

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2021



**Marabá-PA
2021**

Ouvidora-Geral: Josilene da Silva Tavares

Secretária Administrativa: Maria Rosário P. de Lima

SIGLAS

ASCOM – Assessoria de Comunicação
AUDIN – Auditoria Interna
CEPS - Centro de Processos Seletivos
CGU – Controladoria Geral da União
CONACI – Conselho Nacional de Controle Interno
CRCA – Centro de Registro e Controle Acadêmico
CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação
DAIE – Diretoria de Assistência e Integração Estudantil
DAPSI – Departamento de Apoio Psicossociopedagógico
e-SIC – Serviço eletrônico de Informação ao Cidadão
FACBIO – Faculdade de Ciências Biológicas
FACE – Faculdade de Ciências Econômicas
FACEEL – Faculdade de Computação e Engenharia Elétrica
FACSAT – Faculdade de Ciências Sociais do Araguaia-Tocantins
FAEC – Faculdade de Engenharia Civil
FAEL – Faculdade de Estudos da Linguagem
FAFIS – Faculdade de Física
FAGEO – Faculdade de Geologia
FAHIST – Faculdade de História
FCAM – Faculdade de Ciências Agrárias
FECAMPO – Faculdade de Educação do Campo
FG – Faculdade de Geografia
FNOUH - Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino
FONAI – Associação Nacional dos Integrantes das Unidades de Auditoria Interna Governamental
ICE – Instituto de Ciências Exatas
ICH – Instituto de Ciências Humanas
ICSA - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas
IEA – Instituto de Engenharia do Araguaia
IEDAR - Instituto de Estudos em Desenvolvimento Agrário e Regional
IEDS – Instituto de Estudos em Direito e Sociedade
IESB – Instituto de Estudos em Saúde e Biológicas
IETU – Instituto de Estudos do Trópico Úmido
IEX - Instituto de Estudos do Xingu
IFE's – Instituições Federais de Ensino Superior
IGE – Instituto de Geociências e Engenharias
ILLA – Instituto de Linguística, Letras e Artes
LAI – Lei de Acesso à Informação
LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados
NAIA – Núcleo de Acessibilidade e Inclusão Acadêmica
OGE – Ouvidoria-Geral do Estado
OGU – Ouvidoria-Geral da União

PPGCF – Programa de Pós-Graduação em Ciências Forenses
PPGFIS – Programa de Pós-Graduação em Física
PROAD - Pró-Reitoria de Administração
PROEG – Pró-Reitoria de Ensino e Graduação
PROEX - Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis
PROFOCO - Política de Formação Continuada em Ouvidorias
PROGEP - Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas
PROPIT - Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica
RENOUV – Rede Nacional de Ouvidorias
SEGE – Secretaria Geral dos Conselhos Superiores
SEPLAN – Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão
SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SINFRA – Secretaria de Infraestrutura
UFCA – Universidade Federal do Cariri
UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UNB – Universidade de Brasília
UNIFESSPA – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará

1. INTRODUÇÃO	4
2. APRESENTAÇÃO	4
3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	6
4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	7
4.1 - Tempo médio de resposta das denúncias da Ouvidoria.....	9
4.2 - Unidades demandadas.....	10
4.3 – Assuntos mais demandados.....	11
4.4 - Participação em Reuniões e Eventos	11
5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO-SIC	14
5.1 - Evolução histórica das manifestações na colocação do Ranking.....	16
5.2 - Principais temas das solicitações do Fala.BR.....	17
5.3 – Demandas por Unidades.....	18
5.4 – Localização dos demandantes do Fala.BR.....	19
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório pretende apresentar uma breve explanação acerca do campo de atuação da Ouvidoria Geral da Unifesspa, que doravante será denominada “Ouvidoria”. Pretende demonstrar ainda os resultados específicos da sua atuação, juntamente com o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC-Unifesspa.

Para tanto, serão divulgados dados informativos que exprimem os parâmetros do atendimento prestado pela Ouvidoria ao usuário interno e externo, e os números alcançados em manifestações.

Serão apresentados ainda os assuntos mais abordados nas solicitações de informações, bem como as unidades com maior número de demandas em 2021, tanto da Ouvidoria quanto do Fala.Br.

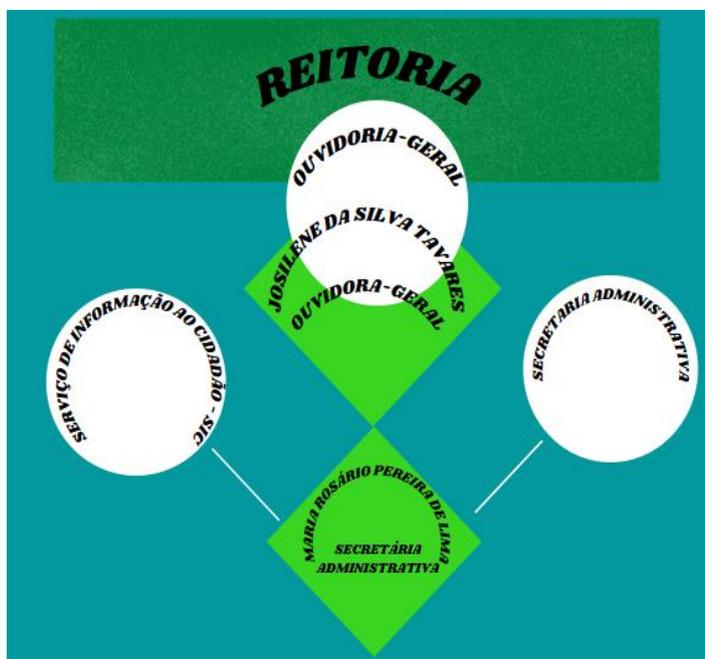
2. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento voltado para promover a participação popular, a transparência e a eficiência no Serviço Público e é responsável pelo recebimento de manifestações de sugestão, reclamação, denúncias, solicitação de atendimento ou de providência, elogios e pedidos de informação da comunidade universitária e da sociedade em geral.

Seu objetivo é receber as manifestações, interpretá-las e tratá-las, com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, buscando a satisfação da comunidade interna e externa, e informar à Gestão Universitária sobre os pontos críticos e de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados, seja na dimensão administrativa ou acadêmica, respeitando os princípios de transparência, ética, legalidade e eficiência.

Sua interlocução entre a comunidade acadêmica, a comunidade externa e a Gestão Universitária visa contribuir para o desenvolvimento institucional e para a defesa dos direitos dos usuários. Sua atuação é essencialmente na estrutura de mediação nas relações que os cidadãos estabelecem com o Órgão.

É diretamente vinculada à Reitoria, e sua atual gestão é composta pela ouvidora e uma secretária administrativa, que monitora e trata as manifestações por meio do Sistema Fala.Br e demais canais de atendimento.



3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Abaixo são elencados os tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria e a especificação de cada uma.

OUVIDORIA UNIFESSPA

ACESSO À INFORMAÇÃO
Se você precisa obter informações produzidas ou custodiadas pela Unifesspa.

DENÚNCIA
Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos. Em alguns casos, a sua manifestação não será uma denúncia e sim uma reclamação ou solicitação.

ELOGIO
Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento, e/ou com o serviço que foi prestado.

RECLAMAÇÃO
Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas ou relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão. Exemplo: Você procurou um serviço ou atendimento e não obteve resposta.

SIMPLIFIQUE
Se você deseja apresentar uma proposta de desburocratização do serviço prestado pela Unifesspa.

SOLICITAÇÃO
Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço.

SUGESTÃO
Se você tiver uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Na Ouvidoria, existem dois sistemas distintos com os quais o usuário conta para registrar suas manifestações, quais sejam, Ouvidoria/Sigaa e SIC/Fala.BR. Embora tais sistemas integrem a Ouvidoria, eles são independentes tanto em relação aos registros das demandas quanto na emissão dos relatórios.

O quadro exibido a seguir contempla o montante dos números extraídos dos dois sistemas da Ouvidoria (Ouvidoria/Sigaa e SIC/Fala.BR) no ano de 2021, e, posteriormente, será demonstrado o levantamento dos dados desses, analisados de forma separada.



Em 2021, registramos o recebimento de 248 (duzentos e quarenta e oito) manifestações, sendo que desse montante, 234 (duzentos e trinta e quatro) manifestações foram via Sigaa e 14 (catorze) foram recebidas pelo e-mail da Ouvidoria e posteriormente registradas no Sigaa.

Além do conjunto de manifestações acima, a Ouvidoria também respondeu a consultas diversas, por e-mail, presencialmente e por telefone, esclarecendo dúvidas e repassando contatos.

A Ouvidoria também divulga e informa a população acerca das suas atribuições e dos limites de sua atuação, orientando os mesmos a buscarem atendimento nas Unidades corretas, a fim de que suas demandas sejam efetivamente atendidas. Desse modo, nem todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria geram registro de manifestação, porquanto, em se tratando de atendimento telefônico ou pessoal, o cidadão é imediatamente encaminhado à Unidade competente, quando identificamos que a demanda será desse modo melhor atendida. Não houve recebimento de manifestações através de telefone nem pessoal.

Para fins de controle das atividades realizadas, diariamente elaboramos relatório contendo minucioso registro de todas as ocorrências recebidas via telefone. Nesse ano, em virtude da Pandemia ocasionada pela COVID-19, o atendimento presencial estava suspenso e não houve registro de atendimento por telefone.

Todos os usuários que procuram a Ouvidoria recebem uma resposta, ou da Unidade para a qual foi encaminhada a manifestação ou da própria Ouvidoria. Os mesmos são orientados acerca dos procedimentos e encaminhamentos, cujos atendimentos são considerados encerrados na mesma oportunidade.

A distribuição do número de manifestações da Ouvidoria encontra-se discriminada na imagem ao lado.

Manifestações recebidas em 2021	
Denúncia	20
Reclamação	53
Solicitação	170
Sugestão	3
Elogio	2
Total	248

4.1 - Tempo médio de resposta das denúncias da Ouvidoria

DENÚNCIAS EM 2021 - OUVIDORIA SIGAA							
ORDEM	NÚMERO	TIPO	ORIGEM	DATA DE CADASTRO	PRAZO MÁXIMO DA RESPOSTA	DATA DA RESPOSTA	TEMPO RESPOSTA DIAS ÚTEIS
1	3/2021	Denúncia	Online	03/01/2021	15/01/2021	14/01/2021	9
2	11/2021	Denúncia	Online	18/01/2021	23/01/2021	22/01/2021	5
3	56/2021	Denúncia	Online	25/02/2021	25/02/2021	25/02/2021	1
4	57/2021	Denúncia	Online	25/02/2021	04/03/2021	03/03/2021	5
5	112/2021	Denúncia	Online	10/05/2021	18/05/2021	12/05/2021	3
6	128/2021	Denúncia	Online	17/05/2021	25/05/2021	26/05/2021	8
7	135/2021	Denúncia	Online	31/05/2021	08/06/2021	02/06/2021	3
8	143/2021	Denúncia	Online	22/06/2021	29/06/2021	08/07/2021	13
9	154/2021	Denúncia	Online	20/07/2021	20/07/2021	20/07/2021	1
10	155/2021	Denúncia	Online	20/07/2021	20/07/2021	20/07/2021	1
11	156/2021	Denúncia	Online	21/07/2021	22/07/2021	22/07/2021	2
12	212/2021	Denúncia	Online	08/09/2021	09/09/2021	09/09/2021	2
13	216/2021	Denúncia	Online	10/09/2021	18/09/2021	21/09/2021	8
14	217/2021	Denúncia	Online	10/09/2021	18/09/2021	21/09/2021	8
15	262/2021	Denúncia	Online	23/09/2021	02/10/2021	24/10/2021	22
16	265/2021	Denúncia	Online	28/09/2021	06/10/2021	04/10/2021	5
17	278/2021	Denúncia	Online	10/10/2021	20/10/2021	19/10/2021	7
18	288/2021	Denúncia	Online	03/11/2021	10/11/2021	16/11/2021	10
19	300/2021	Denúncia	Online	30/11/2021	10/12/2021	10/12/2021	9
20	312/2021	Denúncia	Online	30/12/2021	14/1/2022	05/01/2022	5
						MÉDIA	6,35

O tempo médio de resposta das denúncias da Ouvidoria em 2021, em dias, foi de 6,35 dias, como demonstrado no quadro acima.

4.2 - Unidades demandadas

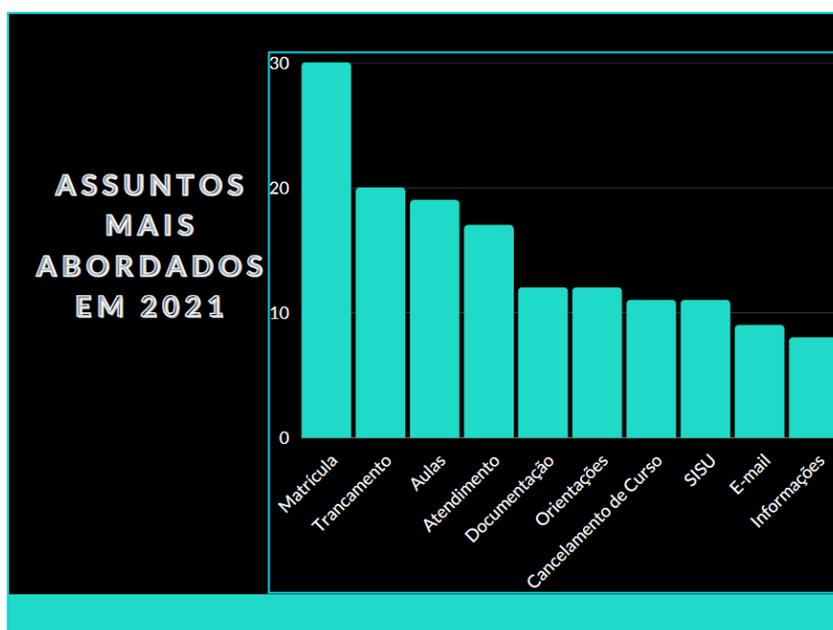
Unidade	Quantidade
CRCA	74
OUVIDORIA	53
IGE	23
PROEG	11
ICSA	9
IEDS	8
ICH	7
PROEX	6
BIBLIOTECA	5
CTIC	5
ILLA	5
IEDAR	4
DAPSI	3
DAIE	2
FACSAT	2
FECAMPO	2
FAEL	2
ICE	2
IEX	2
PROAD	2
SINFRA	2
ASCOM	1
CEPS	1
FACISB	1
FACEM (ECONOMICAS)	1
AGRÁRIAS	1
FACEEL	1
FAEC	1
FAFIS	1
FG	1
FAGEO	1
FAHIST	1
GABINETE DA REITORIA	1
IEA	1
IESB	1
NAIA	1
PROGEP	1
PPGCF	1
PPGFIS	1
PROFIT	1
Total	248

O Centro de Registro e Controle Acadêmico – CRCA foi a Unidade mais demandada em 2021, com 74 manifestações. Desse total, todas elas se tratam de solicitações referentes a matrícula, trancamento, cancelamento de curso e SISU.

Em segundo lugar no número de demandas recebidas ficou a Ouvidoria, com o número total de 53. Trata-se de assuntos diversos, os quais são respondidos por essa Unidade, por se tratar de assuntos que a mesma já detinha a resposta.

4.3 – Assuntos mais demandados

Dentre os assuntos mais demandados destacam-se: “Matrícula” em primeiro lugar, seguida de “Trancamento” e posteriormente “Aulas”. Tais assuntos, na sua maioria pertencem à área de atuação do CRCA, que foi a Unidade mais demandada em 2021, conforme demonstrado anteriormente.



4.4 - Participação em Reuniões e Eventos

Com vistas a sempre oferecer o melhor atendimento, a equipe participou de programas de capacitação, patrocinados pela Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União, e outras entidades voltadas à área, visando dar qualidade à sua atuação, como interlocutora entre a Instituição e a sociedade.

Essas ações são importantes para o amadurecimento na análise das demandas complexas apresentadas à Ouvidoria. Abaixo a relação dos cursos e reuniões das quais a titular participou, todas de forma virtual, em virtude da pandemia ocasionada pela COVID-19.

- Tratamento da Informação Pessoal em face da LAI e da LGPD, realizado pela CGU;
- Lançamento da “Rede Linguagem Simples Brasil”, em parceria com a CGU;
- LGPD - Novos desafios e LAI, realizado pela CGU;
- V Encontro Regional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino do Centro-Oeste, realizado pelo Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino FNOUH e UNB;
- Modelos de Maturidade e o desafio de medir as capacidades estatais, realizado pela OGU;
- Proteção ao Denunciante no Brasil: novas perspectivas, realizado pela OGU;
- LGPD e IFE’s, realizado, pela UFRN;
- Conselho de Usuários de Serviços Públicos e Avaliação de Serviços: o usuário no centro das atenções, realizado pela OGU;
- Inteligência Artificial em ouvidoria: novas soluções para velhos problemas, realizado pela OGU;
- Assédio Feminino No Serviço Público-Especial Corregedorias, realizado pela CGU;
- Reunião sobre Política de Privacidade, realizado pela Ouvidoria;
- Reunião com as Instâncias de Integridade, realizado pela Divisão de Integridade;
- Live “O Ouvidor como encarregado”, realizado pela CGU;
- Transparência e Tratamento de Manifestações e Denúncias: o papel das Ouvidorias no contexto da Integridade, realizado pela CGU;
- Webinar “Conversas sobre a LGPD e o papel da Ouvidoria: Compartilhamento de dados pessoais”, realizado pela OGE/PE e RenOuv;

- I Ciclo de Palestras sobre integridade pública, realizado pela UFCA;
- Conselho de Usuários, realizado pela CGU;
- Programa Nacional de Prevenção à Corrupção, realizado pelo FONAITEC;
- Avaliação de Serviços Públicos, realizado pela CGU/Profoco;
- Reunião sobre Portal da Transparência, realizado pela Ouvidoria;
- Curso sobre o FalaBr, realizado pela CGU/ Profoco;
- Webinar “Conciliação e Mediação na Ouvidoria de uma Universidade Pública”, realizado pela Ouvidores em ação;”
 - Conselho de Usuários, realizado pela CGU/ Profoco;
 - 1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas – ENOP – 17 e 18 de agosto 2021, realizado pela “Ouvidores em ação”;
 - Transparência, LGPD e Ouvidoria, realizada pela Prefeitura de Belo Horizonte;
 - Live Dados abertos, realizado pela CGU;
 - XXI Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH, realizado pelo FNOUH;
 - I Congresso Internacional de Controle Interno e Auditoria, realizado pela CONACI;
 - Reunião sobre Acompanhamento da Transparência nas 69 IFES, realizado pelo TCU;
 - 5ª Assembleia-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, realizado pela RenOuv;
 - Reunião sobre Integridade, realizado pela Divisão de Integridade.

5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO-SIC

A Partir do ano de 2016, a Unifesspa que já contava com sua Ouvidoria-Geral, em pleno funcionamento, passou a oferecer atendimento ao cidadão em observância à Lei Acesso à Informação-LAI (Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012).

No referido ano foi implementado o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC/Unifesspa, que integrou a estrutura da Ouvidoria.

A Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação-LAI na Unifesspa é a servidora Josilene da Silva Tavares. Esta foi designada pela Portaria N° 1.273/2016.

Atualmente, o acompanhamento e envio das demandas do SIC/Unifesspa aos setores responsáveis pela informação, bem como posterior encaminhamento das respostas aos cidadãos, está sob a responsabilidade da servidora Maria Rosário Pereira de Lima, Secretária Administrativa da Ouvidoria.

O SIC/Unifesspa atuou de 2016 até 2020, por meio do recebimento de pedidos de informação registrados no Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC), e, a partir de 2020, com a integração do e-SIC ao Fala.BR, passou a realizar seu atendimento por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Tal sistema é vinculado ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Trata-se de um sistema com interface amigável, desenvolvido em software livre integrando todas as ouvidorias do Poder Executivo Federal, cujo banco de dados fica sob a guarda da Ouvidoria-Geral da União. Possibilita ao cidadão o recebimento automático de protocolo e acompanhamento da demanda.

O abaixo demonstra que em 1º de janeiro de 2021 haviam 8 demandas pendentes de resposta, referentes ao ano anterior, as quais foram respondidas dentro do prazo previsto pela Lei de Acesso à informação.

De janeiro a dezembro de 2021, o SIC/Unifesspa registrou 109 manifestações do tipo “Acesso à informação” que foram todas respondidas dentro do ano de 2021.

Portanto, o total de pedidos de acesso à informação respondidos no ano de 2021 foi de 117, que equivale a 100% respondidos dentro do prazo legal no referido ano, como pode ser verificado no quadro a seguir.

Saldo em 1/1/2021	Entrada em 2021	Análise em 2021	Saldo em 31/12/2021
8	109	117	0

A Imagem, abaixo, traz a colocação da Unifesspa no Ranking Geral, considerando todas as instituições federais respondentes do Fala.BR, em número de pedidos recebidos e tempo médio de resposta.

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

109

RANKING [?]

166° / 306

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

13,05 dias

Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação

RANKING [?]

155° / 306

Nota-se que a Unifesspa respondeu os pedidos na média de 13,05 dias, bem abaixo do prazo legal.

5.1 - Evolução histórica das manifestações na colocação do Ranking

Ano	Pedidos recebidos	Ranking geral	Tempo médio de resposta	Ranking tempo de resposta	Status dos pedidos
2016	77	192º / 280	10,49 dias	68º / 280	100% respondidos
2017	125	173º / 285	10,5 dias	72º / 285	100% respondidos
2018	140	166º / 289	9,89 dias	60º / 289	100% respondidos
2019	112	185º / 294	7,88 dias	42º / 294	100% respondidos
2020	146	166º / 296	9,76 dias	66º / 296	100% respondidos
2021	109	166º / 306	13,05 dias	155º / 306	100% respondidos

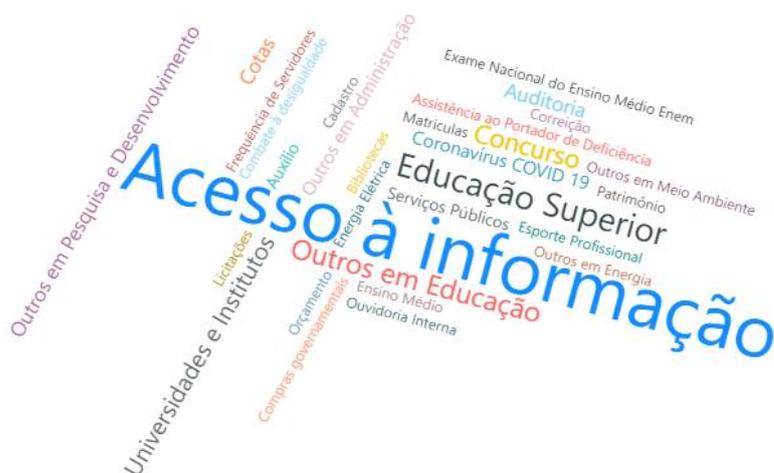
Como representado no quadro acima, em 2021, a Unifesspa ocupou a posição do 166º lugar no ranking das instituições federais respondentes do Fala.BR, em ordem decrescente, de acordo com a quantidade de pedidos recebidos.

O tempo médio para a divulgação da informação foi de 13,05 dias. Embora esteja dentro do prazo exigido pela Lei de Acesso à Informação, nota-se que houve aumento em relação ao ano de 2020 que teve como média 9,76 dias. Apesar de ser um prazo superior ao ano anterior, as repostas ainda estão sendo fornecidas dentro do prazo.

Vale ressaltar que constantemente as unidades são alertadas acerca da importância do cumprimento dos prazos, e como isso influencia positiva ou negativamente no ranking de transparência das instituições federais.

5.2 - Principais temas das solicitações do Fala.BR

A imagem abaixo demonstra os principais temas abordados nas solicitações de informações do SIC em 2021.



Nota-se que dentre os assuntos mais demandados em 2021, destacaram-se Acesso à Informação, Educação Superior, Outros em Educação e Concurso. Esses têm sido os mais solicitados corriqueiramente.

5.3 – Demandas por Unidades

Quantidades de demandas por Unidades que responderam as solicitações de informações do Fala.BR em 2021.

Unidade	Quantidade
OUVIDORIA	20
PROGEP	17
PROEG	15
PROAD	9
ARQUIVO CENTRAL	8
CTIC	7
PROPIT	7
PROEX	5
SEPLAN	3
AUDIN	3
SINFRA	3
CRCA	2
ICSA	2
PROCURADORIA	2
SEGE	2
IEDS	1
IESB	1
IETU	1
NAIA	1
Total	109

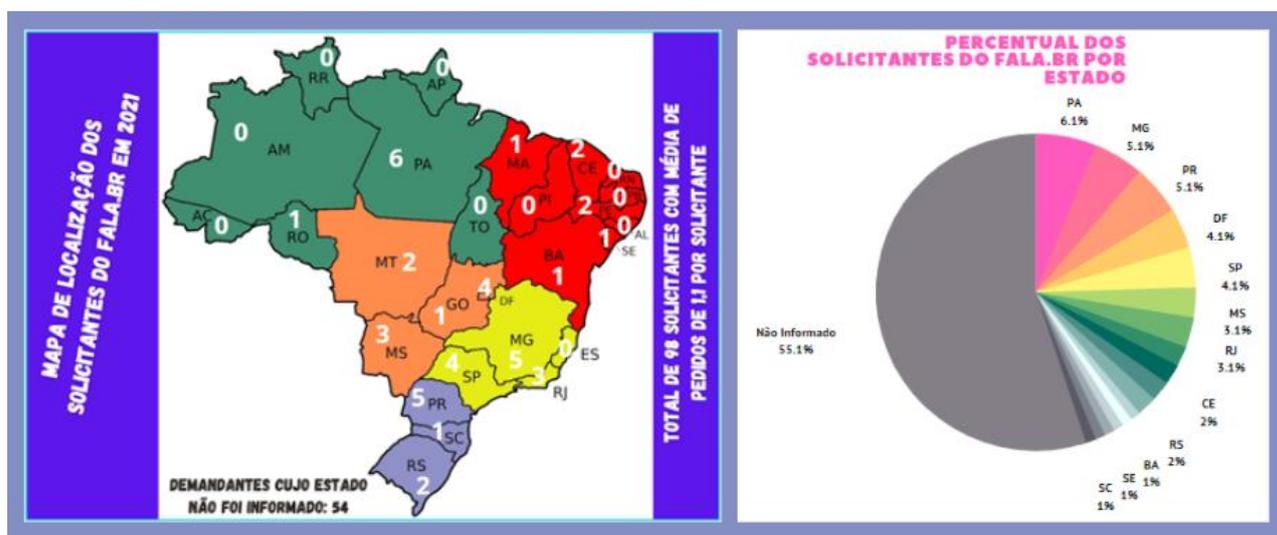
As Unidades mais demandadas foram: Ouvidoria, PROGEP e PROEG. As demandas atribuídas à Ouvidoria, tratam-se de assuntos diversos, as quais foram respondidas por essa Unidade, por se tratar de assuntos que a mesma já detinha a resposta.

Os assuntos relacionados à PROGEP referem-se a Código de Vagas, Concursos Públicos e Servidores.

Quanto à PROEG, os assuntos mais demandados foram: Educação Superior, Cotas e Acesso à Informação, dentre outros.

5.4 – Localização dos demandantes do Fala.BR

A imagem e o gráfico abaixo informam a quais Estados do Brasil pertencem os solicitantes de acesso à informação de 2021.



Nota-se uma grande diversidade na localização dos solicitantes, visto que elas são provenientes de quase todos os Estados brasileiros. Dos solicitantes que informaram sua localização, destaca-se o Pará em primeiro lugar, com 6,1% dos demandantes, Minas Gerais, com 5,1% e Paraná com 5,1%.

Os que não informaram a localização somam 55,1%.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria vem se configurando cada vez mais como um importante canal de acesso às unidades da Unifesspa e um instrumento de gestão para a administração. As parcerias estabelecidas com unidades vêm aprimorando seu trabalho, possibilitando maior proximidade com as diferentes instâncias da Universidade e, ao mesmo tempo, dando embasamento às respostas para as demandas que são apresentadas.

Buscou-se demonstrar, através dos indicadores e resultados apresentados neste e em outros relatórios, o esforço de atender à comunidade com qualidade e a disposição em manter a credibilidade que vem sendo construída pela unidade.

No decorrer do ano de 2021 as atividades da Ouvidoria foram desempenhadas de forma remota, devido à pandemia ocasionada pela COVID-19. Observamos uma redução no número de manifestações recebidas nesse período, com relação ao ano anterior. Mesmo com a suspensão das atividades presenciais, o funcionamento das Unidades não sofreu grandes alterações, cuja tramitação seguiu um fluxo diferente, mas não foi prejudicada.

As reclamações, em sua grande maioria, são relacionadas a questões como matrículas, trancamentos e aulas. Nota-se que a maioria das reclamações foram atinentes a aulas, cujas regras foram diferentes nesse período, em virtude de ser um período letivo emergencial, com regras diferenciadas, que pode ter causado uma certa dificuldade de adaptação dos discentes.

No contexto geral, apesar das dificuldades enfrentadas em virtude da pandemia, constatamos que houve uma redução no número de reclamações em relação aos anos anteriores, e que isso pode ser atribuído ao fato dos gestores terem exercido esforço nas suas Unidades, solucionando os problemas internamente, de modo que impactou na redução desses números. As maiores dificuldades constatadas se referem aos descumprimentos dos prazos e respostas inconclusivas.

No quesito orçamentário, se faz necessário recursos próprios, tendo em vista que existe a necessidade de participações em cursos e reuniões externas. As reuniões, capacitações e troca de experiências com outras ouvidorias são importantes para o amadurecimento na análise das demandas complexas apresentadas à Ouvidoria.

No ano de 2021, houve redução nos recursos orçamentários destinados à Ouvidoria, limitando ainda mais a autonomia da Unidade. Foram destinados R\$ 4.637,90 (quatro mil, seiscentos e trinta e sete reais e noventa centavos).

Apesar da limitação orçamentária, em virtude da pandemia e da suspensão das atividades presenciais, não houve impacto significativo que inviabilizasse o funcionamento, mas espera-se que esse valor seja revisto para os próximos anos, uma vez que as atividades presenciais já estão sendo retomadas, o que implicará em aumento de despesas, como participação em reuniões e eventos externos, sempre

na busca de constante qualificação e aperfeiçoamento, possibilitando aprendizado e troca de experiências.

Nesse quesito, estamos em constante busca de qualificação para a equipe, de modo que os resultados possam ser melhorados, para atender sempre da melhor forma possível, com qualidade, transparência, acolhendo e respeitando os cidadãos que procuram nossos serviços diariamente, garantindo o sigilo do nome do manifestante e o direito à resposta.

Nosso intuito é continuar a colaborar com o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, buscando despertar em cada integrante da Instituição a necessidade de atender às solicitações do usuário, contribuindo assim, para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Unifesspa.

É necessário reiterar que, sem os recursos necessários, a atuação da Ouvidoria será rigorosamente limitada, o que impacta na qualidade do atendimento à comunidade.

Finalmente, encerra-se este relatório destacando que a Ouvidoria, como um canal de diálogo direto da Instituição com a sociedade, uma porta aberta à participação social através da escuta ativa e dos processos dialógicos, deve ser vista, cada vez mais, como uma ferramenta essencial à construção da cidadania e ao respeito ao Estado de Direito no ambiente universitário. Portanto, necessita de fortalecimento institucional.

Esse é o relatório.

Marabá-PA, 27 de janeiro de 2022.