



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

II RELATÓRIO SEMESTRAL

PERÍODO: Julho – Dezembro/ 2019

OUVIDORIA UNILA

“todo o poder emana do povo”¹

Foz do Iguaçu
MARÇO/ 2020

¹ Constituição Federal de 1988



Sumário

<u>AS OUVIDORIAS PÚBLICAS.....</u>	<u>3</u>
<u>DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNILA.....</u>	<u>4</u>
<u>DOS OBJETIVOS DO RELATÓRIO DA OUVIDORIA.....</u>	<u>5</u>
<u>DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA UNILA.....</u>	<u>6</u>
<u>DA EQUIPE DA OUVIDORIA DA UNILA.....</u>	<u>7</u>
<u>PLANO ANUAL DE TRABALHO DA OUVIDORIA.....</u>	<u>8</u>
<u>DA APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DESCRIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA.....</u>	<u>10</u>
<u>DADOS RELATIVOS AO SIC – SISTEMA DE INFORMAÇÃO AOS CIDADÃOS.....</u>	<u>17</u>
<u>DAS SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....</u>	<u>20</u>



1. AS OUVIDORIAS PÚBLICAS

A Ouvidoria pública é uma “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública” (art. 2o, V, Decreto n. 8.243/14).

A ouvidoria é o instrumento que auxilia os cidadãos em suas relações com o Estado e tem o dever de atuar como interlocutor de modo que as manifestações, decorrentes do exercício da cidadania, sejam fatores de melhoria dos serviços públicos prestados.

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria são a base para informar aos gestores dos órgãos da Administração pública direta e indireta acerca dos problemas conjunturais e estruturais.

As Ouvidorias se fundamentam na construção de espaços plurais, abertos a demandas dos cidadãos, legitimamente reconhecidas como interlocutoras e mediadoras do acesso aos serviços públicos, tornando-se um instrumento oportuno à Administração Pública na formulação, implementação, avaliação e aperfeiçoamento de ações.

Por esses motivos, as Ouvidorias se consolidam como instâncias de gestão pública e importantes instrumentos de controle e participação social.

Segundo a Controladoria Geral da União (CGU), as atividades das Ouvidorias dos órgãos do Poder Executivo Federal são coordenadas e orientadas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), sendo esta uma das Unidades da CGU e sua função é atuar como órgão central de um Sistema de Ouvidorias.

A CGU preceitua que as Ouvidorias devam estar vinculadas administrativamente aos conselhos colegiados de gestão máxima dos órgãos federais, devendo estar hierarquicamente ao lado dos demais dirigentes da alta gestão do órgão e receber da gestão máxima todos os recursos e suporte necessários para o pleno exercício autônomo de suas funções.

Essa forma estrutural habilita uma Ouvidoria Pública a agir com total e



irrestrita imparcialidade e com autonomia e independência, legitimados por Lei, junto aos demais dirigentes das instituições administrativas e de controles internos e externos ao órgão a que se vinculam.

2. DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNILA

A Ouvidoria da Unila, doravante denominada apenas de Ouvidoria, teve sua origem por meio da publicação da Portaria Unila nº 111/2013 no Boletim de Serviços interno nº 52 e tem sua atuação fundamentada na Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, da Ouvidoria Geral da União (OGU) da Controladoria-Geral da União e em seu Regimento Interno aprovado por meio da Resolução nº 11, de 12 de maio de 2014, do Conselho Universitário da Universidade Federal da Integração Latino-Americana (Unila).

A Ouvidoria é a unidade administrativa responsável pelo acompanhamento, análise, tratamento e respostas às manifestações (Reclamação, Denúncia, Comunicação de irregularidade, Elogio, Sugestão, Solicitação de providências e de informações e o simplifique) dos usuários de serviços públicos prestados pela Unila.

Seu dever é promover a defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária e da sociedade civil e sua atuação é imparcial, autônoma e independente da gestão.

A Ouvidoria deve resguardar sua autonomia e independência da gestão, atuando com imparcialidade em suas atividades relativas aos procedimentos de participação, proteção, promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos da sociedade civil e comunidade universitária em suas relações com a Unila, em prol de melhorias do serviço público prestado pela Universidade.

No segundo semestre de 2018 a Ouvidoria da Unila, em comum acordo com as demais unidades da Unila, passou a ser o órgão central e primário da Unila para o recebimento das manifestações direcionadas à Comissão de ética e Corregedoria, cumprindo assim o disposto na Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, no Decreto 9.492/108 e instruções e orientações normativas da CGU.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

Com isso, o fluxo de entrada e o devido e adequado tratamento às manifestações da sociedade civil e comunidade acadêmica tornou-se organizado, evitando que diferentes unidades trabalhem simultaneamente em uma única manifestação, o que vinha ocorrendo até então, onerando desnecessariamente os cofres públicos.

Os princípios da impessoalidade, moralidade, legalidade, publicidade, economicidade, razoabilidade e interesse público, norteiam os trabalhos da Ouvidoria. Sua atuação na mediação de conflitos, facilita o diálogo entre o usuário e a administração da Universidade e as conciliações realizadas através de sugestões de soluções de controvérsias e possibilitam, aos manifestantes, garantias de seus direitos.

Complementarmente, por designação em Portaria Unila nº 1.264/2017 o Ouvidor da Unila também exerce o encargo de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de 2011) no âmbito da Universidade e, com isso, busca dar os devidos tratamentos aos pedidos de acesso à informações direcionados à Unila.

No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria elabora relatórios semestrais, apresentando o contexto institucional sob a perspectiva do tratamento e respostas às manifestações recebidas, resultantes do importante e necessário exercício de cidadania da sociedade e do controle social com vistas a aprimorar os serviços públicos.

3. DOS OBJETIVOS DO RELATÓRIO DA OUIDORIA

Os relatórios das Ouvidorias do Poder Executivo Federal objetivam cumprir com uma das competências da Ouvidoria preestabelecidas nas normativas e legislação vigentes.

Esses relatórios objetivam proporcionar transparência das ações da



Ouvidoria e da conjuntura estrutural e de gestão do órgão público a que se vinculam, apresentando um panorama acerca da prestação do serviço público do órgão com base nas manifestações recebidas, as quais resultam do exercício de cidadania da sociedade e do legitimado controle social exercido sobre o órgão.

Os relatórios das Ouvidorias devem ser utilizados pelos gestores dos órgãos públicos como subsídio de informações, auxiliando-os em deliberações na busca por melhorar os serviços públicos oferecidos à sociedade.

Neles não deve conter apenas dados quantitativos, mas também apresentar análises qualitativas acerca do contexto enfrentado pelos cidadãos e pelas Ouvidorias em sua legítima atuação. Além disso, devem os relatórios trazer as sugestões de melhorias proferidas pelas Ouvidorias à Administração e, também, o tratamento que estas sugestões receberam das unidades administrativas dos órgãos da Administração direta e indireta do Governo Federal.

Os dados apresentados nos relatórios visam dar transparência quanto a evolução do órgão ao longo do tempo, com o objetivo permanente de melhorar a qualidade dos serviços prestados, elevando-se assim, o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos.

Nesses relatórios as Ouvidorias, também, tem a oportunidade de prestar conta aos cidadãos de suas atividades e atuação, bem como os desafios enfrentados nos aspectos operacionais, táticos, estratégicos e políticos.

4. DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA UNILA

O Art. 2º da Instrução Normativa OGU/CGU nº 5, de 18 de junho de 2018 preestabelece com clareza as diretrizes centrais de atuação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Especificamente o inciso I do artigo citado, impõe às Ouvidorias o dever de “agir com presteza e imparcialidade” e o inciso III o dever de “zelar pela autonomia das ouvidorias”.

A resolução nº 11 de 12 de maio de 2014 do CONSUN, em seu Art. 13, impõe à Ouvidoria da Unila o dever de exercer suas atribuições com independência e autonomia da Administração superior.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

Como já exposto no relatório anterior, a Ouvidoria da Unila deve atuar de forma imparcial e assegurar sua autonomia e independência da administração da Universidade.

A estrutura atual da Ouvidoria já foi repensada e a nova estrutura proposta encontra-se disposta na nova minuta de regimento interno da Ouvidoria encaminhada nesse semestre para apreciação e aprovação do Consun, aguardando portanto que seja pautada pelo seu presidente, no caso, pelo magnífico reitor da Unila.

5. DA EQUIPE DA OUVIDORIA DA UNILA

Leandro José Scherer

Ouvidor Geral

Portaria Unila nº 1258, de 8 de dezembro de 2017

SIAPE 1939658

Edina Dorilda de Oliveira

Vice Ouvidora

Portaria Unila nº 1262, de 8 de dezembro de 2017

SIAPE 2145890

Magna Gonçalves de Gonçalves

Assistente em Administração

SIAPE 2139717

A equipe da Ouvidoria renova neste relatório o seu compromisso em atuar seguindo os preceitos normativos internos e externos, bem como a legislação vigente, com o objetivo de tornar a Ouvidoria em um importante instrumento de



controle e atuação social.

São diversas as atribuições e competências agregadas às Ouvidorias por meio da publicação de recentes Normativas e Leis nos últimos 2 anos.

Deve-se considerar ainda o elevado e crescente número de manifestações registradas na Ouvidoria da Unila, como pode ser observado mais adiante nos dados relatados neste relatório.

Portanto, é importante que a Gestão da Unila (Reitoria) assegure os recursos suficientes de modo que a Ouvidoria consiga realizar suas atividades operacionais cotidianas (expediente) em conjunto com as ações de seu plano de trabalho e cumprir com o seu papel e objetivos.

Por fim, a ausência de recursos compromete a atuação da Ouvidoria, inviabiliza a plena execução do plano anual de trabalho, dificulta o devido tratamento das manifestações e consecutivamente pode resultar em redução da qualidade no tratamento das demandas direcionadas à Ouvidoria da Unila pela sociedade civil e comunidade acadêmica.

Importante destacar que negligenciar as demandas por recursos para a Ouvidoria fatalmente enfraquece esse importante instrumento de controle, defesa e participação social.

6. PLANO ANUAL DE TRABALHO DA OUVIDORIA

Para o ano de 2019 a equipe da Ouvidoria replicou o plano de trabalho elaborado em 2018, tendo em vista que em sua grande maioria não foi alcançado o resultado almejado, uma vez que a falta de recursos humanos dificulta a realização do que foi proposto.

OBJETIVO 1 - Ampliar a transparência das informações aos cidadãos
Ações:



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

1.1 - Revisar/Aperfeiçoar o SIC (Serviço de Informações ao Cidadão) e demais condutas em atendimento à LAI e ao decreto 7.724/2012;

1.2 - Monitorar e promover a abertura de dados de interesse público (Dados Abertos) na UNILA e cumprimento do decreto 8.777/2016.

OBJETIVO 2 - Revisar a estrutura burocrática da Ouvidoria

Ações:

2.1 - Manualizar os fluxos e os procedimentos administrativos da Ouvidoria;

2.2 - Revisar/Atualizar do Regimento Interno da Ouvidoria;

2.3 - Elaborar a Matriz de criticidade de denúncias.

OBJETIVO 3 - Implementar a pesquisa de satisfação do Cidadão

Ação:

3.1 - Implementar instrumentos de medição do grau de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria e pela Unila.

OBJETIVO 4 - Revisar a Carta de Serviços do Cidadão

Ação:

4.1 - Promover a atualização da Carta de Serviços ao Usuário

OBJETIVO 5 - Minimizar/Otimizar o tratamento simultâneo por diferentes unidades da Unila das manifestações dos cidadãos

Ação:

5.1 - Promover uma campanha informativa do papel das unidades de Ouvidoria, Corregedoria, Comissão de ética, Auditoria Interna e Procuradoria Federal/Unila.

OBJETIVO 6 – Proporcionar um canal de comunicação para troca de informações com a comunidade da Unila.

Ação:

6.1 – Disponibilizar um canal de comunicação na forma de mensagens escritas por meio do whatsapp.



OBJETIVO 7 – Abrir um canal periódico de comunicação com a alta gestão
Ação:

7.1 – Organizar agenda mensal junto ao dirigente máximo objetivando informar e discutir soluções acerca dos principais problemas da Unila apresentados na Ouvidoria.

OBJETIVO 8 – Reestruturar administrativamente a Ouvidoria

Ações:

8.1 – Reestruturar a unidade na estrutura administrativa e de cargos da Unila;

8.2 – Recompôr o quadro de pessoal removido pela reitoria unilateralmente.

Para cada uma das 12 (doze) ações foram preestabelecidas as atividades necessárias e um cronograma prévio. Esse plano de ação detalhado está disponível na unidade de Ouvidoria.

7. DA APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DESCRIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA

Os dados demonstrados nesta seção são extraídos do sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), do painel resolveu da CGU (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>) e das ferramentas de controles internos da Ouvidoria da Unila, os quais estão a disposição de todos os interessados, bastando solicitar à equipe da Ouvidoria que os caminhos e ferramentas são abertamente disponibilizados para conhecimento público e transparência na atuação da Ouvidoria.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

As manifestações ingressam na Ouvidoria por meio de diferentes canais como o sistema Fala.Br (antigo e-Ouv), e-mail, telefone, presencialmente, na forma escrita ou relatos verbais, entre outros, no entanto, registra-se 100% (cem por cento) das manifestações no sistema, independentemente do canal, meio e forma de ingresso, gerando um número de processo.

Esse capítulo do relatório aborda apenas os registros relativos às atividades de Ouvidoria. Os dados acerca da Lei de Acesso a Informação (LAI) são abordados no capítulo subsequente.

A legislação preestabelece que a Ouvidoria receba todo tipo de manifestações, mesmo as anônimas. A Lei também regra que seja restringida a identificação do manifestante quando por ele solicitada.

O número de solicitações de restrição da identidade e de manifestações anônimas são apresentados na tabela 1.

Registro Com Sigilo	
Anonimas	23
Com Restrição	54
Sem Restrição	124

Tabela 1: solicitação de sigilo da identificação

As denúncias registradas na forma anônima passaram a partir do segundo semestre de 2018 a serem automaticamente classificadas pelo sistema como comunicação de irregularidade.

Em outubro de 2018 entrou em vigor a Lei 13.726 que trata da racionalização dos atos e procedimentos administrativos, mediante simplificação das formalidades ou exigências desnecessárias, cujo custo econômico ou social tanto para o cidadão quanto para o erário seja superior ao eventual risco de fraude. A partir do primeiro semestre de 2019, o usuário passou a ter acesso ao serviço de desburocratização ou simplificação através do sistema E-Ouv (atual Fala.Br).

O gráfico 1 apresenta as 146 (cento e quarenta e seis) manifestações



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

recebidas no 2º semestre de 2019, subdividas por 7 (sete) tipos:

- 1 – **Denúncia**: comunicação de ato ilícito/irregular praticado por agentes públicos;
- 2 – **Comunicação de irregularidade**: denúncia anônima;
- 3 – **Reclamação**: demonstração de insatisfação com um serviço público;
- 4 – **Solicitação de providências**: pedido de adoção de providências;
- 5 – **Sugestões**: apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento; e
- 6 – **Elogios**: demonstração de reconhecimento de um atendimento público;
- 7 – **Simplifique**: Solicitação de desburocratização de serviço público.

Em comparação ao semestre anterior o número de manifestações reduziu em 27% e as manifestações negativas, conforme o exposto no Art. 3º, incisos de II a VI da IN nº 05/2018 OGU/CGU (denúncias, comunicações de irregularidades e reclamações e solicitações de providências) mesmo mantendo-se como predominantes, também, tiveram queda de cerca de 13% quando comparados ao semestre anterior.

Os números decrescentes dessas pode ser reflexo da atuação mais efetiva do novo grupo de gestão da Unila, o qual assumiu a gestão das unidades administrativas recentemente.

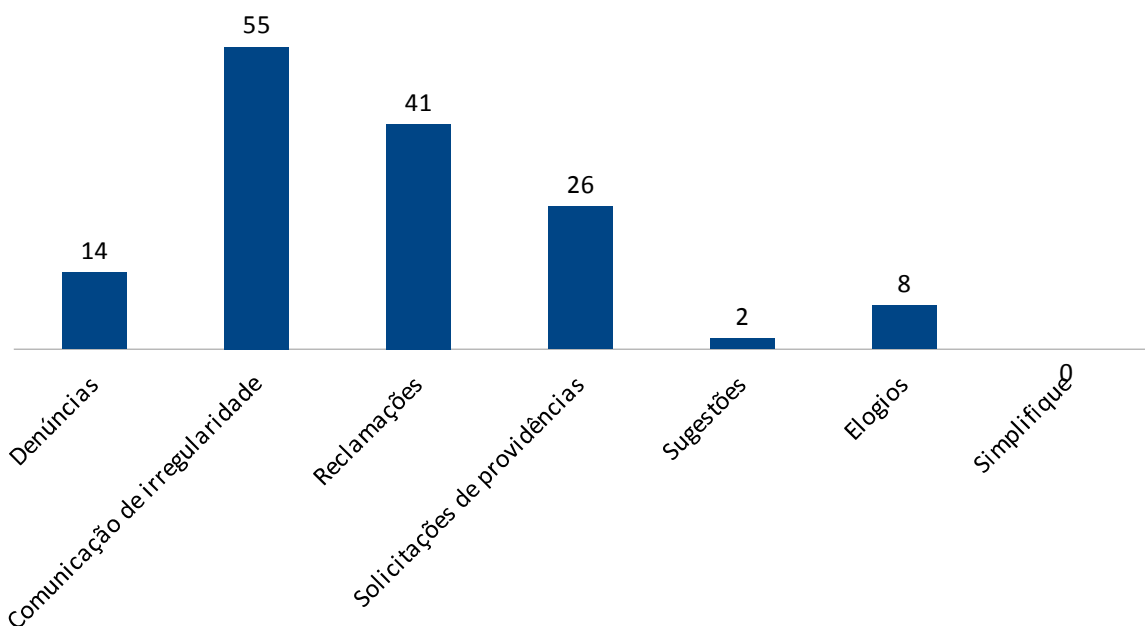


Gráfico 1 – Número de manifestações por tipo



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

As manifestações tidas como relativamente positivas (sugestões e elogios) para o semestre em análise, representam apenas 6% de todas as manifestações.

Durante o semestre a Ouvidoria se reuniu com a Pró-reitoria de Gestão de pessoas (Progepe) e considerando ser muito importante que os autoelogios (aqueles que servidores e chefias proferem aos pares e colegas) continuem a ocorrer, no entanto, na busca em prover o adequado tratamento a esses, no caso, o tratamento interno, nesse encontro foi discutido a possibilidade de que esses tipos de elogios sejam registrados no sistema interno (SIG Unila). Após apreciação da Pró-reitoria, no término do semestre a unidade assumiu a gestão pelo registro e demais encaminhamentos desses.

Objetivando identificar o canal mais utilizado pela sociedade para registro de manifestações na Ouvidoria elaborou-se o gráfico 2.

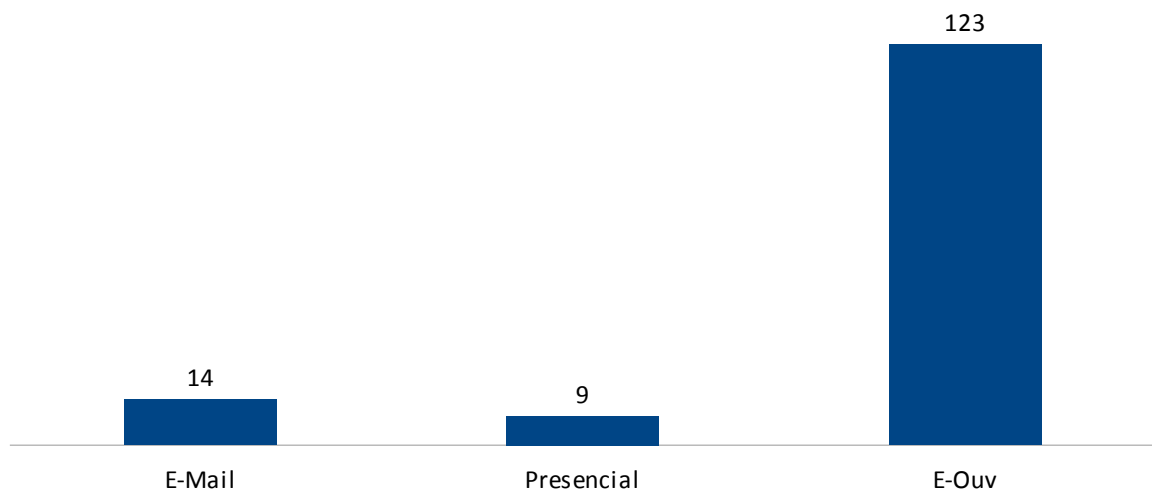


Gráfico 2 - – Proporção de cada meio de entrada

Fonte: Controles internos Ouvidoria.

Nos dados do gráfico 2 observa-se que o sistema e-Ouv (Fala-Br) permanece como sendo um canal mais utilizado pelos usuários do serviço público para registro de suas manifestações. Este fato é positivo para a Ouvidoria pois o uso desta ferramenta é o canal correto para o registro das manifestações, entretanto, como já exposto nos relatórios anteriores, esse fato pode se dar talvez pela localização física da Ouvidoria, que permanece em lugar de difícil localização, contrariando o entendimento da comunidade de Ouvidores dos órgãos Públicos, os quais defendem



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

que as Ouvidorias estejam em locais visíveis e de fácil acesso a todos.

Os quadros de números 1 a 4 identificam parcialmente o perfil dos manifestantes e é possível observar que os usuários, em muitas vezes, não registram completamente seus dados, impossibilitando assim que sejam feitas análises e conclusões mais aprofundadas acerca do perfil demográfico dos mesmos.

QUADRO 1: Manifestantes por gênero

Manifestantes por gênero		
Homens	Mulheres	Não informado
04	03	139

Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

QUADRO 2: Manifestantes por cor

Manifestantes por cor		
Branca	Preta	Não Inf.
03	01	142

Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

QUADRO 3: Manifestantes por idade

Manifestantes por idade			
20 a 39	40 a 59	60 a 79	Não Informado
02	01	01	142

Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

QUADRO 4: Manifestantes por região

Manifestantes por região			
Sudeste	Sul	centro-oeste	Não Informado
01	116	01	28

Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

O sistema permite que o registro da manifestação seja realizado sem as informações do manifestante, de modo a não limitar o exercício de cidadania.

QUADRO 5: Assuntos recorrentes

Assuntos recorrentes	
Assuntos detalhados	Nº manifestações
Educação/Educação Superior/Universidade Pública	29
Administração/ Gestão de Pessoas	19
Ensino/Pesquisa/extensão	18
Administração (infraestrutura, compras/licitações)	18
Administração – legislação	12
Assistência Estudantil – Auxílios estudantis/bolsas	12
Conduta servidor TAE	10
Conduta Servidor Docente	06
Administração – Trâmites de processuais e de atendimento	05



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

Gestão de Pessoas – Concursos públicos/Processo seletivo	04
Conduta discente	03
Assédio Moral/Sexual	03
Não informados/outros/diverso	07
TOTAL	146

Fonte: Controles internos Ouvidoria UNILA.

Por meio do quadro acima é possível identificar quais são os assuntos objetos das manifestações, os quais possibilitam a Administração Superior da Unila identificar áreas com oportunidades de melhorias.

As ferramentas de controles internos elaboradas pela Ouvidoria, possibilitam a classificação das manifestações com base nos assuntos mais recorrentes (Quadro 5).

Esta classificação possibilita visualizar os assuntos tratados com mais frequência e por conseguinte possibilita à Gestão identificar as áreas e procedimentos que necessitam de maior atenção por parte da Administração Superior.

Com o objetivo de apresentar o tempo médio de respostas conclusivas apresentadas aos cidadãos referentes aos registros de manifestações negativas (denúncias, comunicação de irregularidades, reclamações e solicitação de providências), o presente relatório traz o Gráfico 3.

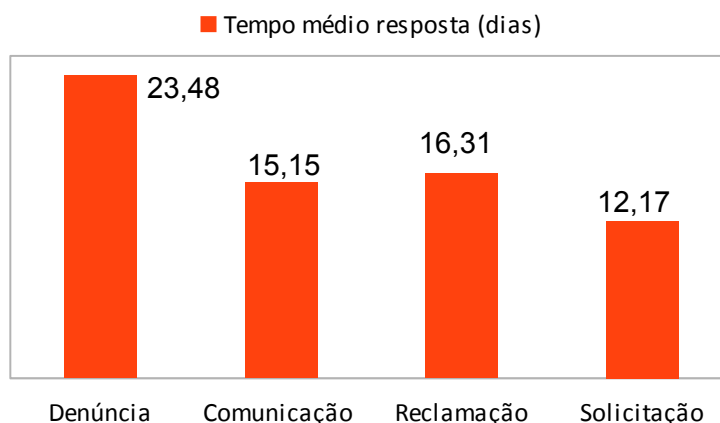


GRÁFICO 3 – Tempo médio de respostas (Denúncias, Reclamações e Solicitações de prov.). Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

Ao observar o gráfico 3 é possível ver que o prazo legal (30 dias para dar o completo tratamento das manifestações pela Ouvidoria) em prover as devidas respostas conclusivas aos manifestantes está sendo cumprido.

Já o prazo de atendimento as solicitações da Ouvidoria às unidades administrativas é de 10 (dez) dias, assim, o quadro 6 apresenta o tempo médio de cada unidade em prover respostas as solicitações da Ouvidoria. Mesmo o regimento interno da Ouvidoria exigindo que se façam constar os nomes daqueles que extrapolam os prazos, no quadro 6 é citado apenas o prazo médio de atendimento das unidades, de modo a atender ao princípio da impessoalidade, pois considera-se que todas elas têm servidores nomeados/designados nos cargos de chefia.

Quadro 06 -

Unidades demandadas			
Unidade	SIGLA	Número de manifestações fora do prazo	Tempo médio de resposta em dias
Pró-Reitoria de Graduação	PROGRAD	7	18
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação	PRPPG	7	16
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	PROGEPE	6	21
Reitoria e Gabinete da Reitoria	GR/REITORIA	4	33
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis	PRAE	3	38
Pró-Reitoria de Administração, Gestão e Infraestrutura	PROAGI	2	25
Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política	ILAESP	2	18
Departamento de Laboratório de Ensino	DELABEN	2	13
Comissão de Ética	CE	1	27
Instituto Latino-Americano de Arte, Cultura e História	ILAACH	1	26
Comissão Superior de Ensino	CONSUEEN	1	24
Coordenação do Curso de Biotecnologia		1	22
Instituto Latino-Americano de Tecnologia, Infraestrutura e Território	ILATIT	1	14

Fonte: Ferramentas internas Ouvidoria.

Fonte: Controle interno Ouvidoria UNILA

Os dados levantados e trazidos no quadro 6 consideram apenas aquelas unidades que superaram o prazo médio de 10 dias para enviar resposta conclusiva às manifestações 2º semestre de 2019.

Novamente ressaltamos que a equipe da Ouvidoria, mesmo com o quadro de servidores insuficiente, tem despendido esforço na busca por proporcionar satisfação em suas respostas conclusivas e na geração de sugestões de melhorias à gestão da Unila. Ao término do 2º semestre de 2019, das **146** (cento e quarenta e



seis) manifestações recebidas, somente **3** (três) encontravam-se em atendimento.

O próximo subcapítulo do presente relatório apresenta os dados relativos aos pedidos de acesso por meio do Sistema Eletrônico de Informação aos Cidadãos (e-Sic), os quais também são de responsabilidade da Ouvidoria da UNILA.

8. DADOS RELATIVOS AO SIC – SISTEMA DE INFORMAÇÃO AOS CIDADÃOS

Neste subtópico são apresentados dados de pedidos de informação registrados no e-SIC com base na Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) registrados de janeiro a junho de 2019.

QUADRO 07: Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de pedidos de acesso à informação	
Total de pedidos	65
Média mensal de pedidos	10,83

Fonte: e-Sic, mar-2020.

QUADRO 08: Situação dos pedidos

Situação dos pedidos	
Em tramitação no prazo	0
Respondidos	65

Fonte: e-Sic, mar-2020.

QUADRO 09: Características dos pedidos de acesso à informação

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas	238	Total de solicitantes	56
Perguntas por pedido	3,66	Solicitantes com um único pedido	48

Página 17 de 27



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

Fonte: e-Sic, mar-2020.

QUADRO 10: Temas das solicitações (Top 10)

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de pedidos
Educação – Educação superior	40	61,54%
Educação – Gestão escolar	24	36,92%
Trabalho - Profissões e ocupações	01	1,54

Fonte: e-Sic, mar-2020.

QUADRO 11: Resposta aos pedidos de acesso à informação

Resposta aos pedidos de acesso à informação		
Prorrogações:	Quantidade	% dos pedidos
	10	15,38

Fonte: e-Sic, mar-2020.

QUADRO 12: Meios de envio de resposta

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	65	100,00

Fonte: e-Sic, mar-2020.

QUADRO 13: Tipos de solicitante

Tipos de solicitante		
Pessoa Jurídica	2	3,57%
Pessoa Física	54	96,43 %

Fonte: e-Sic, mar-2020.

QUADRO 14: Origem dos solicitantes

Origem dos solicitantes			
Estado	Número de	% dos solicitantes	Número de



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

	solicitantes		pedidos
PARANÁ	7	12,97	7
RIO GRANDE DO SUL	6	11,11	7
SÃO PAULO	5	9,26	8
MINAS GERAIS	4	7,41	5
DISTRITO FEDERAL	3	5,56	3
RIO DE JANEIRO	3	5,56	3
BAHIA	2	3,70	3
CEARÁ	2	3,70	2
ESPIRITO SANTO	1	1,85	1
GOIAS	1	1,85	1
MARANHÃO	1	1,85	1
MATO GROSSO DO SUL	1	1,85	1
PARAÍBA	1	1,85	1
PERNAMBUCO	1	1,85	1
SANTA CATARINA	1	1,85	1
OUTROS PAÍSES	1	1,85	1
NÃO INFORMADO	14	25,93	16

Fonte: e-Sic, mar-2020.

QUADRO 15: Gênero

Gênero	
M	25
F	26
Não informado	14

Fonte: e-Sic, mar-2020.

QUADRO 16: Escolaridade

Escolaridade	
Pós-Graduação	16
Mestrado/Doutorado	16
Ensino Superior	13
Ensino Médio	05
Não informado	15

Fonte: e-Sic, mar-2020.

QUADRO 17: Profissão

Profissão	
Servidor Público Federal	25
Estudante	8
Professor	7
Empregado – Setor privado	4
Pesquisador	3



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

Empresário/empreendedor	1
Outra	2
Não Informado	15

Fonte: e-Sic, mar-2020.

QUADRO 18: Pedido por tipo de resposta

Pedido por tipo de resposta	
Resposta solicitada inserida no e-SIC	60
Solicitação em duplicidade	2
Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na Internet ou em publicações existentes	1
Parte do pedido é desproporcional	1
Parte do pedido é incompreensível	1

Fonte: e-Sic, mar-2020.

No próximo capítulo apresenta-se as sugestões de melhoria encaminhadas à Gestão.

9. DAS SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Dentre as competências de uma Ouvidoria está a de sugerir melhorias na prestação de serviço público a partir das demandas recebidas, conforme Lei 13.460, Art. 14, Inciso II.

Após tratativas de uma manifestação, se identificado fatores que possam vir a comprometer a qualidade dos serviços prestados e a possibilidade de melhoria por parte da Gestão, a Ouvidoria encaminha sugestão à administração, que poderá adotá-las ou ainda optar por outras medidas que possam eliminar ou minimizar a situação.

Considerando que é direito do usuário de serviço público receber resposta conclusiva quanto a sua manifestação, a Ouvidoria solicita o retorno da



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria Federal

administração quanto a admissibilidade da sugestão ou não, ou ainda se ela tomará outra atitude frente ao fato, porém nem sempre a área informa quais foram os procedimentos adotados ou se foi adotado algum procedimento, deixando não só o cidadão manifestante mas sim toda a comunidade acadêmica sem resposta.

O quadro 19 apresenta as sugestões do 2º semestre de 2019 enviado para as áreas competentes e as repostas destas unidades quanto as medidas adotadas.

Algumas sugestões apresentadas no relatório do 1º semestre de 2019 ficaram sem resposta por parte da administração naquele momento. Entretanto, quando da elaboração do relatório do segundo semestre de 2019, as áreas competentes enviaram resposta a três sugestões, que são apresentadas no quadro 20.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

QUADRO 19: Sugestões à administração da Unila

	Nº Memo.	Pontos e fatos Manifestados pelos cidadãos	Sugestões da Ouvidoria	Retorno da área
1	274/2019	Manifestante relata que atividades avaliativas de algumas matérias do Curso de Medicina e seus respectivos escores foram divulgados aos alunos, computando 50, 49 e 48 dias após a realização e entrega das atividades avaliativas e que isso é fato recorrente.	Sugeriu-se que a direção do ILACVN interceda junto aos coordenadores de cursos do Instituto, no sentido de buscar com que os docentes que ministram conteúdos nestes cursos, cumpram exatamente o preestabelecido nas normas da graduação	O Instituto informou que os apontamentos foram transmitidos aos coordenadores de curso do ILACVN, de modo a aperfeiçoar e cumprir as normativas internas da Universidade.
2	332/2019	Manifestante solicita que todos os docentes, inclusive os visitantes, participem do colegiado dos cursos que ministram aulas.	Sugeriu-se que enquanto não for aprovado o Regimento que definirá a composição dos colegiados, que não se restrinja a participação nos colegiados dos cursos dos docentes que efetivamente ministram no atual semestre e/ou ministraram no semestre anterior, conteúdos no curso. Logo, deve-se então, ser prontamente promovida a inserção e participação dos docentes excluídos indevidamente, uma vez que tratam-se de direitos de fato e jurídico.	Até a data de fechamento deste relatório a Unidade não encaminhou tempestivamente a resposta.
3	Via processo 23422.005	Cidadão denuncia a acumulação de cargo de servidor assistente administrativo na Unila e docente em	Sugerimos que seja emitida comunicação oficial por parte da Administração da Unila, no sentido de informar seus servidores, principalmente aqueles ocupantes do cargo de	A Progepe informou que, com fito no atendimento da sugestão desta ouvidoria, foi criado um



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

	763/2019-23	Instituição Estadual de Ensino.	Assistente em administração, da impossibilidade legal de acumulação de cargos públicos por servidores do cargo em questão.	documento que será disponibilizado no site institucional onde informa sobre o acúmulo ilegal de cargos. Para reforçar a informação cadastraremos todo início de ano uma notícia no SIPAC.
4	527/2019	Manifestantes relatam que os técnicos do laboratório de audiovisual se ausentam do local de trabalho, permanecendo o local fechado e que por conta disso não é possível retirar equipamentos, prejudicando as aulas.	Sugere-se que a escala dos técnicos seja constantemente analisada de modo que os laboratórios, inclusive o de audiovisual, não fiquem sem o atendimento mínimo necessário para seu completo funcionamento e plena assistência as atividades dos docentes.	O Delabem informa que os servidores lotados no departamento possuem jornada flexibilizada, que permite atuarem em escalas de 6 h, dispensando os intervalos de refeições, e assim não há interrupção no atendimento. Para atendimento as demandas do ILAACH para os cursos de Música e Cinema audiovisual, foi disponibilizada uma equipe de 5 servidores com conhecimento técnico diverso, e funções específicas. Informam ainda que as escalas de trabalhos e horários de funcionamento



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

				estão fixadas em local visível junto aos espaços que o Delaben apoia, que o gozo de férias dos servidores do Delaben, ocorre em recesso do ano letivo, justamente para diminuir o prejuízo no atendimento. Para a ampliação de atendimento, é necessário aumento dos servidores disponibilizados a Sact e ao Delaben pela Instituição.
5	539/2019	Manifestante relata que servidora da PROAGI, com redução de carga horária para 6 h semanais e 30 h mensais, está fazendo intervalo para o almoço.	Sugeriu-se que a situação da servidora citada na manifestação seja regularizada, uma vez que ela não faz jus ao intervalo.	Pró-Reitoria não acatou a sugestão sendo feitos os encaminhamentos cabíveis pela Ouvidoria acerca da demanda do cidadão.

Fonte: Ouvidoria/UNILA

Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

QUADRO 20: Sugestões feitas no 1º semestre à administração da Unila

	Sugestão	Retorno da Reitoria
1	Criação dos Regimentos das Unidades e Subunidades administrativas e acadêmicas, possibilitando a informação para ambas as partes dos trâmites processuais e das competências de cada uma.	Até a data de fechamento deste relatório a administração não encaminhou tempestivamente a resposta.
2	Criação de um rito e um canal para atender aos autoelogios.	A partir de 23/12/2019, os Elogios Internos - aqueles entre servidores ou entre unidades/subunidades da UNILA – passarão a ser registrado via o SIGRH (Portal do Servidor - Solicitações - Elogios). Feito o registro, a PROGEPE adota as providências para ciência dos elogiados e realização dos registros nas fichas funcionais. À Ouvidoria encaminha-se apenas as manifestações de satisfação com serviços públicos prestados pela Universidade à população.

Fonte: Ouvidoria/UNILA



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Ouvidorias Públicas são instrumentos de cidadania e se tornam cada dia mais pilares de sustentação da democracia. A aproximação com os cidadãos usuários do serviço público é um fator positivo, uma vez que se pode identificar as necessidades e/ou falhas da prestação do serviço dando a oportunidade, à Gestão, de melhoria e ainda a identificação dos anseios de seus usuários. A forma com que as Ouvidorias trabalham com a comunicação direta, fácil e acessível torna o relacionamento democrático entre a sociedade e Instituição.

Como observado neste relatório, mesmo tendo reduzido em comparação ao semestre anterior, a Ouvidoria tem recebido um fluxo grande de manifestações. As consideradas negativas devem ter atenção especial no planejamento da Administração, visando a melhoria dos serviços prestados pela Universidade.

Diferentemente dos períodos anteriores as recomendações geradas pela Ouvidoria, a partir das demandas recebidas, tem sido atendidas pela maioria das unidades administrativas da Universidade, proporcionando melhorias nos serviços prestados ao cidadão.

Salientamos que o apoio recebido por grande parte das Unidades acadêmicas da Unila torna participação do cidadão eficaz e o papel da Ouvidoria se cumpre. Todavia algumas áreas ainda não compreendem o que é uma Ouvidoria e isso gera conflitos, entretanto com esclarecimento do papel da Ouvidoria estes conflitos tendem a diminuir, assim como já vem acontecendo.

O fortalecimento da Ouvidoria Unila se faz necessário para que ela possa cumprir com seu objetivo. A reposição de seu quadro de servidores, sua localização física em local visível e de fácil acesso, a valorização deste importante setor pela Gestão fará com que ela se torne forte perante a comunidade, indo de encontro com o cenário atual, o de fortalecimento das Ouvidorias.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

O fortalecimento das Ouvidorias está cada dia mais claro através de novas Leis e do aumento de responsabilidade trazida por elas, e isto demonstra que o Estado as vê como estratégica na melhoria dos serviços públicos. Cada dia mais se houve falar em defesa do usuário, responsabilidade e controle social, cidadania. Todos estes conceitos estão ligados à Ouvidoria. Fortalecer a Ouvidoria demonstra o quanto uma instituição valoriza seu público, dando a ele voz e vez, com o intuito de melhorar o serviço prestado.

Foz do Iguaçu, 31 de março de 2020.

Leandro José Scherer
Ouvidor Geral

Edina Dorilda de Oliveira
Vice-Ouvidora

Magna Gonçalves de Gonçalves
Assistente em Administração