

# RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

2024



# RELAÇÃO DOS DIRIGENTES DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

## **Reitor**

Gilmar Pereira da Silva

## **Pró-reitor de Assistência Estudantil**

Ronaldo de Lima Araújo

## **Vice-Reitora**

Loiane Prado Verbicaro

## **Pró-Reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional**

Cristian Mayko Carvalho da Costa

## **Chefe de Gabinete**

Doriedson do Socorro Rodrigues

## **Pró-Reitor de Administração**

Raimundo da Costa Almeida

## **Pró-Reitora de Ensino de Graduação**

Maria Lucilena Gonzaga Costa

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

Ícaro Duarte Pastana

## **Pró-Reitor de Extensão**

Nelson José de Souza Júnior

## **Prefeito Multicampi**

Eliomar Azevedo do Carmo

## **Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação**

Maria Iracilda da Cunha Sampaio

## **Procuradora-Chefe da Procuradoria Federal junto à UFPA**

Fernanda Ribeiro Monte Santo Andrade

## **Pró-Reitor de Relações Internacionais**

Edmar Tavares da Costa

## **Ouvidora - Geral**

Iraneide Evangelista Rocha de Brito Freire

# LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

UFPA – Universidade Federal do Pará

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

ITEC - Instituto de Tecnologia

LAI - Lei de Acesso à Informação

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

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

AMLAI Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

CEPS – Centro de Processos Seletivos

CIAC – Centro de Registro e Indicadores Acadêmicos

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

CTM- Coordenação de Tratamento de Manifestações de Ouvidoria

DIPLAN - Diretoria de Planejamento

# 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).

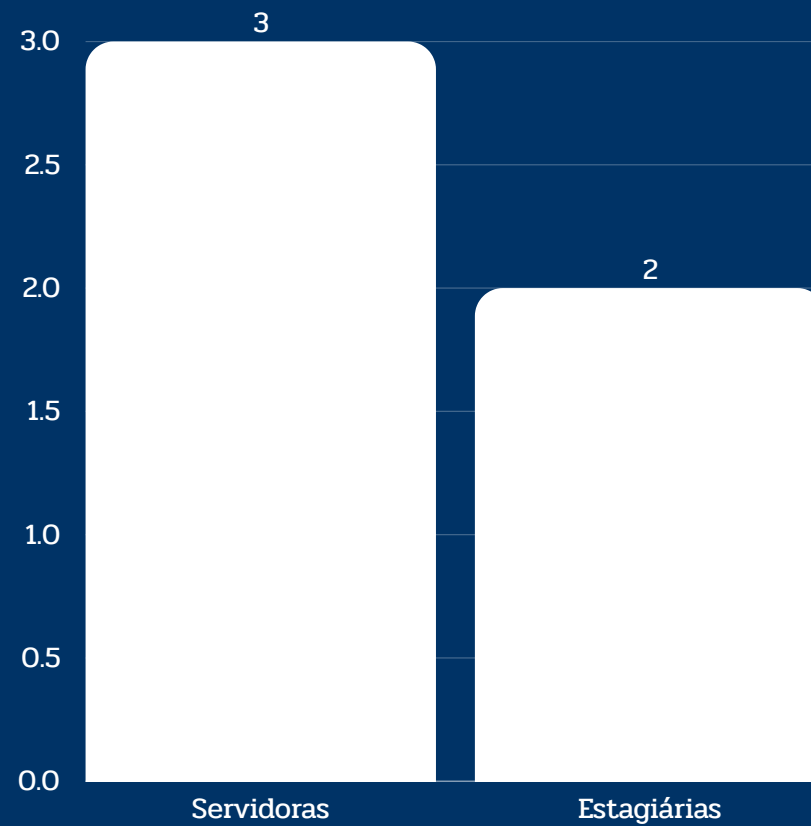
A Ouvidoria, a partir de então, tornou-se uma unidade da UFPA diretamente “subordinada ao Gabinete do Reitor” (Art. 2º do Regulamento da Resolução nº 1.211/CONSAD/UFPA). É responsável por ouvir, registrar e encaminhar sugestões, elogios, simplifique, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de 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 como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação – AMLAI.



# FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA

**Gráfico 1** - Equipe da Ouvidoria no ano de 2024.



# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

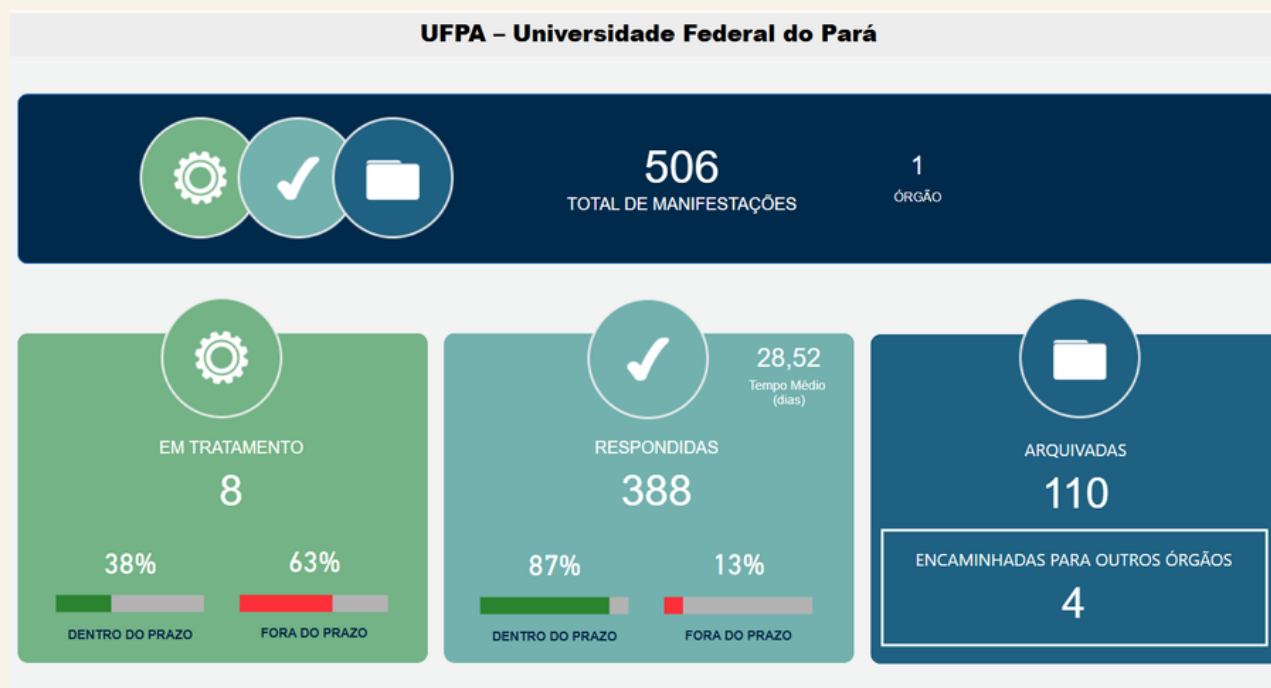
A Ouvidoria, a partir do segundo semestre de 2019, adotou a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (e-OUV e e-SIC) como único canal para o registro de manifestações. Dessa forma, as manifestações passaram a ser monitoradas também pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Essa mudança impactou positivamente os indicadores, uma vez que a maioria das unidades passou a cumprir os prazos e a apresentar respostas conclusivas e qualificadas.

Na Coordenação de Tratamento de Manifestações (CTM) da Ouvidoria – que abrange reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões e pedidos de simplificação – a dinâmica de trabalho com as unidades da UFPA melhorou e se ampliou significativamente. O estreitamento da comunicação refletiu no tratamento das manifestações, que, em sua maioria, passaram a ser respondidas dentro do prazo legal.



# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA NO ANO DE 2024

**Figura 1** - Visão geral do total de manifestações recebidas em 2024 na Ouvidoria da UFPA.



Fonte: Imagem adaptada do Painel Resolveu?, 2024.

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

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria da UFPA registrou 506 manifestações na Plataforma Fala.BR.

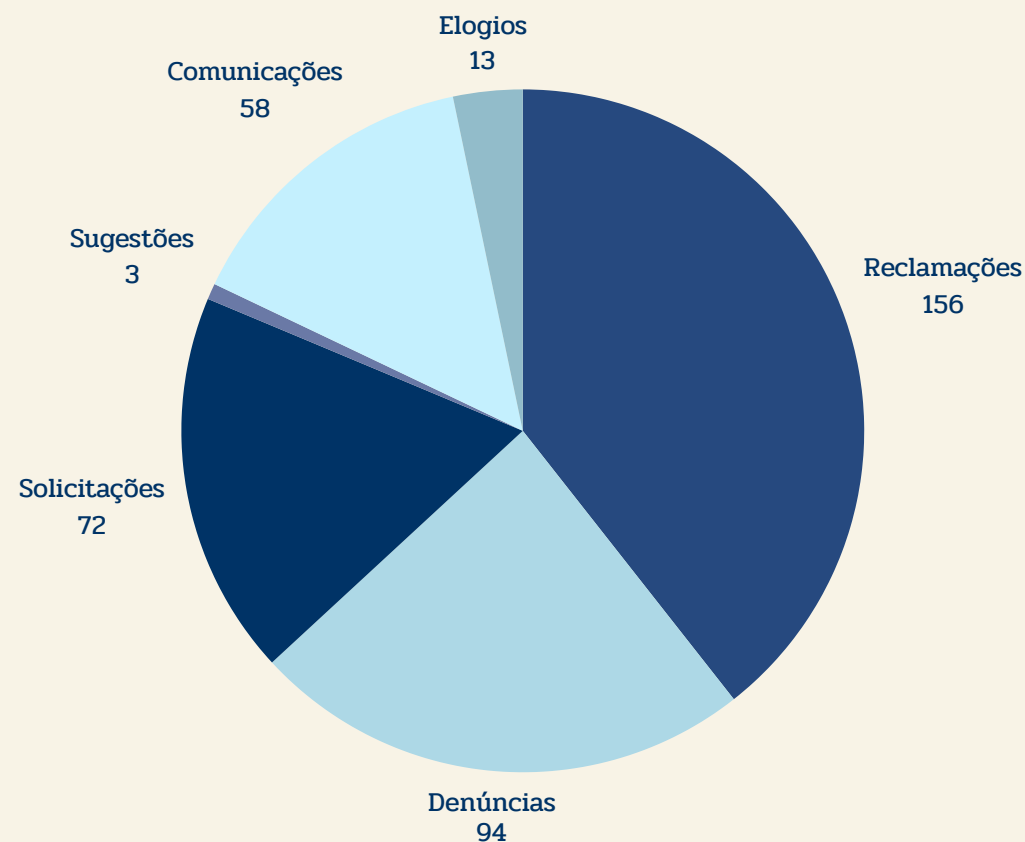
→ 388 (76.68%) foram concluídas.

→ 110 (21.74%) foram arquivadas devido à duplicidade ou à ausência de informações.

→ 08 (1.58%) permanecem em tratamento.

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS POR TIPO

**Gráfico 2** - Total de manifestações, segundo classificação, recebidas pela Ouvidoria da UFPA na Plataforma Fala.BR no ano de 2024, (não se consideram as manifestações arquivadas).

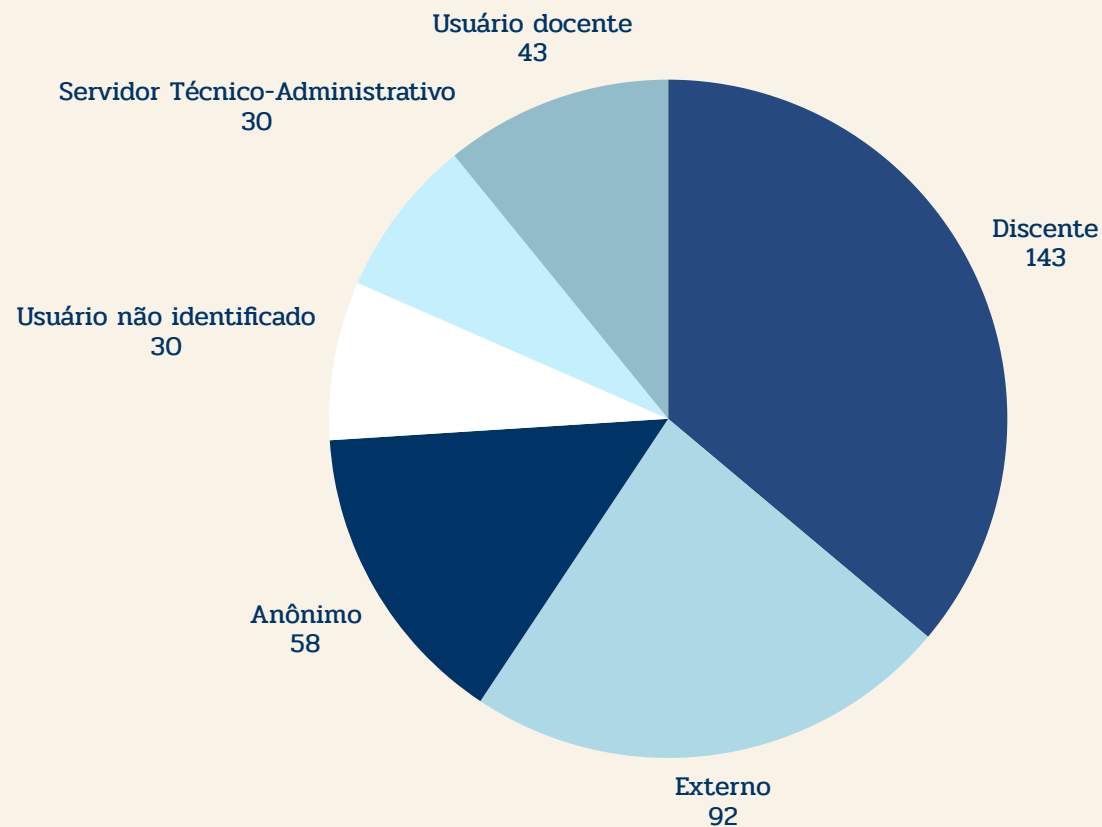


Fonte: Painel Resolveu?, 2024.

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

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE USUÁRIO

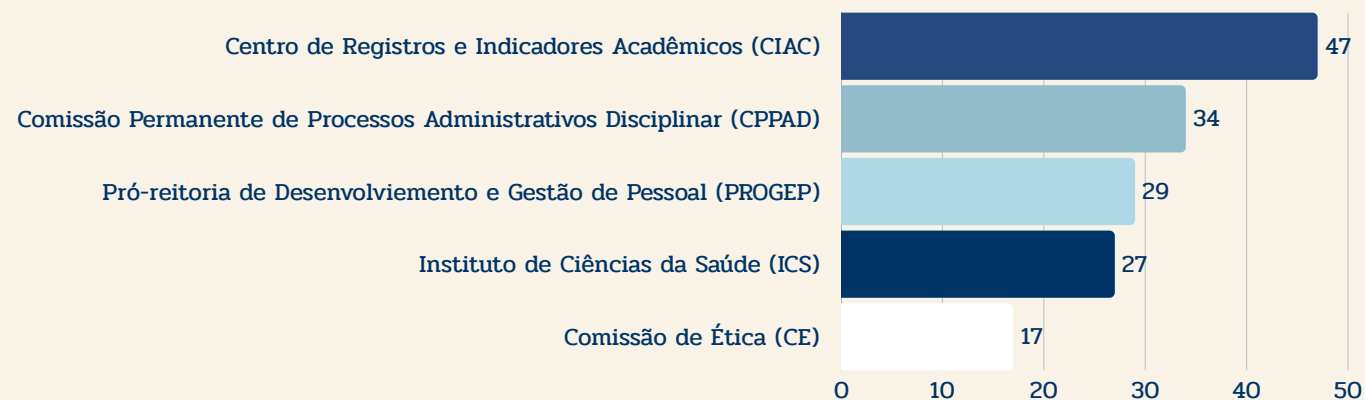
**Gráfico 3** - Quantitativo de Manifestações por Tipo de Usuário destinadas à Ouvidoria da UFPA na Plataforma Fala.BR, em 2024 (não se consideram as manifestações arquivadas).



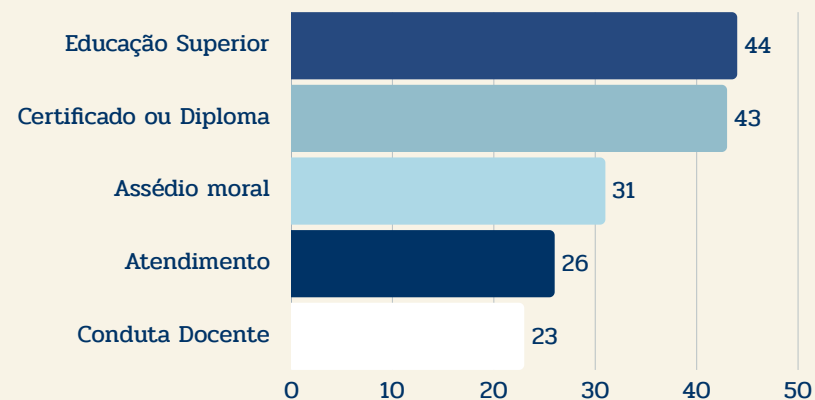
Fonte: Painel Resolveu?, 2024.

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

## UNIDADES E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



**Gráfico 4** - Quantitativo de Unidades Mais Demandadas à Ouvidoria da UFPA em 2024.



**Gráfico 5** - Quantitativo de Assuntos Mais Demandados à Ouvidoria da UFPA em 2024.

## ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Entre os tipos de manifestações recebidas, destacam-se as reclamações e as denúncias como as demandas mais relevantes nesta Ouvidoria. No que se refere às manifestações do tipo reclamação, o tema mais recorrente foi "Certificados ou Diplomas", com os subtemas "Demora na entrega: certificado/diploma/declaração" e "Conclusão de curso/Colação de Grau/Formatura/Solenidade" sendo os mais destacados. Nesse contexto, a unidade mais demandada foi o Centro de Registro e Indicadores Acadêmicos (CIAC), que registrou 15 manifestações relacionadas ao tema principal.

Em relação às denúncias, o assunto predominante foi "Assédio Moral", associado ao subtema "Conduta imprópria nas relações de trabalho". A unidade mais frequentemente mencionada nesses casos foi a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD), com um total de 25 manifestações.



## ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS

Diante as demandas mais recorrente a Ouvidoria apresentou recomendações às unidades mais demandadas com a finalidade de evitar novas ocorrências.



- Atualizar as informações na página “contatos” e “serviços”;
- Incluir suporte via WhatsApp utilizando tecnologia de Inteligência Artificial (IA);
- Produzir Fluxogramas e POPs (Processos Operacionais Padrões) informando aos usuários todos os procedimentos, etapas e documentos necessários para solicitação de expedição de diplomas e certificados;
- Incluir informações de dúvidas frequentes sobre certificados e diplomas;
- Incluir informações sobre os critérios que podem causar o indeferimento do candidato por uma banca de heteroidentificação.



**DEMAIS  
UNIDADES**

- As unidades acadêmicas e administrativas ao receberem manifestações da Ouvidoria e precisarem tramitá-las internamente, devem fazer por documento via SIPAC ou por e-mail institucional (@ufpa.br) ao setor ou servidor responsável visando a segurança da informação.



**SiPAC**

Sistema Integrado de Patrimônio,  
Administração e Contratos

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Do total de 396 manifestações registradas, a Ouvidoria da UFPA recebeu 46 (11,61%) de respostas à pesquisa de satisfação.

A resposta dos usuários à pesquisa de satisfação na Plataforma Fala.BR é baseada em três perguntas, que são:

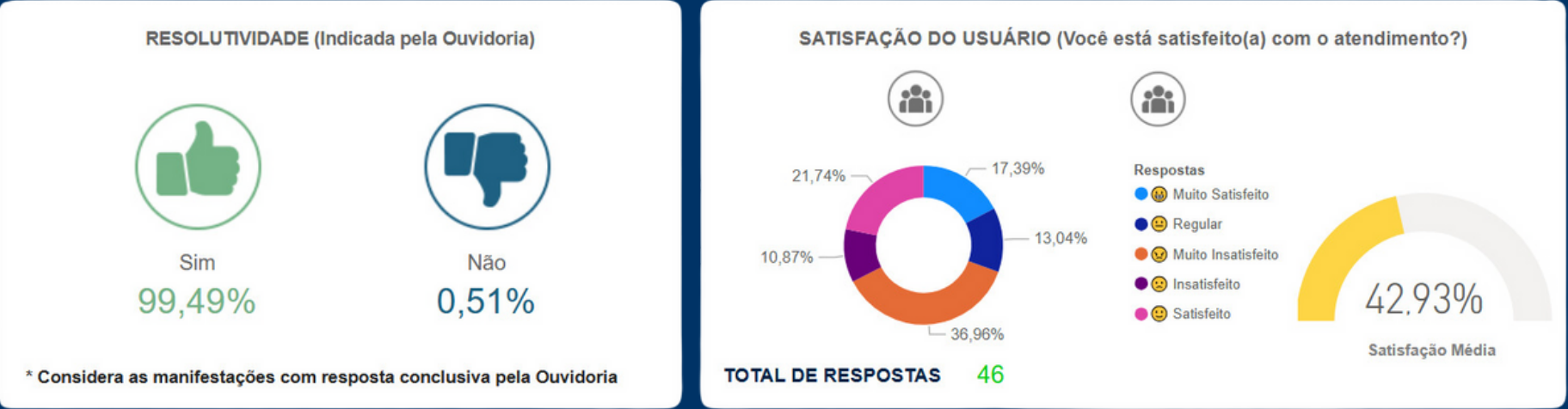
- 1ª "A sua demanda foi atendida?";
- 2ª "A resposta fornecida foi fácil de compreender?" e
- 3ª "Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?"

Dentre os 99,49% dos manifestantes que afirmam ter tido a resolutividade de sua demanda, obtivemos comentários positivos e inspiradores, como, por exemplo:

- "Agradeço a todos pelo apoio e engajamento com o meu caso. Tenho certeza de que, com isso, promovemos a perpetuação de um ambiente universitário focado no conhecimento, respeito, debate e produção científica. Fico feliz pelo apoio."

A Figura 2 apresenta a média da pesquisa de satisfação relacionada à resolutividade da demanda e à satisfação com a resposta dada pela unidade responsável, conforme detalhado no Painel Resolveu?.

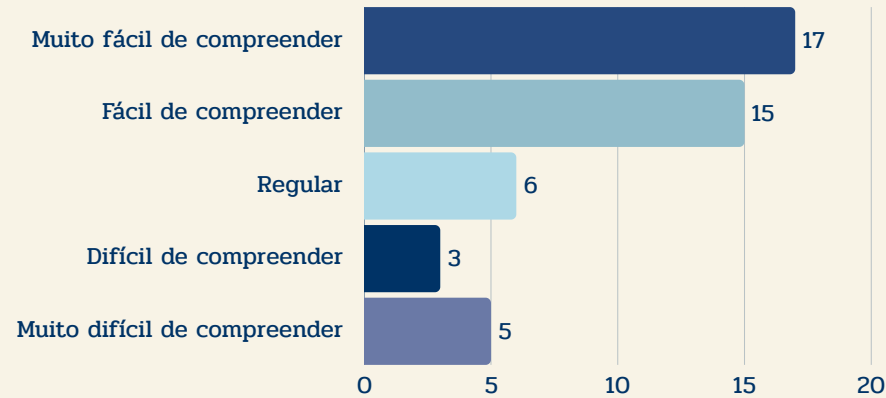
Figura 2 – Visão geral da média da pesquisa de satisfação feita pelos manifestantes.



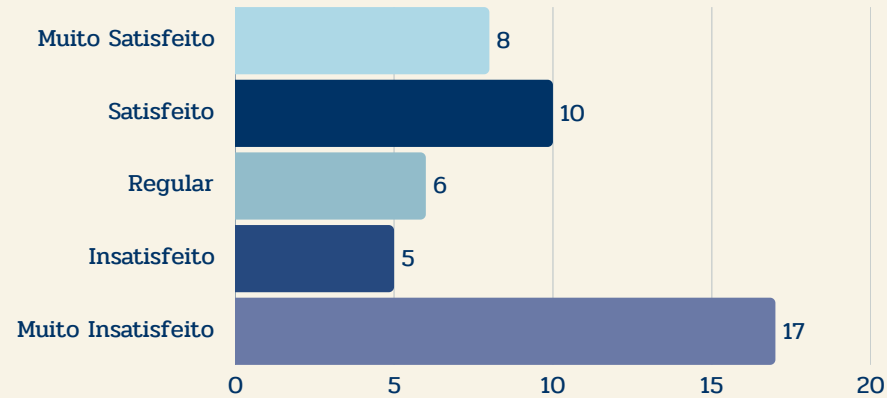
Fonte: Imagem adaptada do Painel Resolveu?, 2024.  
Link para acesso: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

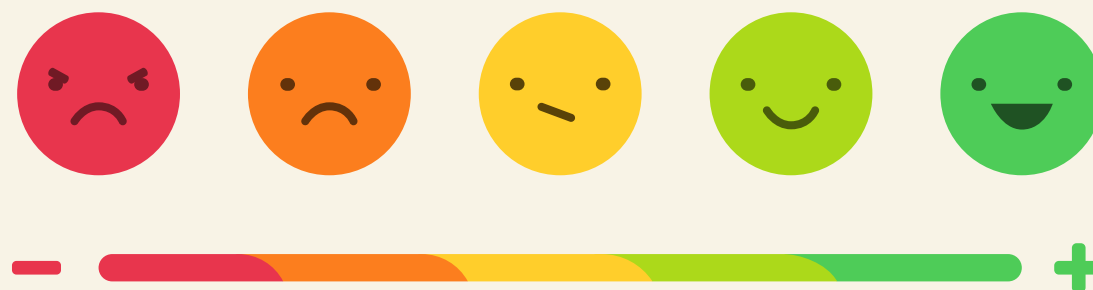
Nos gráficos 6 e 7, estão apresentados os dados das respostas à pesquisa de satisfação relacionadas às perguntas “A resposta fornecida foi fácil de compreender?” e “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”. Em relação à compreensão da resposta da unidade, 36,96% dos manifestantes afirmaram que foi muito fácil de entender, enquanto 10,88% consideraram muito difícil de compreender. Quanto à satisfação com a resposta da unidade, 17,39% relataram estar muito satisfeitos, enquanto 36,96% se declararam muito insatisfeitos.

**Gráfico 6** - Quantitativo da pesquisa de satisfação do manifestante quanto a compreensão da resposta da unidade.



**Gráfico 7** - Quantitativo da pesquisa de satisfação do manifestante quanto a satisfação em relação à resposta da unidade.



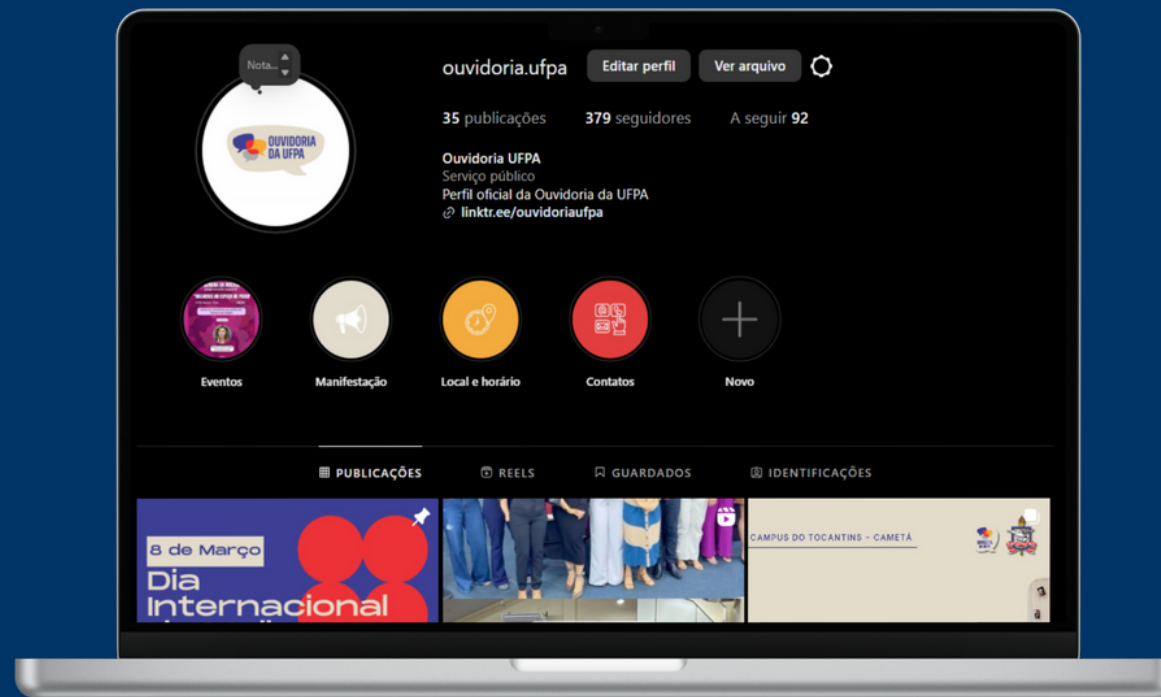


A partir dos comentários deixados pelos manifestantes, nota-se que, embora a resposta institucional tenha sido adequada à demanda, em alguns casos, o usuário se mostrou satisfeito, mas os seus comentários foram críticos. Outro ponto a ser destacado, é que os manifestantes não comentaram os motivos para tais respostas, inclusive alguns comentários registrados pelos os usuários foram desrespeitosos, procedendo sem urbanidade, em desconformidade aos deveres do usuário conforme dispõe o art. 8º da Lei nº 13.460/2021.

## AÇÕES EXITOSAS

Em 03 de setembro de 2024, foi criado o perfil da Ouvidoria da UFPA na rede social Instagram.

O uso desta ferramenta de comunicação vem sendo proveitosa perante a comunidade universitária, principalmente no meio estudantil.



## ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO



A Carta de Serviços ao Usuário da UFPA passará por atualização no ano de 2025.

A Diretoria de Informações Institucionais – Dinfi vinculada a Pró-Reitoria de Planejamento da UFPA -PROPLAN será responsável pelas alterações e a Ouvidoria da UFPA fará o monitoramento.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS



Para o ano de 2025, a Ouvidoria da UFPA estabeleceu várias metas para aprimorar ainda mais sua atuação e promover um ambiente universitário mais acolhedor e inclusivo. Entre as ações planejadas, destaca-se o lançamento de novos boletins informativos a cada três meses, visando manter a comunidade acadêmica informada sobre as ações e novidades da Ouvidoria. Também está prevista a elaboração e divulgação de um Guia de Orientações aos Calouros de Belém e seus Campi, além de um vídeo de 5 minutos, com foco no acolhimento dos calouros e na integração com as diversas faculdades e comunidades acadêmicas, sendo elaborado por estudantes, para estudantes.

## 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.

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

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

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 §

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.