



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ

RELATÓRIO DAS SOLICITAÇÕES – 2020

<https://www.sistemas.pa.gov.br/esic/private/relatorio/index.xhtml?cid=10>

Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC.PA

Período: 01/01/2020 a 31/12/2020

Responsáveis pelo Sistema de Informação ao Cidadão na Universidade do Estado do Pará

RESPONSÁVEIS PELO SIC.PA NA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ					
	Nome	E-mail	Função SIC		CARGO
1	SÔNIA SUELY DA SILVA FERREIRA	ouvidoria@uepa.br (91) 3299-2234	Responsável SIC	Responde	Pedagoga
2	LENNY AMERICA O. MENDES LUCENA	ouvidoria@uepa.br (91) 3299-2234	Responsável SIC	Responde (Eventual)	Agente Administrativo
3	ANTÔNIO DE OLIVEIRA JUNIOR	controleinternouepa@gmail.com (91) 3299-2254	Autoridade de Gerenciamento	Responde Reclamação	Coordenador do Controle Interno
4	EUGÊNIA SUELY BELÉM DE SOUSA	ouvidoria@uepa.br (91) 3299-2234	Autoridade Hierarquicamente Superior	Responde Recurso de 1ª Instância	Ouvidora
5	RUBENS CARDOSO DA SILVA	gabinete@uepa.br (91) 3299-2202	Gestor Máximo do Órgão	Responde Recurso de 2ª Instância	REITOR

Resumo da Estatística

Solicitações	Solicitantes	Média de Solicitações por Solicitante
184	89	2,1

RESUMO TÉCNICO

O Sistema de Informação ao Cidadão (SIC.PA) funciona fisicamente na Coordenação da Ouvidoria da Universidade do Estado do Pará - UEPA, a qual conta com uma equipe composta por uma Ouvidora, uma Técnica de Nível Superior e uma Agente Administrativa. Essa equipe, durante o ano de 2020, apesar das dificuldades encontradas, continuou recepcionando, analisando, coletando dados e produzindo respostas às demandas enviadas por esse Sistema. As manifestações enviadas via e-SIC.PA foram emitidas pelo Sistema Digital do Governo do Estado do Pará (<https://www.sistemas.pa.gov.br/governodigital/public/main/index.xhtml>) ou pelo link disponibilizado no site da UEPA (www.uepa.br).

A UEPA é uma instituição *multicampi*, o que implica em enfrentar-se consideráveis distâncias geográficas entre as fontes de informações, porém a tramitação de processos pelo Sistema PAE, facilitou sobremaneira para superar essas distâncias, imprimindo agilidade para que tudo se resolvesse com celeridade.

Com isso, a Universidade do Estado do Pará, por meio de sua Ouvidoria, informa o balanço das solicitações recebidas por meio do Sistema Digital do Governo do Estado do Pará, que é coordenado pela Auditoria Geral do Estado/AGE.

Assim, registre-se que foram recebidas 184 solicitações as quais podem ser observadas **no quadro de Situação das Solicitações por Instância** que em 2020, 100% delas foram respondidas dentro do prazo estabelecido, e dentre essas, 10 (dez) foram em recurso de primeira instância, 01(um) em recurso de segunda instância e 01 (uma) foi solicitação de revisão.

As solicitações foram respondidas em um tempo médio de 12,1 dias e os recursos de primeira instância foram respondidos em tempo médio de 3,8 dias, não ficando nenhuma solicitação sem atendimento.

O balanço das solicitações indica, ainda, que os homens são os que mais buscam informação através do e-SIC.PA, e que a faixa etária dos requisitantes se situa entre 30 e 39 anos, seguido da faixa etária até de 29 anos.

Quanto a escolaridade, a grande maioria tem nível superior, ou seja 67%. Observa-se, ainda, que a maioria é constituída por servidor público municipal e estudante, ou seja 20% em cada categoria.

Quanto ao tempo de resposta, a avaliação na categoria ÓTIMO foi de 35%, na categoria BOM de 40%, na categoria RAZOÁVEL de 1% e na categoria INSATISFATÓRIO de 4%.

Quanto ao que trata de avaliação da qualidade da informação, apenas 20 (vinte) usuários se manifestaram e, através do registro estatístico dessas manifestações, verifica-se que na categoria TOTALMENTE ATENDIDA tem-se 60%, na PARCIALMENTE ATENDIDA 20% e na categoria NÃO ATENDIDA também 20%.

Neste ano de Pandemia a Ouvidoria da UEPA funcionou diariamente, trabalhando em sistema de rodízio no Prédio da Reitoria, localizado à Rua do Una, 156 – Telégrafo – Belém Pará; no horário de 08 às 16h, e em Home Office para atender ao protocolo estipulado pelo Governo do Estado.

Apesar da situação de Pandemia a Ouvidoria da Universidade do Estado do Pará envidou todos os esforços para dar respostas as demandas recebidas pela sua equipe e dentre essas todas as recepcionadas pelo e-SIC.PA.

Em todos os dias foi possível utilizar todos os canais de acesso da Ouvidoria, inclusive o e-SIC.PA. Todos tiveram boa agilidade com a utilização do Sistema de Processos Administrativo Eletrônico (PAE), que permite acesso em qualquer lugar.

Ressaltamos aqui que as atividades dessa Ouvidoria no ano de 2020, foram realizadas obedecendo a todas as determinações legais e protocolos determinados pelo Governo do Estado, assim como, as determinações da Universidade do Estado do Pará.

Por fim, considerando que fizemos um bom trabalho em 2020, mesmo dentro da situação de Pandemia, acreditamos que isso não poderia ter acontecido se não fosse o alto nível de respeito, colaboração e senso de responsabilidade com o serviço público que têm todos os Setores da Universidade do Estado do Pará. Sem parcerias não há trabalho comprometido com a sociedade.