.211 do Conselho Superior de Administração (CONSAD), como resultado de proposta apresentada pela Comissão Permanente de Pessoal Técnico-Administrativo (CPPTA) da instituição ao então Reitor Alex Fiúza de Melo, embasada no item “democratizar a Gestão” do Programa de Desenvolvimento Institucional (PDI 2001 – 2010 UFPA, p. 127).



A partir de então, tornou-se uma unidade da UFPA diretamente “subordinada ao Gabinete do Reitor” (Art. 2º do Regulamento da Resolução nº 1.211/CONSAD/UFPA). É responsável por ouvir, registrar e encaminhar sugestões, elogios, simplifique, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação pública relativos aos serviços prestados pela UFPA. A partir do registro e sistematização das manifestações recebidas, a Ouvidoria sugere medidas objetivando resolver problemas recorrentes e aprimorar o padrão de seus serviços no atendimento à comunidade universitária e à sociedade em geral.





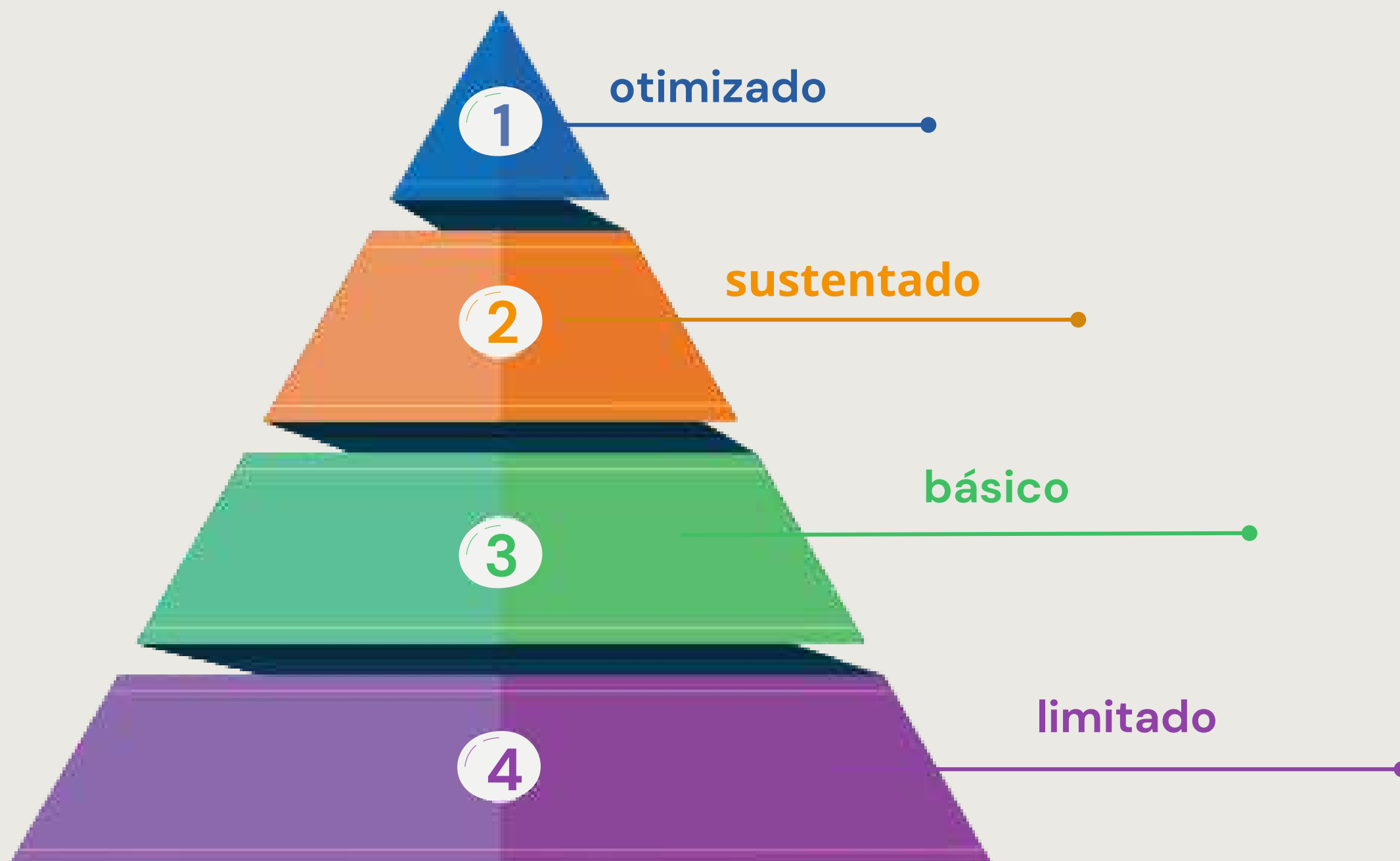
## Conselho de Usuários de Serviços Públicos

A Ouvidoria-Geral da União determinou por meio da Portaria N° 581, de 9 de março de 2021/CGU que todas as unidades federais de prestação de serviço deveriam iniciar a avaliação dos mesmos por meio de suas ouvidorias.

Em 2022, foram criadas mais 4 enquetes avaliando os seguintes serviços: 1) Matricular-se em curso de graduação – UFPA; 2) Participar de Processo Seletivo para curso de graduação – UFPA; 3) Obter Assistência Estudantil – UFPA; e 4) Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação – UFPA. Todas as enquetes já estão publicadas, somente aguardando divulgação aos usuários dos serviços. Em 2023, serão criadas outras enquetes para a avaliação dos demais serviços prestados pela UFPA, sejam digitais realizados através de sistemas e plataformas próprias da UFPA ou de balcões, com atendimento presencial.

## Plano de Integridade

O Plano de Integridade é o documento, aprovado pelo Comitê de Governança, Riscos e Controles da UFPA, que organiza as medidas de integridade a serem adotadas em determinado período de tempo, visando fortalecer as Instâncias de Integridade através da definição de ações mitigadoras dos riscos associados aos temas de integridade. A Ouvidoria é uma das seis (6) unidades que compõem as Instâncias de Integridade da Instituição, as quais são responsáveis por elaborar e executar as ações do plano. Os temas de integridade da Ouvidoria no plano 2020-2022 são: Tratamento de denúncias e Promoção da Transparência Ativa e do acesso à informação.



## Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

Durante o segundo semestre de 2021, iniciou-se a implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União. O MMOuP é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria. O MMOuP visa oferecer um instrumento de apoio ao gestor do órgão, dentro de uma lógica de aperfeiçoamento contínuo da unidade de Ouvidoria.

O Modelo está dividido em quatro níveis de maturidade: otimizado, sustentado, básico e limitado. Na etapa do diagnóstico a Ouvidoria da UFPA ficou no nível sustentado. A partir do preenchimento do nível alvo, a Ouvidoria realizou a elaboração do plano de ação e enviou à CGU, via e-Aud, em março de 2022. Em 26 de setembro de 2022, a revisão do MMOuP foi concluída pela CGU, permitindo que a Ouvidoria realizasse ajustes em seu plano de ação de 2022-2024.

## AÇÃO

**Produção do Relatório de Demandas Sazonais**

**Busca ativa de informações através do Conselho de Usuários – Plataforma Gov.BR**

**Melhoria do atendimento do usuário na Ouvidoria**

## OBJETIVO

**Fazer frente à eventuais variações sazonais de demandas**

**Avaliação de serviços da UFPA destinados ao público externo nos conselhos de usuários**

**Atualização do site da Ouvidoria**



# AÇÕES EM ANDAMENTO

Ouvidoria UFPA — Relatório Anual de Atividades Exercícios 2022

**Oficializar reuniões com o dirigente máximo**

**Atualização da agenda do Reitor para inclusão de reuniões com o(a) dirigente da Ouvidoria, em periodicidade semanal.**

**Produção de fluxo mapeado com instauração de rotinas de comunicação**

**Atualização da Carta de Serviços**

**Governança de Serviços**

**Produção de ato normativo que instaure rotinas para produção de enquetes de avaliação dos serviços de balcão**

**Processos Essenciais**

**Adequação do processo de tratamento de manifestações de acordo com a Lei nº 13.460/2017, o Decreto Nº 10.153/2019 e a Portaria Nº 581/2021 – CGU.**

**Fluxogramas prontos e POPs em processo de edição e revisão de texto**

## MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria, a partir do segundo semestre de 2019, adotou a Plataforma Integrada de Ouvidoria Acesso à Informação - Fala.BR (e-OUV e e-SIC) como único canal de registro de manifestações. Com isso, as manifestações passaram a ser monitoradas também pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Essa mudança impactou positivamente nos indicadores, visto que as unidades, em sua maioria, passaram a cumprir os prazos e dar resposta conclusivas qualificadas.

Na Coordenação de Tratamento de Manifestações de Ouvidoria (CTMOuv) de Ouvidoria (reclamação, denúncia, elogio, solicitação, sugestão e simplifique) a dinâmica de trabalho com as Unidades da UFPA melhorou e cresceu significativamente, com o estreitamento da comunicação, refletindo no tratamento das manifestações, em sua maioria dentro do prazo de resposta previsto em legislação, sendo 2021 o ano com o melhor relacionamento e resultados. Importante registrar, que pela primeira vez, desde a implantação da Ouvidoria em 2006, a relação de trabalho entre a Ouvidoria e as unidades da UFPA vêm amadurecendo e permitindo que o trabalho da Ouvidoria se consolidasse no ano de 2022 alcançando maturidade e redução no prazo de atendimento das demandas.



# TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS E A FORMA DE TRATAMENTO E TRAMITAÇÃO DAS QUESTÕES PELA OUVIDORIA DA UFPA

Ouvidoria UFPA — Relatório Anual de Atividades Exercícios 2022



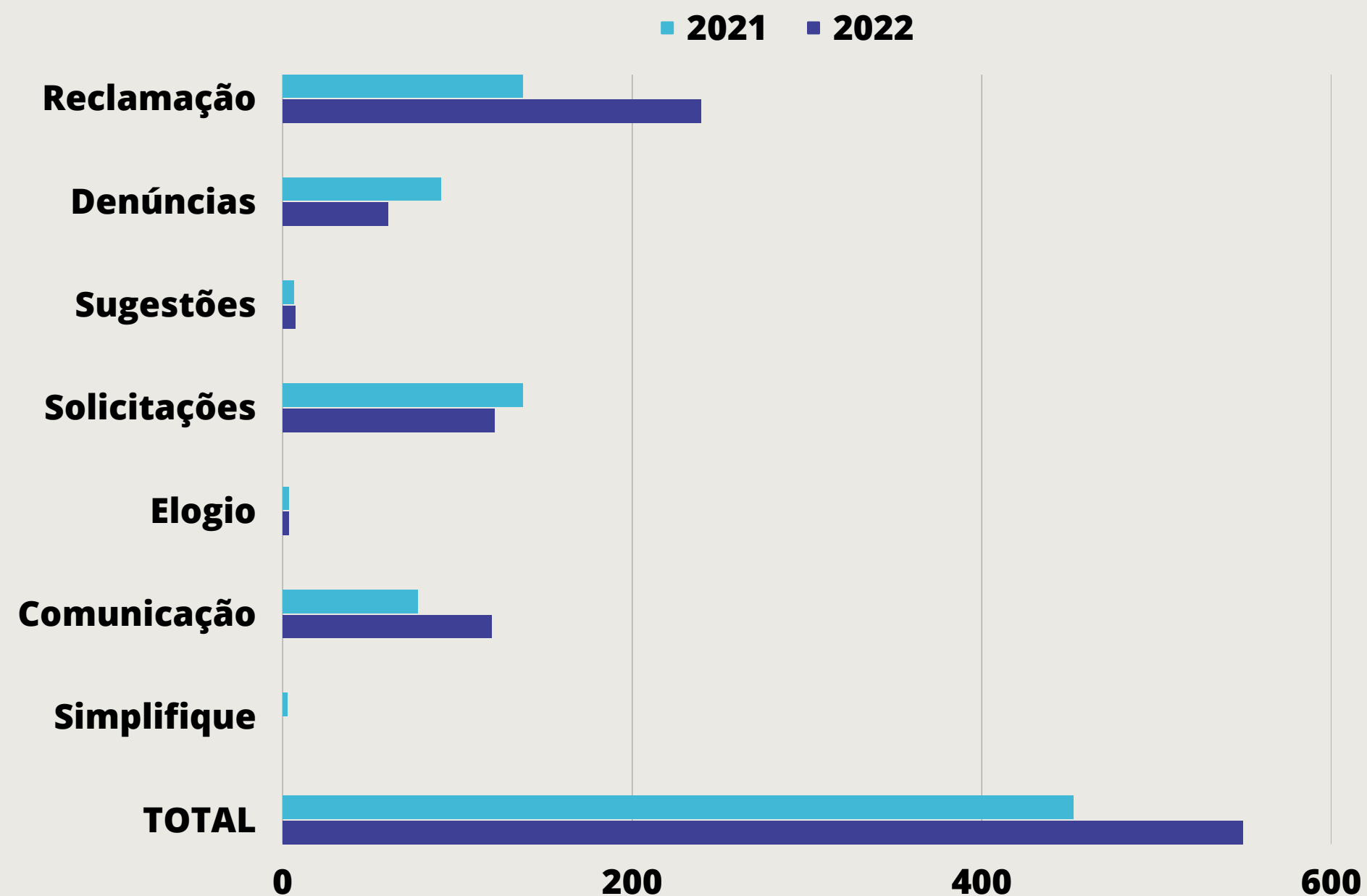
Durante o período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022 foram registradas 549 manifestações pela Ouvidoria da UFPA na Plataforma Fala.BR, assim classificadas: 239 (43,54%) reclamações; 60 (10,92%) denúncias; 07 (1,28%) sugestões; 03 (0,54%) elogios; 121 (22,04%) solicitações; 119 (21,68%) comunicações (usuário não identificado);

Visão geral do total de manifestações recebidas em 2022 na Ouvidoria da UFPA.

Fonte: Imagem adaptada do Painel Resolveu?, 2022.

Link para acesso: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Total de manifestações, segundo classificação, recebidas pela Ouvidoria da UFPA na Plataforma Fala.BR, nos anos de 2022 e 2021.



Ressalta-se que em 2022 houve um aumento no quantitativo de registro de manifestações em relação a 2021, conforme verifica-se no gráfico. Contribuiu para esse aumento o retorno parcial das atividades 100% presenciais na UFPA, além de ter sido um ano que a instituição teve concurso público. Do universo de 549 manifestações recebidas na Ouvidoria no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, 138 (25,13%) foram cadastradas por discentes, 12 (2,20%) por docentes, 27 (4,91%) por técnico-administrativos, 247 (45,00%) por manifestante externo, 125 (22,76%) por usuários não identificados (anônimos).

Destaca-se que os assuntos mais frequentes na Ouvidoria, em 2022, foram: Certificado ou Diploma: Demora na entrega; Concurso: informações sobre concurso; Educação Superior: Conduta discente inadequada/antiética; Conduta Docente: conduta antiética. Em relação às unidades mais demandadas, temos o Centro de Registro e Indicadores Acadêmicos (CIAC), Centro de Processos Seletivos (CEPS), Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoal (PROGEP), Instituto de Ciências da Saúde (ICS), e o Instituto de Geociências (IG).

**Diante disso, a Ouvidoria apresenta recomendações acerca das demandas sazonais de reclamações:**

**– À unidade Centro de Processos Seletivos (CEPS):**

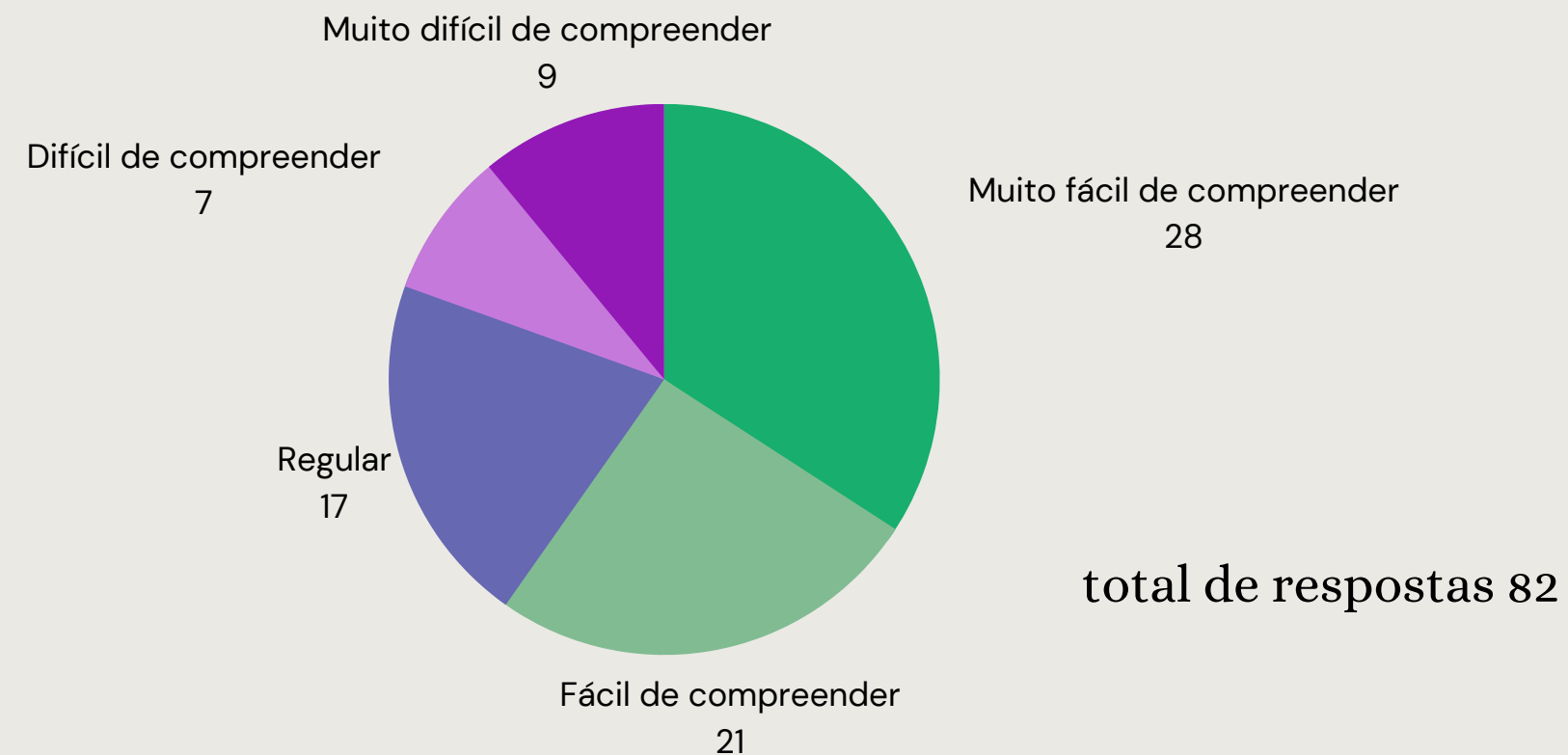
- Adicionar um submenu “perguntas frequentes” em sua página, conforme previsto na lei da transparência ativa (No 12.527º/2011) e no decreto (No 7.724/2012).

**– À unidade Centro de Registro e Indicadores Acadêmicos (CIAC):**

- Atualização e inclusão no submenu “perguntas frequentes”, inserindo informações mais diretas de problemas frequentemente enfrentados pelos usuários, como nos processos de emissões de diplomas e certificados, informando quais os trâmites e prazos existentes.



### Pesquisa de satisfação do manifestante quanto a compreensão da resposta da unidade.



Das 82 (100%) manifestações avaliadas pelos usuários quanto a compreensão da resposta, 28 (34,56%) apontam que as respostas foram muito fácil de compreender, bem como podemos verificar pelo comentário: **“Estou maravilhada com a humanização no atendimento e esperançosa com a resposta a despeito de minha sugestão. Minha gratidão a todos e todas”** 21 manifestantes (26,20%) classificaram a resposta como fácil de compreender, e 17 manifestantes (20,73%) relataram que a resposta de entendimento foi regular. Podemos inferir que as respostas dadas pelas unidades foram objetivas, o que é possível observar nos seguintes comentários: **“Grato pela atenção dispensada, pela cortesia no atendimento, pelo respeito para com o cidadão que busca informações junto ao seu órgão e pelo compromisso perante a sociedade. A administração Pública se fortalece a partir destes atos.”**. Referente aos manifestantes que identificaram as respostas como sendo difícil de compreender 7 (8,56%) e muito difícil de compreender 9 (9,95%), observamos que os manifestantes não comentaram os motivos.



## Pesquisa de satisfação do manifestante quanto à demanda atendida pela unidade.

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



sim

34



Parcialmente

14



Não

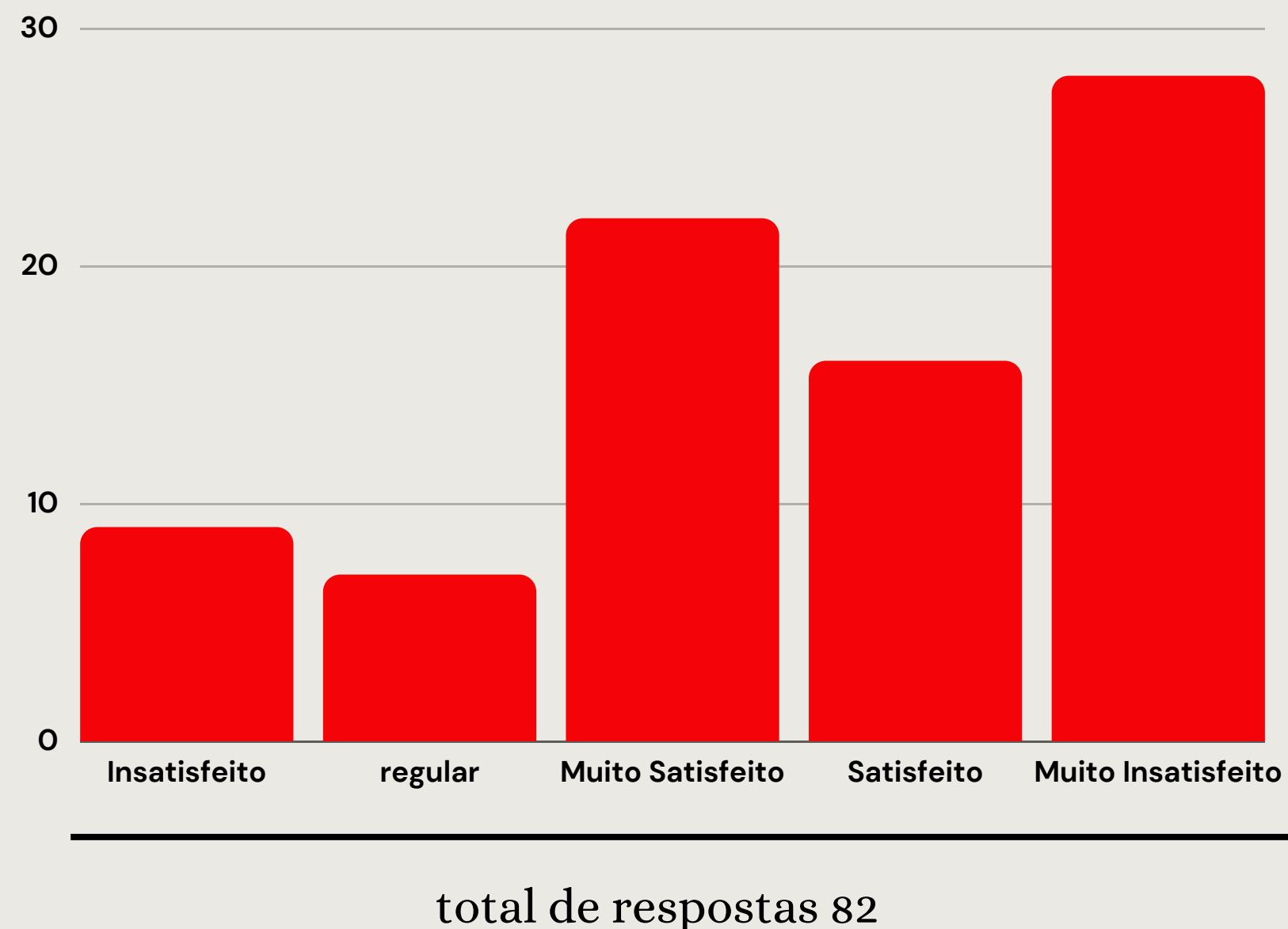
34

total de respostas 82

Dentre as 82 (100%) pesquisas de satisfação respondidas pelo usuário, podemos observar na tabela acima que, 34 (42%) dos usuários afirmam que a sua demanda foi atendida, e com isso, obtivemos comentários positivos, como por exemplo: **“Fiquei satisfeita com o atendimento prestado e a rapidez em que fui atendida.”**. Observamos que os 34 manifestantes (41%) que informam suas demandas não foram atendidas, são manifestantes recorrentes com demandas sem sentido e/ou repetitivas, e a resposta dada aos manifestantes foram de acordo com a informação institucional cabível às demandas, ressaltamos que em alguns casos os usuários acessaram todas as instâncias administrativas e acadêmicas desta IFES.

Sendo que, 14 manifestantes (17%) responderam que suas demandas foram parcialmente atendidas, para ilustrar podemos citar o seguinte comentário: **“Venho ressaltar que o atendimento que a mim foi dado por esta instituição de ensino foi de grande compreensão, me deixando muito satisfeito e agradecido.”**

### Pesquisa de satisfação do manifestante quanto a satisfação em relação à resposta da unidade, em 2022.



Quando se trata da satisfação em relação à resposta, podemos verificar que, 9 insatisfeitos (10,58%); 22 muito satisfeitos (26,8%), 16 satisfeitos (19,51%), 7 regular (8,54%) e 28 muito insatisfeitos (34,15%). Analisando as respostas das manifestações e os comentários dos usuários verificamos que a resposta institucional fornecida era cabível a demanda, adicionalmente acrescentamos, que neste universo dos insatisfeitos e muito insatisfeito identificamos vários usuários recorrentes, com cerca de 9 a 28 manifestações cadastradas em 2022.

Por outro lado, temos 22 muito satisfeito (26,83%) e 16 satisfeito (19,75%), estes usuários ficaram satisfeitos com as respostas dadas pelas unidades, como por exemplo, **“Grata pelo retorno e pela explicação!”**. Finalizando, temos 7 usuários (8,54%) que avaliaram regular a resposta final das demandas.

Concluimos em 2022 mais um ciclo de trabalho permeado por desafios e crescimento que, sem a colaboração das/os senhoras/os dirigentes e corpo técnico não seria possível. Temos satisfação em registrar que a sinergia entre a Ouvidoria e as unidades da UFPA vêm amadurecendo e permitindo que o trabalho da Ouvidoria, iniciado em 2006, se consolidasse no ano de 2022 alcançando maturidade e redução no prazo de atendimento das demandas.

No tratamento das manifestações de Ouvidoria a dinâmica de trabalho com as Unidades da UFPA melhorou e cresceu significativamente, com o estreitamento da comunicação, refletindo no tratamento das manifestações, em sua maioria dentro do prazo de resposta previsto em legislação, sendo 2022 o ano com o melhor resultado. Essa conquista atribui-se ao esforço conjunto da equipe de gestão atual da UFPA, Pró-reitores, Diretores e Coordenadores, que assumiu esse e outros desafios em 2022. A UFPA recebeu de janeiro à dezembro de 2022 um total de 549 manifestações de Ouvidoria. Uma parte destas respondidas dentro do prazo de prorrogação, e algumas depois do prazo de prorrogação por meio do recebimento da notificação de determinação da CGU. A meta pretendida para 2022 que era de 20 dias para a resposta conclusiva não foi alcançada, finalizamos o ano com a média de 23,57 dias, sendo assim, para 2023 continuamos com a meta de que as unidades acadêmicas e administrativas respondam conclusivamente às manifestações recebidas em até 20 dias (Art. 17 da Portaria No 581/2021 - CGU).

No ano de 2021 a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão/CSIC acompanhou a inclusão dos 49 itens obrigatórios exigidos pela CGU para o atendimento à Transparência Ativa e após vistoria da Controladoria no início do ano de 2022 foram feitas algumas considerações de melhoria para cada um dos itens. Diante disso o CSIC iniciou intenso trabalho de articulação com as unidades detentoras das informações e monitoramento de cada publicação para que fossem aperfeiçoados os dados publicados, o que resultou no atendimento de 98% do solicitado pela CGU. Para o ano de 2023 espera-se atingir os 100% a partir da construção e publicação do Plano de Dados Abertos - PDA, único item pendente, pela Comissão Permanente de Dados Abertos (CPDA). Os itens podem ser consultados no Portal da Transparência da UFPA, [www.portal.ufpa.br](http://www.portal.ufpa.br), na aba "Acesso à Informação". Além dessa meta, esperamos também reduzir o tempo médio de resposta da UFPA aos pedidos de acesso à informação, reduzindo de 9,78 dias corridos para 8 em razão da implantação da cultura da Transparência Ativa, do Plano de Dados Abertos e aperfeiçoamento de nosso repositório de respostas.

Em 2022 a Ouvidoria lançou o seu primeiro boletim informativo, para a comunidade universitária e geral. Com informações sobre os serviços recebidos e prestados pela unidade de atendimento ao público da Universidade, o documento receberá atualizações a cada quatro meses.

BRASIL. PORTARIA No 581, DE 09 DE MARÇO DE 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

BRASIL. LEI No 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. Estabelece orientações sobre o tratamento de dados pessoais.

BRASIL. LEI No 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

BRASIL. LEI No 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §

BRASIL. RESOLUÇÃO N.º 1.211, DE 05 DE JUNHO DE 2006. Resolução que institui a Ouvidoria na UFPA.

PDI 2001 – 2010 UFPA (site da PROPLAN). O disposto no inciso I do parágrafo 3º do artigo 37 da Constituição Federal. Criação da Ouvidoria.

3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.