

**OUVIDORIA
DA UFPA**

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Exercício

2020



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

Sumário

Lista de Siglas.....	
1. Introdução.....	
2. Estrutura Organizacional Administrativa.....	
3. Planejamento da Unidade.....	
4. Gestão de Pessoal.....	
5. Infraestrutura e acessibilidade.....	
6. Avaliação de resultados da Ouvidoria.....	
7. Considerações finais.....	
8. Referências Bibliográficas.....	



Lista de Siglas

CIAC Centro de Registro e Indicadores

Acadêmicos CEPS Centro de Processos Seletivos

CPPTA Comissão Permanente de Pessoal

Técnico-Administrativo CONSAD Conselho Superior de
Administração

CGU Controladoria Geral da União

ERE Ensino Remoto Emergencial

ITEC Instituto de Tecnologia

LAI Lei de Acesso à Informação

MOBEX Mobilidade Acadêmica Externa

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

TAE Técnico Administrativo da área de Ensino



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, 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.

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 à 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), por e-mail (ouvidoria@ufpa.br e sic@ufpa.br) ou por página própria na internet (<https://falabr.cgu.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 pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR. Somente a tramitação dos pedidos de acesso à informação são realizados por sistema interno próprio da UFPA.



Na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, o formulário de cadastro eletrônico de manifestações permite ao usuário classificar o tipo de manifestação que pretende fazer: acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação, sugestão; a se identificar ou não, além de poder optar por identificação restrita, sendo que as denúncias são pseudonimizadas pela plataforma Fala.br; 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. Estrutura Organizacional Administrativa

2.1 Organograma:

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

2.2 Competências das Coordenações

- **Coordenação de manifestações de Ouvidoria:**
 - I. receber e analisar, respondendo dentro de sua competência ou encaminhando ao setor responsável as reclamações, denúncias, solicitações, elogios, sugestões e demais manifestações que lhes forem dirigidas, por membros da comunidade universitária e da comunidade em geral referente aos serviços oferecidos pela UFPA, quando devidamente formalizadas;dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação;
 - II. solicitar e acompanhar as providências adotadas pelos setores responsáveis/competentes, dando ciência ao interessado;
 - III. sugerir às diversas instâncias da Administração da universidade medidas com vistas ao aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
 - IV. promover a divulgação de suas ações, visando a melhor consecução de



- objetivos;
- V. prestar informações e esclarecimentos ao Reitor sempre que convocado para tal fim;
 - VI. encaminhar relatório anual de suas atividades a PROPLAN, o qual deverá ser divulgado na página eletrônica da Ouvidoria para acesso da comunidade em geral;
- **Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão -SIC:**
 - I. Exercer as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da UFPA em conformidade com os arts. 9º e 10º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;
 - II. Receber, analisar e encaminhar por meio do SIC às unidades competentes os pedidos de acesso a informações públicas referentes à UFPA com base na Lei de Acesso à Informação (LAI);

3. Planejamento da Unidade:

3.1 Ações relevantes não previstas no PDU:

- 3.1.1. Elaboração do Plano de Desenvolvimento da Unidade- PDU
- 3.1.2. Conclusão da reformulação do regimento interno da Ouvidoria para apreciação do Reitor.
- 3.1.3. Reforma para adaptação da sala da Ouvidoria
- 3.1.4. Transparência UFPA.



4. Gestão de Pessoal

Jefferson Wagner e Silva Galvão – Ouvidor Geral – (91) 3201-7755

Iraneide Evangelista Rocha de Brito Freire - Ouvidora Adjunta – (91) 3201-7579

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

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

Servidores	Estagiários
03	02

Fonte: SIGRH UFPA, 2020.

Participação de Servidores em capacitação e/ou treinamentos

- **Heloím Maryah Bastos de Oliveira França**

Curso Básico de Licitações – Enfrentando (e vencendo) tabus

Período: 21/11/2019 à 30/01/2020; CH: 60h

Promoção: ENAP; Local: à distância

5. 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.

6. Avaliação de resultados da Ouvidoria

6.1 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 e-mail 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 2021, 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 2020 foram registradas 377 manifestações na Ouvidoria (Tabela 4), assim classificadas: 64 (16,9%) reclamações; 70 (18,5%) denúncias; 06 (2,0 %) sugestões; 03 (0,7%) elogios; 134 (35,5%) solicitações; 99 (26,2%) comunicações (usuário não identificado); 03 (0,7%) elogio; 01 (0,2%) simplifique.



Tabela 4- Total de manifestações, segundo classificação, recebidas pela ouvidoria da UFPA, no ano de 2020.

Manifestações	Quantidade	%
Reclamações	64	16,9
Denúncias	70	18,5
Sugestões	06	2,0
Solicitações	134	35,5
Elogio	03	0,7
Comunicação*	99	26,2
Simplifique**	01	0,2
Total	377	100

Fonte: Ouvidoria Geral/ UFPA, 2020.

*São denúncias e/ou reclamações sem identificação (anônimas) reclassificadas pelo sistema Fala.BR e encaminhadas ao órgão.

** sugestão de simplificação da prestação de um serviço público.

Ressalta-se que em 2020 houve uma pequena diminuição no quantitativo de manifestações em relação a 2019, conforme verifica-se na tabela 5 a seguir. Contribuiu para essa queda a suspensão das atividades presenciais na UFPA desde final de março de 2020, sendo as aulas substituídas no segundo semestre pelo Ensino Remoto Emergencial (ERE) em decorrência da pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19). Também contribuiu para esta diminuição 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 2019.

Manifestações	Quantidade	%
Reclamações	187	49,7
Denúncias	175	46,2
Sugestões	09	2,3
Elogio	07	1,85
Total	378	100

Fonte: Ouvidoria Geral/ UFPA, 2019.

Do universo de 377 manifestações recebidas na Ouvidoria, 58 (15,4%) foram cadastradas por discentes, 09 (2,3%) por docentes, 20 (5,4%) por técnico-administrativos, 118 (31,3%) por manifestante externo, 104 (27,6%) por usuários não identificados e 68 (18%) por pseudonimizados (tabela 6).

Tabela 6 - Quantitativo de Atendimentos na Ouvidoria por Tipo de Usuário - (2020).

Usuário	Quantidade	%
Discente	58	15,4
Servidor Docente	9	2,3
Servidor Técnico administrativo	20	5,4
Externo*	118	31,3
Não identificado**	104	27,6
Usuário Pseudonimizado***	68	18
TOTAL	377	100

Fonte: Ouvidoria Geral/ UFPA, 2020.

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

** Usuário que não preenche o cadastro de dados de identificações pessoais.

*** Os dados de identificação do(a) usuário(a) não são visíveis nem para a Ouvidoria. Em caso de precisar acessá-los, temos que justificar a solicitação na própria plataforma Fala.BR.

Destaca-se que os assuntos mais frequentes na Ouvidoria em **2020** foram: *certificado e diploma* , *atendimento-demora* , *processo seletivo – PS, concurso para servidores e conduta docente*. 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 Tecnologia (ITEC) e o Campus de Altamira .



Das 377 manifestações cadastradas em 2020, 344 (91, 24%) foram concluídas, 17 (4,50%) foram arquivadas por duplicidade ou não foram complementadas pelo usuário com informações suficientes para encaminhá-las à unidade responsável por seu tratamento; 04 (1,06%) foram encaminhadas para Órgão externo; 08 (2,12%) estão com determinação para serem respondidas porque não responderam no prazo de prorrogação; 04 (1,06%) vieram encaminhadas por outros órgãos até a data de 31/12/2020.

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 permanece o pouco interesse por parte dos usuários, desse modo houve uma diminuição expressiva das respostas à pesquisa, uma vez que em 2020 somente houve a participação de 27 usuários, em relação a 61 avaliações de usuários em 2019, a saber: 3 insatisfeitos (11,11,%); 8 muito satisfeitos (29,62%), 6 satisfeitos (22,22%), 4 regular (14, 81%) e 6 muito insatisfeitos (22,22%). Se considerarmos o total de manifestações registradas em 2020, o percentual de insatisfeitos expressa menos de 1% .

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 (2020).

Satisfação	Quantidade	%
Insatisfeito	3	11,11
Regular	4	14,81
Muito Satisfeito	00	29,62
Satisfeito	6	22,22
Muito Insatisfeito	6	22,22
Total	27	100

Fonte: Ouvidoria Geral da UFPA, 2020.

6.2 Pedidos de Acesso à Informação



Os pedidos de informação são registrados no e-SIC pelos usuários e, em seguida, 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, mensagem via whatsapp 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 2020 foram registradas 329 pedidos de acesso à informação no SIC-Ouvidoria sobre temáticas diversas (Tabela 9). São elas: Acesso à informação 80 (24,62), Aposentadoria 1 (0,31%), Assédio Moral 1 (0,31%), Assistência ao portador de deficiência 1 (0,31%), Auditoria 3 (0,92%), Auxílio 3 (0,92%), Bancos 1 (0,31%), Biodiversidade 1 (0,31%), Bolsas 3 (0,92%), Cadastro 1 (0,31%), Certificado ou Diploma 1 (0,31%), Concurso 6 (1,85%), Coronavírus

(COVID-19) 1 (0,31%), Cotas 4 (1,23%), Educação Básica 1 (0,31%), Educação Profissionalizante 3 (0,92%), Educação Superior 48 (14,77%), Empregabilidade 1 (0,31%), Emprego 58 (17,85%), Fiscalização do Estado 2 (0,62%), Infraestrutura Urbana 1 (0,31%), Legislação 1 (0,31%), Orçamento 2 (0,62%), Outros em Administração 2 (0,62%), Outros em Economia e Finanças 6 (1,85%), Outros em Educação 25 (7,69%), Outros em Meio Ambiente 3 (0,92%), Outros em Pesquisa e Desenvolvimento 10 (3,08%), Outros em Proteção Social 4 (1,23%), Outros em Saúde 1 (0,31%), Outros em Segurança e Ordem Pública 1 (0,31%), Outros em Trabalho 7 (2,15%), Ouvidoria 2 (0,62%), Planejamento e

Gestão 2 (0,62%), Processo Seletivo 2 (0,62%), Proteção e Benefícios ao Trabalhador 2 (0,62%), Recursos Humanos 1 (0,31%), Serviços Públicos 15



(4,62%), Site do órgão 1 (0,31%), Telecomunicações 4 (1,23%), Transporte Aéreo 1 (0,31%), Universidades e Institutos 12 (3,69%).

Tabela 9- Total de pedidos de acesso à informação, segundo temáticas, recebida pela ouvidoria da UFPA, no ano de 2020.

Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Acesso à informação	80	24,62
Aposentadoria	1	0,31
Assédio Moral	1	0,31
Assistência ao portador de deficiência	1	0,31
Auditoria	3	0,92
Auxílio	3	0,92
Bancos	1	0,31
Biodiversidade	1	0,31
Bolsas	3	0,92
Cadastro	1	0,31
Certificado ou Diploma	1	0,31
Concurso	6	1,85
Coronavírus (COVID-19)	1	0,31
Cotas	4	1,23
Educação Básica	1	0,31
Educação Profissionalizante	3	0,92
Educação Superior	48	14,77
Empregabilidade	1	0,31
Emprego	58	17,85



Fiscalização do Estado	2	0,62
Infraestrutura Urbana	1	0,31
Legislação	1	0,31
Orçamento	2	0,62
Outros em Administração	2	0,62
Outros em Economia e Finanças	6	1,85
Outros em Educação	25	7,69
Outros em Meio Ambiente	3	0,92
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	10	3,08
Outros em Proteção Social	4	1,23
Outros em Saúde	1	0,31
Outros em Segurança e Ordem Pública	1	0,31
Outros em Trabalho	7	2,15
Ouvidoria	2	0,62
Planejamento e Gestão	2	0,62
Processo Seletivo	2	0,62
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	2	0,62
Recursos Humanos	1	0,31
Serviços Públicos	15	4,62
Site do órgão	1	0,31
Telecomunicações	4	1,23
Transporte Aéreo	1	0,31
Universidades e Institutos	12	3,69

Fonte: Fala Br, 2020.



Do universo de 329 pedidos de informações recebidos, 42 (15,33%) foram cadastradas por Pessoas Jurídicas, 232 (84,67%) por Pessoas Físicas e 55 (16,72%) solicitantes optaram por preservar sua identidade.

Tabela 10 - Quantitativo de Atendimentos na Ouvidoria por Tipo de Usuário - (2020)

Usuário	Quantidade	%
Pessoa Jurídica	42	12,77
Pessoa Física	232	70,52
TOTAL	274	83,28

* 55 solicitantes optaram por preservar sua identidade.

Fonte: Fala Br, 2020.

Os assuntos mais frequentes no SIC em 2020 foram acesso à informação – documentos, emprego (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 dentro e fora do Estado), educação superior (pedidos de veracidade de diploma) e outros em educação (Acesso ao banco de dados de monografia, dissertações e teses produzidas na UFPA).

No ano de 2020, dos 329 pedidos de acesso a informação, 265 (81,04%) foram concedidos, 19 (5,81%) tiveram seu acesso negado, 14 (4,28%) a informação inexistia, 6 (1,83%) a pergunta era duplicada/repetida, 10 (3,06%) foram parcialmente concedidos, 6 (1,83%) não se tratavam de solicitação de informação, e 7 (2,14%) a UFPA não tinha competência para responder sobre o assunto.



Tabela 11 – Classificação dos pedidos de informação quanto ao tipo de resposta (2020)

Tipo de Resposta	Indicadores	%
Acesso Concedido	265	81,04
Acesso Negado	19	5,81
Informação inexistente	14	4,28
Pergunta duplicada/repetida	6	1,83
Acesso Parcialmente Concedido	10	3,06
Não se trata de solicitação de informação	6	1,83
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	7	2,14
Total	327	100

Fonte: Fala Br, 2020.

Quanto aos acessos negados, eles se deram por serem dados pessoais (2 ocorrências, 10,53%), informação sigilosa classificada conforme legislação vigente (1 ocorrência, 5,26%), pedido desproporcional ou desarrazoado (2 ocorrências, 10,53%), que exigiam tratamento adicional de dados (6 ocorrências, 31,58%), pedidos genéricos (4 ocorrências, 21,05%) ou por terem sido incompreensíveis (4 ocorrências, 21,05%).

A pesquisa de satisfação dos usuários com as respostas dadas encontra-se disponível no link <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>, necessitando utilizar os seguintes filtros:

- Nome do órgão: Universidade Federal do Pará
- Período: 01/01/2020 à 31/12/2020

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



7. Considerações finais

Duas mudanças importantes marcaram a atuação da Ouvidoria no ano de 2020: a consolidação do Serviço de Informação ao Cidadão e o uso da plataforma Fala.BR como único canal de entrada de manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação. A primeira mudança implicou na superação imediata de um desafio quanto às pendências acumuladas, 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 2020, o tempo médio caiu para 12,64 dias e passamos a ocupar a 70ª posição no ranking nacional. Ainda há ocorrência de atrasos e respostas não conclusivas por parte de alguns dirigentes, o que esperamos que seja superado em 2021.

A segunda mudança diz respeito à adoção da plataforma Fala.BR como único canal de entrada de manifestações e pedidos de acesso à informação. 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 também em 2021.

Um outro avanço importante em 2020 foi em relação à transparência ativa. Foi finalizado o inventário das bases de dados da UFPA e grande parte destas informações já se encontram disponíveis no Portal da Transparência da UFPA. Ainda no primeiro semestre de 2021 deveremos ter finalizado a primeira etapa deste projeto, que é a dispor de um portal da Transparência UFPA com mais de 80 bases de dados.

Pretende-se em 2021 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.



7. Referências Bibliográficas

BRASIL. **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 16 de jan. 2021.

BRASIL. **RESOLUÇÃO N.º 1.211, DE 05 DE JUNHO DE 2006.** Disponível em: <http://www.ouvidoria.ufpa.br/pagina/regulamento>. Acesso em 16 de jan. 2021.

PDI 2001 – 2010 UFPA (está no site da PROPLAN). **O disposto no inciso I do parágrafo 3º do artigo 37 da Constituição Federal.** Disponível em <https://www.proplan.ufpa.br/index.php/pdi-da-ufpa>. Acesso em 02 de fev. 2021.

BRASIL. **LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em 04 de fev. 2021.

BRASIL. **LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 04 de fev. 2021.

