Exercício

2021

RELATORIO ANUAL

DE ATIVIDADES

OUVIDORIA
DA UFPA

Universidade Federal do Pará

Reitor
Emmanuel Zagury Tourinho

Vice-reitor
Gilmar pereira da Silva

Pró-reitor de Ensino de Graduação
Marília de Nazaré De Oliveira Ferreira

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

Secretário-geral da Reitoria
Marcelo Galvão Baptista

Ouvidora - Geral/Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação
Iraneide Evangelista Rocha de Brito Freire

Coordenação SIC
Heloím Maryah Bastos de Oliveira França

SUMÁRIO

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

LISTA DE SIGLAS E ABREVIAÇÕES

AMLAI

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

CTMOuv Coordenação de Tratamento de Manifestações de

Ouvidoria DIPLAN Diretoria de Planejamento

ERE Ensino Remoto

Emergencial e-Aud

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

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

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 –AMLAI.

Embora a Ouvidoria disponibilize atendimento presencial e por telefone, (91) 3201-7579, 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 Fala.BR fornece ao manifestante um código numérico para que ele possa consultar, a qualquer hora, se a mesma já foi respondida. E, caso tenha fornecido um endereço de *e-mail* válido, receberá por este a resposta final.

1. Estrutura Organizacional Administrativa

1.1 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 tratamento 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 10° 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).

2.3 **Dirigentes**:

Iraneide Evangelista Rocha de Brito Freire – Ouvidora-Geral e Autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação - AMLAI (91) 3201-7649.

Heloím Maryah Bastos de Oliveira França – Coordenação SIC – (91) 3201-7755.

3. Planejamento da Unidade:

3.1 Ações relevantes não previstas no PDU:

A Ouvidoria ainda não possui o Plano de Desenvolvimento da Unidade-PDU.

3.1.1. Elaboração do Plano de Desenvolvimento da Unidade- PDU

Para a elaboração do PDU estima-se que seja construído no primeiro semestre de 2022 com orientação da Diretoria de Planejamento-DIPLAN.

3.1.2. Conclusão da reformulação do regimento interno da Ouvidoria para apreciação do Reitor.

Para a apreciação do Reitor em abril de 2022.

3.1.3. Reforma para adaptação da sala da Ouvidoria

A reforma já foi autorizada, aguardando a execução por parte da empresa, no primeiro semestre de 2022.

3.1.4. Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Em 2021, a Ouvidoria-Geral da União determinou por meio da Portaria Nº 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.

Com isso, a Ouvidoria-Geral da UFPA, iniciou a avaliação do serviço Realizar Teste para Covid-19, prestado pelo Instituto de Ciências Biológicas – ICB, como uma experiência piloto, analisando não somente a satisfação dos usuários do serviço mas também as ferramentas da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos para a futura avaliação dos demais serviços prestados pela Universidade Federal do Pará.

A captação de usuários dentro da UFPA ocorreu após a divulgação da Carta de Serviços nos canais oficiais da UFPA, Portal UFPA (https://portal.ufpa.br/index.php/ultimas-

noticias2/12887-carta-de-servicos-ao-usuario-da-ufpa-mostra-como-a-comunidade-pode-dispor-da-instituicao) e redes sociais (Facebook, Instagram e Twitter). Sendo sucedida pela criação do Tutorial para Tornar-se Conselheiro da UFPA e a publicação da consulta de

Ouvidoria destinada aos usuários do serviço. Por conta da enquete ter sido destinada aos conselheiros, a divulgação foi realizada por e-mail, WhatsApp e presencialmente.

A enquete realizada buscou avaliar o Campus em que o teste foi realizado, a avaliação do serviço, seu grau de importância, a satisfação do(a) usuário(a) e se foram encontradas dificuldades de acesso ao serviço, além de especificar qual(is) dificuldade(s). Assim, a enquete possuiu 38 respostas à avaliação, sendo 30 usuários que de fato utilizaram o serviço.

Na análise dos dados coletados, pode-se concluir que o serviço **"Realizar Teste para Covid-19"** prestado pelo Instituto de Ciências Biológicas apresentou avaliação excelente entre os usuários, com bom atendimento e acessibilidade, sendo caracterizado como relevante para a comunidade. O referido serviço consta na Carta de Serviços aos Usuários da UFPA. Em 2022 e 2023 serão criadas outras enquetes para a avaliação dos demais serviços prestados pela UFPA.

3.1.5. 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 básico. Na segunda etapa destinada ao nível alvo pretendido,o modelo a ser alcançado pela Ouvidoria é o nível sustentando. Até o dia 15 de março de 2022 a Ouvidoria deve inserir no e- Aud o plano de ação.

3.1.6. Transparência Ativa da UFPA

Em 2021 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. Em dezembro de 2021 finalizamos a primeira etapa deste projeto, dispondo no portal da Transparência

UFPA as 49 bases de dados obrigatórias pela CGU (https://transparencia.ufpa.br/index.php/acesso-a-informacao). Para 2022 aguardamos a avaliação do monitoramento da CGU em relação ao Portal.

4. Gestão de Pessoal

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

Servidores	Estagiárias
02	**02**

Fonte: SIGRH UFPA, 2021.

Participação de Servidores em capacitação e/ou treinamentos

- **Iraneide Evangelista Rocha de Brito Freire**
- **Avaliação de serviços públicos**

Período: 5, 7 e 9/07/2021; Horário: das 14h às 17h; CH: 9h;

Promoção: Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU);

Realização: Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - Profoco; Local: EAD.

- **Treinamento virtual Intensivo de Sistemas:** Fala.BR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Período: 2, 4 e 6/08/2021; Horário: das 14h às 17h; CH: 9h.

Promoção: Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU);

Realização: Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - Profoco; Local: EAD.

- **Live "Portal Brasileiro de Dados Abertos – conhecer, usar e catalogar". 20.08.2021**

Período: 20/08/2021, das 15h00 às 16h30;

Realização: Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção;

Local: EAD.

- **XXI Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino- FNOUH**

Período: 25 à 28.08.2021, das 10h30 às 12h e das 14h à 16h30 Realização: FNOUH;
Local: EAD.

- **VIII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil**

Período: 24/11/2021 à 26/11/2021; CH: 12h;

Realização: Instituto Federal do Sudoeste de Minas Gerais, Universidade Federal de Santa Cruz, Universidade Federal do Cariri, Universidade Federal de Campinas, UEG, Instituto Federal da Bahia, Ministério da Infraestrutura e Universidade Federal de São Carlos;
Local: EAD.

- **Curso: Operacionalização do Processo Eletrônico - 2021 - Turma C**

Período: 03/11/2021 à 17/11/2021; CH 20h; Realização: Capacit/PROGEP;
Local: EAD.

- **Curso de Extensão: Prevenção e Combate ao Assédio Sexual e Moral nas Instituições Federais de Ensino Superior - IFES**

Período: 19/10 a 9/12/2021, às terças e sextas-feiras, das 9h às 12h; Ch: 70h;
Realização: Instituto Federal do Ceará (IFCE) e Universidade de Brasília (UnB);
Local: EAD.

- **Curso: Denúncia e Proteção ao denunciante**

Período: 1, 2 e 3.12.2021 das 14h às 17h; Ch: 9h;
Realização: Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU);
Local: EAD

- **Live: Como Construir uma Matriz de Priorização e um Inventário de Bases de Dados**

Período: 07.12.2021, das 15h às 17h;

Realização: Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção;

Local: EAD.

- **Heloím Maryah Bastos de Oliveira França**
- **Elaboração de Plano de Dados Abertos**

Período: 02/03/2021 à 22/03/2021; CH:

20h; Realização: ENAP;

Local: EAD.

- **VIII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil**

Período: 24/11/2021 à 26/11/2021; CH: 12h;

Realização: Instituto Federal do Sudoeste de Minas Gerais, Universidade Federal de Santa Cruz, Universidade Federal do Cariri, Universidade Federal de Campinas, UEG, Instituto Federal da Bahia, Ministério da Infraestrutura e Universidade Federal de São Carlos;

Local: EAD.

- **Curso Operacionalização do Processo Eletrônico - 2021 - Turma C**

Período: 03/11/2021 à 17/11/2021; CH

20h; Realização: Capacit/PROGEP;

Local: EAD.

- **3º Ciclo de Planejamento Tático da Unidades da UFPA**

Período: 20/10/2021 à 21/10/2021; CH:

8h; Realização: Capacit/PROGEP;

Local: EAD.

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.

O espaço da Ouvidoria está em processo de adequação para atender a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Foi aprovado a instalação de uma porta ampla em duas folhas para receber adequadamente as pessoas que usam cadeiras de rodas, bem como as pessoas com dificuldade de deambular.

Conforme a Portaria 581/2021/CGU no âmbito do processo de tratamento de manifestações, as Ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv contarão com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial privativo ao manifestante, a partir disso, foi aprovado no espaço da Ouvidoria a instalação, por divisórias, de uma pequena sala para atendimento reservado.

6. Avaliação de resultados da Ouvidoria

6.1 Manifestações

A Ouvidoria-Geral, a partir do segundo semestre de 2019, adotou a Plataforma Integrada de Ouvidoria e 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 nossos indicadores, visto que as unidades, em sua grande maioria, passaram a cumprir os prazos e dar respostas 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. Essa conquista atribuímos ao esforço conjunto da equipe de gestão atual da UFPA, Pró-reitores, Diretores e Coordenadores, que assumiu esse e outros desafios em 2021. 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 2021 alcançando maturidade e redução no prazo de atendimento das demandas.

Desde de 2021, as unidades acadêmicas e administrativas da UFPa estão cadastradas no Fala.BR por esta Ouvidoria para receber e tratar as demandas que dizem respeito às suas respectivas atribuições e atuações.Os servidores previamente cadastrados como representantes das unidades junto à Ouvidoria recebem uma notificação por e-mail do Fala.BR e acessam a plataforma para tomar conhecimento do teor da manifestação e registrar a resposta da sua unidade. A Ouvidoria monitora o cumprimento dos prazos, bem como a pertinência das respostas.

Na **Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC (CSIC)** não foi diferente, em 2021 experimentamos um ano com muitas demandas, tanto emanadas dos cidadãos quanto da própria Controladoria Geral da União/CGU. Utilizamos a estratégia de criar um repositório de todas as respostas recebidas das unidades desde o início do SIC, e mantemos a prática de triagem dos pedidos buscando respostas nas páginas de cada uma das unidades bem como no repositório, evitando assim, encaminhar para as unidades demandas que possam ser respondidas com informações já publicadas ou informadas anteriormente. Somam-se a isso os grandes esforços que as/os dirigentes de cada unidade bem como seus colaboradores têm dedicado a cada solicitação que recebem, respondendo de maneira prioritária e conclusiva.

As demandas de pedido de acesso à informação pública são cadastradas pelos usuários no Fala.BR. Para o registro interno e tramitação entre as unidades acadêmicas e administrativas da UFPA utilizasse o Sistema OMD. Os servidores previamente cadastrados como representantes das unidades junto ao SIC/Ouvidoria recebem uma notificação por e-mail da OMD e acessam o sistema para tomar conhecimento do teor da manifestação de pedido de acesso à informação pública e registrar a resposta da sua unidade o CSIC monitora o cumprimento dos prazos, bem como a pertinência das respostas, juntamente com a autoridade de monitoramento da LAI – AMLAI.

Tipos de demandas recebidas e a forma de tratamento e tramitação das questões pela Ouvidoria-Geral da UFPA

Durante o período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021 foram registradas 452 manifestações pela Ouvidoria da UFPA na Plataforma Fala.BR (Tabela 4),

assim classificadas: 137 (30,3%) reclamações; 90 (19,91%) denúncias; 06 (1,32%) sugestões; 03 (0,7%) elogios; 137 (30,3%) solicitações; 77 (17,03%) comunicações (usuário não identificado); 02 (0,44%) simplifique.

Tabela 4 – Total de manifestações, segundo classificação, recebidas pela Ouvidoria da UFPA na Plataforma Fala.BR, no ano de 2021

Manifestações	Quantidade	Taxa (%)
Reclamações	137	30,3
Denúncias	90	19,91
Sugestões	06	1,32
Solicitações	137	30,3
Elogio	03	0,7
Comunicação*	77	17,03
Simplifique**	02	0,44
TOTAL	**452**	**100**

*São denúncias e/ou reclamações sem identificação (anônimas) reclassificadas pela plataforma Fala.BR como comunicações de possíveis irregularidades e encaminhadas ao órgão destinatário.
** Sugestão de simplificação da prestação de um serviço público.
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, 2021.

Ressalta-se que em 2021 houve um aumento no quantitativo de registro de manifestações em relação a 2020, conforme verifica-se na Tabela 5, a seguir. Contribuiu para esse aumento o retorno parcial das atividades presenciais na UFPA.

Tabela 5 – Total de manifestações, segundo classificação, recebidas pela Ouvidoria da UFPA na Plataforma Fala.BR.

(continua)

Manifestações	Quantidade	Taxa (%)
Reclamações	64	16,9
Denúncias	70	18,5
Sugestões	06	2,0
Solicitações	134	35,5

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, 2021.

Tabela 5 – Total de manifestações, segundo classificação, recebidas pela Ouvidoria da UFPA na Plataforma Fala.BR.

(conclusão)

Manifestações	Quantidade	Taxa (%)
Elogio	03	0,7
Comunicação*	99	26,2
Simplifique**	01	0,2
TOTAL	**377**	**100**

*São denúncias e/ou reclamações sem identificação (anônimas) reclassificadas pela plataforma Fala.BR como comunicações de possíveis irregularidades e encaminhadas ao órgão destinatário.
** Sugestão de simplificação da prestação de um serviço público.
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, 2021.

Do universo de 452 manifestações recebidas na Ouvidoria no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, 115 (25,44%) foram cadastradas por discentes, 11 (2,44%) por docentes, 21 (4,65%) por técnico-administrativos, 228 (50,44%) por manifestante externo, 77 (17,03%) por usuários não identificados (anônimos).

Tabela 6 – Quantitativo de Manifestações por Tipo de Usuário destinadas à Ouvidoria da UFPA na Plataforma Fala.BR, em 2021.

Usuário	Quantidade	Taxa (%)
Discente	115	25,44
Servidor Docente	11	2,44
Servidor Técnico administrativo	21	4,65
Externo*	228	50,44
Não identificado (anônimo)**	77	17,03
TOTAL	**452**	**100**

*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.
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR, 2021.

Destaca-se que os assuntos mais frequentes na Ouvidoria, em 2021, foram: Certificado ou Diploma: Demora na entrega; Conduta Discente antiética; Possível irregulares do Processo Seletivo para Professor; Suposta fraude cotas PPI vestibular; Disciplina - Não ofertada/Sem professor alocado/Reprovação/Matrícula. Em relação às unidades mais demandadas, temos o Centro de Registro e Indicadores Acadêmicos (CIAC), Pró-Reitoria de Desenvolvimento e

Gestão de Pessoal (PROGEP), Instituto de Ciências da Saúde (ICS), Centro de Processos Seletivos (CEPS) e, o Instituto de Tecnologia (ITEC).

Das 452 manifestações cadastradas em 2021, 376 (83,18%) foram concluídas, 57 (12,61%) foram arquivadas por duplicidade ou não foram complementadas pelo usuário com informações suficientes para encaminhá-las à unidade responsável por seu tratamento; 12 (2,65%) estão/estavam com determinação da CGU por não serem respondidas dentro do prazo; 03 (0,67%) estão prorrogadas e 04 (0,89%) vieram encaminhadas por outros órgãos até a data de 31/12/2021.

Ressalta-se que, se o manifestante não ficar satisfeito com a resposta fornecida pela UFPA, poderá fazer uma nova manifestação reportando-se à manifestação anterior.

Quanto à pesquisa de satisfação do manifestante (tabela 8), verificou-se que ainda permanece o pouco interesse por parte dos usuários, mesmo com aumento expressivo das respostas à pesquisa, uma vez que em 2021 houve a participação de 78 (17,25%) usuários, em relação a 27 (menor que 1%) avaliações de usuários em 2020, a saber: **7 insatisfeitos (8,98%);**

27 muito satisfeitos (34,61%), 15 satisfeitos (19,24%), 11 regular (14,10%) e 18 muito insatisfeitos (23,07%). Do total de 452 manifestações registradas em 2021, o percentual de respondentes expressa 17,25%. Levando em consideração o percentual de 2020, observa-se que houve um aumento expressivo de menos de 1% para 17,25%, mesmo assim, ainda não é um percentual representativo em relação ao universo de registros em 2021. Esta Ouvidoria tem como meta para 2022 alcançar 25% de participação do usuário na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR.

A resposta dos usuários à pesquisa de satisfação foi pautada em três perguntas na plataforma Fala.BR: **"A sua demanda foi atendida?", "A resposta fornecida foi fácil de compreender?**" e **"Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?"**

Tabela 8 – Pesquisa de satisfação do manifestante quanto à demanda atendida pela unidade, em 2021.

Demanda atendida	Quantidade	Taxa (%)
Sim	38	48,72
Não	26	3,33
Parcialmente atendida	14	17,95
TOTAL	**78**	**100**

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR, 2021.

Dentre as 78 (100%) pesquisas de satisfação respondidas pelo usuário, podemos observar na tabela acima que, 38 (48,72%) dos usuários afirmam que a sua demanda foi atendida, e com isso, obtivemos comentários positivos, como por exemplo: “A COLABORAÇÃO E INTERMEDIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UFPA FOI PRIMORDIAL PARA QUE OS GESTORES PUDESSEM COLABORAR COM MINHA PESQUISA. MUITO OBRIGADA PELO TRABALHO SÉRIO QUE ESSA OUVIDORIA PRESTA A COMUNIDADE INTERNA E EXTERNA. PARABÉNS!!!” e “Na verdade foi minha segunda reclamação da UFPA , mas se não fosse esse eficiente instrumento de auto defesa eu ainda não teria resolvido meu problema. Agradeço imensamente a vocês”. Notamos que os 26 manifestantes (33,33%) que informam suas demandas não foram atendidas, na maioria dos casos (colocar a porcentagem), são manifestantes recorrentes com demandas sem sentido e/ou repetitivas, e a resposta dada aos manifestantes foram de acordo com a informação institucional cabível as demandas, ressaltamos que em alguns casos os usuários acessaram todas as instâncias administrativas e acadêmicas desta IFES. Do universo de 14 manifestantes (17,95%) responderam que suas demandas foram parcialmente atendidas, para ilustrar podemos citar o seguinte comentário: “Fiquei satisfeita pois graças a minha solicitação feita à ouvidoria, deram entrada na solicitação do diploma. Porém, a resposta da direção praticamente me coloca como "mentirosa" e tenho certeza que toda a turma pode confirmar o que disse além das conversas através do aplicativo WhatsApp.Grata!”

Tabela 9 – Pesquisa de satisfação do manifestante quanto a compreensão da resposta da unidade, em 2021.

Compreensão da resposta	Quantidade	Taxa (%)
Muito fácil de compreender	38	48,72
Fácil de compreender	18	23,08
Regular	13	16,65
Difícil de compreender	2	2,57
Muito difícil de compreender	7	8,98
TOTAL	**78**	**100**

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR, 2021.

Das 78 (100%) manifestações avaliadas pelos usuários quanto a compreensão da resposta, 38 (48,72%) apontam que as respostas foram muito fácil de compreender, bem como podemos verificar pelo comentário: **"**Parabenizo o serviço de Ouvidoria pela intermediação na solução da demanda. Lamento somente que algo tão simples de ser resolvido tenha sido necessário abrir uma reclamação na Ouvidoria. Mas feliz que a situação foi resolvida satisfatoriamente.**"** 18 manifestantes (23,08%) classificaram a resposta como **fácil de compreender**, e 13 manifestantes (16,65%) 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: "Obrigado pelo esclarecimento!" e "Agradeço a resposta apesar de acreditar que os processos que tramitam e estão sendo cadastrados no SIPAC já sejam híbridos (...)". Referente aos manifestantes que identificaram as respostas como sendo **difícil de compreender** 2 (2,57%) e **muito difícil de compreender** 7 (8,98%), observamos que os manifestantes não comentaram os motivos.

Tabela 10 – Pesquisa de satisfação do manifestante quanto a satisfação em relação à resposta da unidade, em 2021.

Satisfação	Quantidade	Taxa (%)
Insatisfeito	7	8,98
Regular	11	14,10
Muito Satisfeito	27	34,61
Satisfeito	15	19,24
Muito Insatisfeito	18	23,07
TOTAL	**78**	**100**

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR, 2021.

Quando se trata da satisfação em relação à resposta, podemos verificar que, do universo de 78 (100%) manifestantes respondentes, obtivemos 7 **insatisfeitos** (8,98%) e 18 **muito insatisfeito** (23,07%). Analisando as respostas das manifestações e os comentários dos usuários verificamos que a resposta institucional fornecida era a cabível a demanda, adicionalmente acrescentamos que neste universo dos **insatisfeitos e muito insatisfeito** identificamos vários usuários recorrentes, com cerca de 6 a 12 manifestações cadastradas em 2021.

Por outro lado, temos 27 **muito satisfeito** (34,61%) e 15 **satisfeito** (19,24%), estes usuários ficaram satisfeitos com as respostas dadas pelas unidades, como por exemplo, **"**Muito bom ter este canal de comunicação e funcionando"; "Realmente fiquei muito satisfeita, feliz e impressionada com o atendimento de qualidade, agilidade e suporte oferecido pela ouvidoria. Me ajudou muito este apoio. Espero que continuem sendo essa equipe, atuante e forte, em prol da defesa dos direitos e apuração dos fatos envolvendo o serviço público. Foi um prazer ter o acompanhamento de vocês até aqui…Um grande abraço." Finalizando temos 11 usuários (14,10%) que avaliaram regular a resposta final das demandas.

6.2 Pedidos de Acesso à Informação

Os pedidos de informação são registrados na Plataforma Fala.BR 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, e se a resposta recebida atende o pleito do usuário em sua totalidade.

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.

Figura 1 – Visão Geral dos pedidos recebidos, tempo médio de resposta e ranking SIC/Ouvidoria da UFPA, no ano de 2021.

Fonte: Imagem adaptada do Painel Lei de acesso à informação, 2021.
Link para acesso http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm.

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 2021 foram registradas 275 pedidos de acesso à informação no SIC-Ouvidoria sobre temáticas diversas (Tabela 12). São elas: Acesso à informação 37 (13,45%), Auditoria 4 (1,45%), Bolsas 8 (2,90%), Certificado ou Diploma 20 (7,27%), Concurso 37 (13,45%), Coronavírus (COVID-19) 7 (2,54%), Cotas 11 (4%), Educação Superior 27 (9,81%), Orçamento 4 (1,45%), Outros em Administração 10 (3,63%), Outros em Educação 12 (4,36%), Outros em Pesquisa e Desenvolvimento 7 (2,54%), Ouvidoria 3 (1,09%), Processo Seletivo 13 (4,72%), Recursos Humanos 9 (3,27%), Serviços Públicos 2 (0,72%), Universidades e Institutos 9 (3,27%), Licitações 2 (0,72%) , Emprego 5 (1,81%), Normas e Fiscalização 4 (1,45%), Dados Pessoais LGPD 2 (0,72%), Outros em relações internacionais 2 (0,72%), Ouvidoria Interna 2 (0,72%), Legislação 2 (0,72%), Bibliotecas 2 (0,72%) , Convênio 2 (0,72%), Certidões e Declarações 2 (0,72%), Patrimônio 2 (0,72%), Serviços e Sistemas 3 (1,09%), Combate à desigualdade 2 (0,72%).

Tabela 12 – Total de pedidos de acesso à informação, segundo assuntos, recebida pela SIC/Ouvidoria da UFPA, no ano de 2021.

(continua)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Acesso à informação	37	13,45
Auditoria	4	1,45
Bolsas	8	2,90
Certificado ou Diploma	20	7,27
Concurso	37	13,45
Coronavírus (COVID-19)	7	2,54
Cotas	11	4,00
Educação Superior	27	8,81
Orçamento	4	1,45

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, 2021.
Nota: Foram recebidos um total de 275 pedidos de acesso à informação, porém 23 deles foram considerados como não sendo pedido de acesso à informação em razão de serem demandas administrativas ou próprias da ouvidoria.

Tabela 12- Total de pedidos de acesso à informação, segundo assuntos, recebida pela SIC/Ouvidoria da UFPA, no ano de 2021.

(conclusão)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Outros em Administração	10	3,63
Outros em Educação	12	4,36
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	7	2,54
Ouvidoria	3	1,09
Processo Seletivo	13	4,72
Recursos Humanos	9	3,27
Serviços Públicos	2	0,72
Universidades e Institutos	9	3,27
Licitações	2	0,72
Emprego	5	1,81
Normas e Fiscalização	4	1,45
Dados Pessoais LGPD	2	0,75
Outros em Relações Internacionais	2	0,72
Ouvidoria Interna	2	0,72
Legislação	2	0,72
Bibliotecas	2	0,72
Convênio	2	0,72
Certidões e Declarações	2	0,72
Combate à desigualdade	2	0,72
Patrimômio	2	0,72
Serviçoes e Sistemas	3	1,09
TOTAL	**252**	**91,5**

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, 2021.
Nota: Foram recebidos um total de 275 pedidos de acesso à informação, porém 23 deles foram considerados como não sendo pedido de acesso à informação em razão de serem demandas administrativas ou próprias da ouvidoria.

De acordo com o perfil dos solicitantes, foram cadastrados 192, sendo Pessoa Jurídica 5 (2,59%) e Pessoa Física 187 (97,41%).

Tabela 13 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação por tipo de usuário via SIC/Ouvidoria (2021).

Usuário	Quantidade	Taxa (%)
Pessoa Jurídica	5	2,59
Pessoa Física	187	97,41
TOTAL	**192**	**100**

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, 2021.
Nota: De um total de 275 pedidos, apenas 192 foram identificados, nos outros 83 foi optado pela preservação da identidade.

Os assuntos mais frequentes no SIC em 2021 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 (Revalidação do Diploma) e outros em educação (Acesso ao banco de dados de monografia, dissertações e teses produzidas na UFPA). No ano de 2021, dos 275 pedidos de acesso a informação, 217 (78,91%) foram concedidos, 23 (8,36%) Não se trata de solicitação , 10 (3,64) Acesso parcialmente concedido, 11 (4,00%) Informação inexistente, 8 (2,91%) Acesso negado, 5 (1,82%) Pergunta duplicada / repetida, 1 (0,36%) Órgão não tem competência para responder sobre o assunto.

Tabela 14 – Classificação dos pedidos de informação quanto ao tipo de resposta (2021)

Tipo de Resposta	Indicadores	Taxa(%)
Acesso Concedido	217	78,91
Acesso Negado	8	2,91
Informação inexistente	11	4,00
Pergunta duplicada	5	1,82
Acesso Parcialmente Concedido	10	3,64
Não se trata de solicitação de informação	23	8,36
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	1	0,26
TOTAL	**275**	**100**

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, 2021.

Quanto aos acessos negados, eles se deram por serem dados pessoais (3 ocorrências, 19,21%), Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011 (1 ocorrência, 10,87%) informação sigilosa classificada conforme legislação específica (1 ocorrência, 18,65%), pedido desproporcional ou desarrazoado (0 ocorrências, 8,43%), que exigiam tratamento adicional de dados (0 ocorrências, 8,03%), pedidos genéricos (3 ocorrências, 18,86%) ou por terem sido

incompreensíveis (0 ocorrência, 8,11%). Processo decisório em curso (0 ocorrência, 7,85%) . Quanto aos acessos parcialmente Concedido, eles se deram por serem Parte da informação contém dados pessoais (2 ocorrências, 7,59%), Parte da informação demandará mais tempo para produção (3 ocorrências, 9,86%), Parte da informação é de competência de outro órgão / entidade (0 ocorrência, 24,67%), Parte da informação é sigilosa de acordo com a lei específica (0 ocorrência, 14,66%), Parte da informação é sigilosa e classificada conforme a Lei 12.527/2011 (0 ocorrência, 10,74%), Parte da informação inexistente (4 ocorrências, 16,16%), Parte do pedido é desproporcional ou desarrazoado (0 ocorrência, 4,97%), Parte do pedido é genérico (1 ocorrência, 5,18%), Parte do pedido é incompreensível (0 ocorrência, 2,46%), Processo decisório em curso (0 ocorrência, 3,70%)

A pesquisa de satisfação dos usuários do SIC 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: 01/01/2021 à 31/12/2021

Figura 2 – Média da pesquisa de satisfação do usuário do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da UFPA no ano de 2021.

Fonte: Imagem adaptada do Painel Lei de acesso à informação, 2021.
Link para acesso: http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm.

Quanto à satisfação do usuário, de um total de 275 pedidos recebidos, 52 usuários responderam a pesquisa de satisfação via SIC/Ouvidoria (2021). Sendo 4,31 pontuação para "A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?" e 4,42 pontuação para "A resposta fornecida foi de fácil compreensão?". Podendo verificar que, o Serviço de Informação ao Cidadão da Ouvidoria-Geral da UFPA é bem avaliado pelos usuários que responderam à pesquisa de satisfação, levando em consideração que a nota máxima de avaliação é 5,00.

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 e da Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

7. Considerações finais

Concluímos em 2021 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-Geral e as unidades da UFPA vêm amadurecendo e permitindo que o trabalho da Ouvidoria-Geral, iniciado em 2006, se consolidasse no ano de 2021 alcançando maturidade e redução no prazo de atendimento das demandas.

Em 2019, nossa unidade passou a coordenar também o Serviço de Informação ao Cidadão, sendo a partir de então, composta pela Coordenação de Tratamento de Manifestações e pela Coordenação de Serviço de Informação ao Cidadão.

Na **Coordenação de Tratamento de Manifestações** 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. 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 2021. A UFPA recebeu de até 31 de dezembro um total de 452 manifestações de Ouvidoria. Uma parte destas respondida dentro do prazo de prorrogação, e algumas depois do prazo de prorrogação por meio do recebimento da notificação de **determinação da CGU.** Em 2022 temos como meta que as unidades acadêmicas e administrativas respondam *conclusivamente às manifestações recebidas em até 20 dias* (Art. 17 da Portaria Nº 581/2021 - CGU).

Na **Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC** não foi diferente, experimentamos um ano com muitas demandas, tanto emanadas dos cidadãos quanto da própria Controladoria Geral da União/CGU. Utilizamos a estratégia de criar um repositório de todas as respostas recebidas das unidades desde o início do SIC, e mantemos a prática de triagem dos pedidos buscando respostas nas páginas de cada uma das unidades, evitando assim, encaminhar para as unidades demandas que possam ser respondidas com informações já publicadas. Somam-se a isso os grandes esforços que as/os dirigentes de cada unidade bem como seus colaboradores têm dedicado a cada solicitação que recebem, respondendo de maneira prioritária e conclusiva. Em 2022 temos como meta que a UFPA alcance o tempo médio de resposta de até 8 dias corridos, hoje estamos com a média de 10,57 dias.

Um outro avanço importante em 2021 foi em relação à transparência ativa. Foi finalizada a inclusão dos 49 itens obrigatórios recomendados pela CGU, as quais se encontram disponíveis no Portal da Transparência da UFPA, www.portal.ufpa.br, na aba "Acesso à Informação". Ainda no segundo semestre de 2022.

Pretende-se em 2022 criar o boletim informativo da Ouvidoria, com a finalidade de divulgar as ações da Ouvidoria para a comunidade universitária e usuários em geral, utilizando os canais de comunicação da UFPA: Portal da UFPA, instagram, facebook, twitter e divulga UFPA (e-mail institucional).

8. Referências Bibliográficas

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. Disponível em:https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563. Acesso em: 27 de dez. 2021.

BRASIL. **LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.** Estabelece orientações sobre o tratamento de dados pessoais Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015- 2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 04 de jan. 2022.

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**.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 04 de jan. 2022.

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
§ 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 04 de fev. 2021.

BRASIL. **RESOLUÇÃO N.º 1.211, DE 05 DE JUNHO DE 2006.** Resolução que institui a Ouvidoria na UFPA**.** Disponível em:https://sege.ufpa.br/boletim_interno/downloads/resolucoes/consad/2006/Microsoft%20Wo rd%20-%201211.pdf . Acesso em: 27 de dez. 2021.

PDI 2001 – 2010 UFPA. **O disposto no inciso I do parágrafo 3º do artigo 37 da Constituição Federal**. Criação da Ouvidoria.Disponível em: https://www.proplan.ufpa.br/index.php/pdi-da-ufpa. Acesso em: 02 de fev. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. **Carta de Serviços ao Usuário da UFPA.** Disponível em: https://proplan.ufpa.br/images/conteudo/proplan/carta_de-servicos_ao_usuario.pdf. Acesso em: 27 de dez. de 2021.