

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO  
2019

OUVIDORIA  
DA UFPA



## **Universidade Federal do Pará**

### **Reitor**

Emmanuel Zagury Tourinho

### **Vice-reitor**

Gilmar pereira da Silva

### **Pró-reitor de Ensino de Graduação**

Edmar Tavares da Costa

### **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**

Marília de Nazaré De Oliveira Ferreira

### **Pró-reitor de Administração**

João Cauby de Almeida Júnior

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

Raquel Trindade Borges

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

Raimundo da Costa Almeida

### **Prefeito Multicampi**

Eliomar Azevedo do Carmo

### **Secretário-geral da Reitoria**

Marcelo Galvão Baptista

### **Ouvidor Geral/Autoridade de Monitoramento do SIC**

Jefferson Wagner e Silva Galvão

### **Ouvidora Adjunta**

Iraneide Evangelista Rocha de Brito Freire

### **Coordenação SIC**

Heloím Maryah Bastos de Oliveira França

## 1. INTRODUÇÃO

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 Ouvidoria, 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, solicitações, pedidos de informação, reclamações e denúncias relativas 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.

A partir de 24 de junho de 2019 a Ouvidoria passou a coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), ficando o Ouvidor Geral como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação – LAI.

Embora a Ouvidoria disponibilize atendimento presencial e por telefone, (91) 3201-7579/7649, de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas, as demandas recebidas, em sua quase totalidade, são feitas de forma indireta, no formato eletrônico, mediante acesso à janela específica existente no portal da UFPA ([www.ufpa.br](http://www.ufpa.br)), por e-mail ([ouvidoria@ufpa.br](mailto:ouvidoria@ufpa.br) e [sic@ufpa.br](mailto:sic@ufpa.br)) ou por página própria na internet (<https://sistema.ouvidorias.gov.br>). Esta página permite acessar o formulário de cadastro, envio e consulta das manifestações e pedidos de informação por parte dos usuários; o sistema de análise e processamento das manifestações pela equipe da Ouvidoria e o acesso dos dirigentes para recebimento das manifestações e envio das respostas é feito por sistema interno próprio.

O formulário de cadastro eletrônico de manifestações permite ao manifestante classificar o tipo de manifestação que pretende fazer: acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação ou sugestão; a se



identificar ou optar pelo anonimato ou sigilo; e, por fim, eleger o assunto na relação disponível ou escolher outros e redigir seu texto e enviá-lo à Ouvidoria. No momento do envio da manifestação, o sistema fornece ao manifestante um código numérico para que ele possa consultar, a qualquer hora, se ela já foi respondida. E, caso tenha fornecido um endereço de *e-mail* válido, receberá por este a resposta final.

## 2. ADMINISTRAÇÃO GERAL

### 2.1 Organograma:

A Ouvidoria se encontra registrada no Organograma da UFPA, vinculada diretamente ao gabinete da Reitoria da UFPA.

### 2.2 Relação Nominal dos Ouvidores e da Coordenação do SIC:

Jefferson Wagner e Silva Galvão – Ouvidor Geral – (91) 3201-7755  
Ireneide Evangelista Rocha de Brito Freire - Ouvidora Adjunta – (91)

3201-7579

Heloím Maryah Bastos de Oliveira França – Coordenação SIC – (91) 3201-7649.

### 2.3 Gestão de Pessoal

Tabela 1 - Quantitativo de Servidores lotados na Ouvidoria Geral da UFPA

Servidores	Estagiários
03	02

Fonte: SIGRH UFPA, 2019.

#### Participação de Servidores em capacitação e/ou treinamentos

- **Jefferson Wagner e Silva Galvão**

- VI Oficina para Implementação de Programa de Integridade-PROFILE

Período: 21 e 22 de agosto de 2017

CH: 16h

Promoção: Diretoria de Promoção da Integridade, Acordos e Cooperação Internacional do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União-CGU Local: CAPACIT/UFPA

- **Ireneide Evangelista Rocha de Brito Freire**

- Oficina mapeamento de competências (IEMCI, NITAE, NEB, NUMA, Biblioteca Central, Arquivo Central, Reitoria, Vice Reitoria, Ouvidoria, ICA,



Escola de Música, Museu, CMA, CEBN, Procuradoria, ICESA, INEAF) Promoção:  
PROGEP/UFPA Local:  
CAPACIT/UFPA

- Atendimento em Ouvidoria  
Período: 22/10/2019 à  
24/10/2019 CH: 20h  
Promoção: CGU  
Local: FIEPA

- **Heloím Maryah Bastos de Oliveira França**

- Oficina aperfeiçoando competências para o trabalho em equipe  
2019 Período: 03/06/2019 à 07/06/2019  
CH: 20h  
Promoção:  
PROGEP/UFPA Local:  
CAPACIT/UFPA
- Oficina mapeamento de competências (IEMCI, NITAE, NEB, NUMA,  
Biblioteca Central, Arquivo Central, Reitoria, Vice Reitoria, Ouvidoria, ICA,  
Escola de Música, Museu, CMA, CEBN, Procuradoria, ICESA, INEAF)  
Período: 22/08/2019 À 23/08/2019  
CH: 16h  
Promoção:  
PROGEP/UFPA Local:  
CAPACIT/UFPA
- Curso Relato Integrado E Construção De  
Infográfico Período: 24/09/2019 À 26/09/2019  
CH: 20h  
Promoção:  
PROPLAN/UFPA Local:  
CAPACIT/UFPA
- Elaboração de termos de referência para contratação de bens e  
serviços Período: 27/06/2019 à 28/08/2019  
CH: 16h  
Promoção:  
PROGEP/UFPA Local:  
CAPACIT/UFPA
- Trilha gestão de Processos  
Organizacionais Período: 23/09/2019 À  
24/11/2019  
CH: 40h  
Promoção:  
PROPLAN/UFPA Local: À distância



- Controles institucional e social dos gastos públicos Período: 06/09/2019 à 16/10/2019  
CH: 30h  
Promoção: ENAP  
Local: À distância
- Governo Aberto  
Período: 04/07/2019 à 23/08/2019 CH: 40h  
Promoção: ENAP  
Local: À distância
- Elaboração de Plano De Dados Abertos  
Período: 03/07/2019 à 02/08/2019  
CH: 20h  
Promoção: ENAP  
Local: À distância
- Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais  
Período: 12/07/2019 à 11/08/2019  
CH: 10h  
Promoção: ENAP  
Local: À distância
- Acesso à informação e Ouvidorias do Ministério Público  
Período: 11/07/2019 à 10/08/2019  
CH: 20h  
Promoção: ENAP  
Local: À distância

## **2.4 Infraestrutura e acessibilidade**

As condições de acessibilidade dos usuários se encontram favoráveis, haja vista a Ouvidoria se localizar no 1º andar do prédio da Reitoria, com acesso tanto por elevadores quanto por escadas, na Cidade Universitária José da Silveira Neto.



## **2.5 Avaliação de resultados da Ouvidoria**

### **2.5.1 Manifestações**

As demandas são recebidas através da plataforma Fala.BR (e-OUV e e-SIC) e encaminhadas por meio do sistema OMD de ouvidoria (sistema interno) às unidades acadêmicas e administrativas da UFPA. Servidores previamente cadastrados como representantes da unidade junto à Ouvidoria recebem uma notificação por email e acessam o sistema para tomar conhecimento do teor da manifestação e registrar a resposta. A Ouvidoria monitora o cumprimento dos prazos, bem como a pertinência das respostas.

A Ouvidoria, a partir do segundo semestre de 2019, adotou a plataforma Fala.BR como único canal de registro de manifestações. Com isso, as manifestações passaram a ser monitoradas também pela Controladoria Geral da União (CGU). Essa mudança impactou positivamente nossos indicadores, visto que as unidades, em sua grande maioria, passaram a cumprir os prazos e dar respostas conclusivas qualificadas.

Apesar das melhorias percebidas quanto ao cumprimento dos prazos, esperamos, em 2020, melhorar os indicadores quanto ao tempo médio de resposta e satisfação dos usuários.

#### **Tipos de demandas recebidas e a forma de tratamento e tramitação das questões pela Ouvidoria da UFPA**

Durante o período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019 foram registradas 514 manifestações na Ouvidoria (Tabela 4), assim classificadas: 187 (36,3%) reclamações; 175 (34,04%) denúncias; 136 (26,4%) informações; 9 (1,75%) sugestões; 7 (1,36%) elogios.



**Tabela 4- Total de manifestações, segundo classificação, recebidas pela ouvidoria da UFPA, no ano de 2019.**

<b>Manifestações</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Reclamações	187	36,3
Denúncias	175	34,04
Informações	136	26,4
Sugestões	09	1,75
Elogio	07	1,36
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>100</b>

Fonte: Ouvidoria Geral/ UFPA, 2019.

Ressalta-se que em 2019 houve uma diminuição significativa no quantitativo de manifestações em relação a 2018, conforme verifica-se na tabela 5 a seguir. No ano anterior houve uma grande mobilização de alunos de fisioterapia e terapia ocupacional em torno de uma demanda específica dos cursos, o que gerou registro de mais de 300 manifestações e contribuiu para o aumento dos registros em 2018. Também contribuiu para essa queda a adoção da plataforma Fala.Br como único canal de entrada de manifestações, visto que o sistema exige o cadastramento do manifestante, o que desestimula o registro.

**Tabela 5- Total de manifestações, segundo classificação, recebidas pela ouvidoria da UFPA, no ano de 2018.**

<b>Manifestações</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Reclamações	508	62,2
Denúncias	221	27,08
Informações	68	8,33
Sugestões	19	2,32
Elogios	0	0
<b>Total</b>	<b>816</b>	<b>100</b>

Fonte: Ouvidoria Geral/ UFPA, 2018.

Do universo de 514 manifestações recebidas na Ouvidoria, 264 (51,4%) foram cadastradas por discentes, 18 (3,5%) por docentes, 20 (3,8%) por técnico-administrativos, 156 (30,4%) por outros e 57 (11,1%) por anônimos (tabela 6).



**Tabela 6 - Quantitativo de Atendimentos na Ouvidoria por Tipo de Usuário - (2019)**

<b>Usuário</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Discente	264	51,3
Servidor Docente	18	3,5
Servidor Técnico administrativo	20	3,8
Outro*	155	30,1
Anônimo	57	11,08
<b>TOTAL</b>	<b>514</b>	<b>100</b>

Fonte: Ouvidoria Geral/ UFPA, 2019.

\*Manifestantes da comunidade externa em geral, tais como candidatos a processos seletivos (Vestibular, Mobilidade Acadêmica, Concursos públicos para provimento de vagas).

Destaca-se que os assuntos mais frequentes na Ouvidoria em 2019 foram *Mobilidade Acadêmica Externa – MOBEX, diploma (veracidade/solicitação), processo seletivo – PS, conduta servidor técnico-administrativo, cursos de Pós-Graduação e atendimento-demora*. Em relação às unidades mais demandadas, temos o Centro de Registro e Indicadores Acadêmicos (CIAC), Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEG), Prefeitura Multicampi, Instituto de Tecnologia (ITEC) e o Centro de Processos Seletivos (CEPS).

Das 514 manifestações cadastradas em 2019, 493 (95,91%) foram finalizadas e 21 (4,08 %), ainda se encontravam em tramitação nas unidades acadêmicas e/ou administrativas até a data de 31/12/2019. Das 493 manifestações encerradas, 121 (24,5%) foram classificadas como procedentes solucionadas, 123 (24,94%) como improcedentes e 249 (50,5%) como situações não definidas.



**Tabela 7 – Classificação das manifestações quanto ao encerramento na Ouvidoria (2019)**

<b>Situação</b>	<b>Indicadores</b>	<b>%</b>
Procedente Solucionada	121	24,5
Situação não definida*	249	50,5
Improcedente	123	24,94
<b>Total</b>	<b>493</b>	<b>100</b>

Fonte: Ouvidoria Geral da UFPA, 2019.

\* Manifestações com elementos insuficientes para enquadrar como procedente ou improcedente.

Ressalta-se que, se o manifestante não ficar satisfeito com a resposta fornecida pela Unidade envolvida, poderá fazer uma nova manifestação informando o código da manifestação anterior.

Quanto à pesquisa de satisfação do manifestante (tabela 8), verificou-se que ainda que permanece o pouco interesse por parte dos usuários, embora tenha havido aumento expressivo em relação ao ano anterior, que contou com a participação de 36 usuários, contra 61 avaliações de usuários em 2019, a saber: 22 insatisfeitos (36,06%); 17 parcialmente satisfeitos (27,86%), 13 muito satisfeitos (21,31%), 5 satisfeitos (8,19%) e 4 muito insatisfeitos (6,55%). Se considerarmos o total de manifestações registradas em 2019, o percentual de insatisfeitos ficar em torno de 4%.

A resposta dos usuários à pesquisa de satisfação foi pautada em duas perguntas: “A sua demanda foi atendida?” e “Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?”.

**Tabela 8 – Pesquisa de satisfação do manifestante quanto ao encerramento da manifestação na Ouvidoria (2019).**

<b>Satisfação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Insatisfeito	22	36,06
Parcialmente Satisfeito	17	27,86
Muito Satisfeito	13	21,31
Satisfeito	5	8,19
Muito Insatisfeito	4	6,55
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

Fonte: Ouvidoria Geral da UFPA, 2019.



## 2.5.2 Pedidos de Acesso à Informação

Os pedidos de informação são registrados no e-SIC pelos usuários e, posteriormente, são registrados no sistema OMD de Ouvidoria e encaminhados às unidades. Posteriormente, a Ouvidoria passa a acompanhar os processos, monitorando prazos de resposta, solicitando da unidade responsável agilidade na finalização do processo.

Devemos ressaltar que houve evolução no comprometimento das unidades em atender estas demandas com maior brevidade e precisão possível. Reitera-se que, cotidianamente, as unidades são contactadas por email, telefone e presencialmente, dialogando-se com os gestores, os quais se comprometem em responder no tempo hábil, o que na maioria dos casos ocorre.

### **Tipos de demandas recebidas e a forma de tratamento e tramitação das questões pela Ouvidoria da UFPA**

Durante o período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019 foram registradas 366 pedidos de acesso à informação no SIC-Ouvidoria sobre temáticas diversas (Tabela 9). São elas: Educação - Educação superior (33,88%), Trabalho - Profissões e ocupações (24,4%), Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso (21,58%), Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia (4,92%), Trabalho - Mercado de trabalho (2,19%), Economia e Finanças – Finanças (1,91%), Economia e Finanças - Administração financeira (1,64%), Governo e Política - Administração pública (1,64%), Trabalho - Fiscalização do trabalho (1,64%) e Trabalho - Qualificação e aprendizagem profissional (1,09%).

**Tabela 9- Total de pedidos de acesso à informação, segundo temáticas, recebida pela ouvidoria da UFPA, no ano de 2019.**

Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação superior	124	33,88
Trabalho - Profissões e ocupações	88	24,04



Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	79	21,58
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	18	4,92
Trabalho - Mercado de trabalho	8	2,19
Economia e Finanças - Finanças	7	1,91
Economia e Finanças - Administração financeira	6	1,64
Governo e Política - Administração pública	6	1,64
Trabalho - Fiscalização do trabalho	6	1,64
Trabalho - Qualificação e aprendizagem profissional	4	1,09

Fonte: e-SIC, 2019.

Do universo de 366 pedidos de informações recebidos, 21 (8,54%) foram cadastradas por Pessoas Jurídicas e 255 (91,46%) por Pessoas Físicas.

**Tabela 10 - Quantitativo de Atendimentos na Ouvidoria por Tipo de Usuário - (2019)**

Usuário	Quantidade	%
Pessoa Jurídica	21	8,54
Pessoa Física	255	91,46
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100</b>

Fonte: e-SIC, 2019.

Os assuntos mais frequentes no SIC em 2019 foram *pedidos de veracidade de diploma, pedidos relacionados ao Quadro de referência TAE (quantitativo, lotação e vacância), informações sobre códigos de vaga e/ou seus ocupantes (lotação e/ou frequência), informações sobre aproveitamento de vagas de concursos (de outras Instituições Federais de Ensino Superior - IFES dentro e fora do Estado), Acesso ao banco de dados de monografia, dissertações e teses produzidas na UFPA e redistribuição de código de vagas para outras IFES.*

No ano de 2019, dos 366 pedidos de acesso a informação, 321 (87,7%) foram concedidos, 18 (4,92%) foram encaminhados para o e-OUV, 6 (1,64%) tiveram seu acesso negado, 6 (1,64%) a informação inexistia, 6 (1,64%) a pergunta era duplicada/repetida, 4 (1,09%) foram parcialmente concedidos



3 (0,82%) não se tratavam de solicitação de informação, e 2 (0,55%) a UFPA não tinha competência para responder sobre o assunto.

**Tabela 11 – Classificação dos pedidos de informação quanto ao tipo de resposta (2019)**

<b>Tipo de Resposta</b>	<b>Indicadores</b>	<b>%</b>
Acesso Concedido	321	87,7
Encaminhado para o e-OUV	18	4,92
Acesso Negado	6	1,64
Informação inexistente	6	1,64
Pergunta duplicada/repetida	6	1,64
Acesso Parcialmente Concedido	4	1,09
Não se trata de solicitação de informação	3	0,82
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2	0,55
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100</b>

Fonte: Ouvidoria Geral da UFPA, 2019.

Quanto aos acessos negados, eles se deram por serem pedidos genéricos (4 ocorrências, 1,09%), incompreensíveis (1 ocorrência, 0,27%) ou que exigiam tratamento adicional de dados (1 ocorrência, 0,27%).

A pesquisa de satisfação dos usuários com as respostas dadas encontra-se disponível no link <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>.

O cidadão que não ficar satisfeito com a resposta fornecida pela Unidade envolvida poderá impetrar recurso à instância superior, podendo exercer tal direito até à esfera da Controladoria Geral da União.

## **2.6 Considerações finais**

Duas mudanças importantes marcaram a atuação da Ouvidoria no ano de 2019: a incorporação do Serviço de Informação ao Cidadão e o uso da plataforma Fala.BR como único canal de entrada de manifestações da Ouvidoria. A primeira mudança implicou na superação imediata de um desafio quanto às pendências acumuladas. Também implicou num processo de aprendizado e organização do fluxo dos pedidos de informação internamente. O Painel da Lei de Acesso à Informação mostra o salto que a UFPA deu no ranking nacional. Até o ano de 2018



o tempo médio de resposta era de 184,54 dias, o que colocava a UFPA na 298ª posição dentre 305 órgãos públicos federais ranqueados. Em 2019, o tempo médio caiu para 12,61 dias e passamos a ocupar a 151ª posição no ranking nacional. Esses indicadores deverão melhorar ainda mais em 2020, visto que nos primeiros meses registramos a queda do tempo médio de resposta para 5,88 dias e ocupamos a 89ª posição no ranking.

A segunda mudança diz respeito à adoção da plataforma Fala.BR como único canal de entrada de manifestações. Com isso, todas as manifestações registradas no sistema recebem o acompanhamento da equipe da CGU, o que faz com que os dirigentes tratem com mais cuidado os prazos e a qualidade das respostas das manifestações recebidas. Apesar disso, ainda há ocorrência de atrasos e respostas não conclusivas por parte de alguns dirigentes, o que esperamos que seja superado em 2020.

Um outro avanço importante em 2019 foi em relação à transparência ativa. A partir de um inventário de bases de dados que devem ser publicizadas, realizamos uma série de reuniões com as unidades detentoras das informações para definição de prazos e servidor responsável pela disponibilização das bases de dados. Ainda no primeiro semestre de 2020 deveremos ter o portal da Transparência UFPA disponibilizando mais de 80 bases de dados.

Pretende-se em 2020 dar continuidade na realização periódica de atividades educativas, tais como palestras e seminários setoriais, a fim de sensibilizar dirigentes quanto à qualidade das respostas e cumprimento de prazos, bem como orientar a comunidade universitária sobre em quais situações podem acessar a Ouvidoria.

