MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA
OUVIDORIA

OUVIDORIA: RELATÓRIO DE ATIVIDADES - MAI/2015 A JUL/2017

Foz do Iguaçu

2017

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA
OUVIDORIA

UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA

Reitor
Gustavo Oliveira Vieira

Pró-Reitor de Graduação
Lucio Flavio Gross Freitas

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação
Dinaldo Sepúlveda Almendra Filho

Pró-Reitora de Extensão
Ângela Maria de Souza

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis
Paulo Cesar do Nascimento

Pró-Reitor de Relações Internacionais e Institucionais
Luis Evelio Garcia Acevedo

Pró-Reitor de Administração, Gestão e Infraestrutura
Vagner Miyamura

Pró-Reitor Gestão de Pessoas
Geraldino Alves Bartozek

Pró-Reitor de Planejamento, Orçamento e Finanças
Caetano Carlos Bonchristiani

Ouvidor-Geral
Denner Mariano de Almeida

Equipe Ouvidoria
Fernando Haetinger Masera da Silva
Maria Aparecida Webber
Otávio Augusto Barbosa

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Demandas recepcionadas na Ouvidoria – Mai/2015 a Jul/2017 9
Gráfico 2- Demandas finalizadas e não finalizadas – Mai/2015 a Jul/2017 9
Gráfico 3 - Histórico de demandas recepcionadas na Ouvidoria – Mai/Dez 2015 10
Gráfico 4 – Histórico de demandas recepcionadas na Ouvidoria em 2016 10
Gráfico 5 - Histórico de demandas recepcionadas na Ouvidoria – Jan/Jul 2017 111
Gráfico 6 - Demandas, segundo tipo de demandante 12
Gráfico 7 - Demandas recepcionadas em 2017, segundo tipo de demandante 12
Gráfico 8 - Demandas, segundo identificação do demandante – Abril a Julho de 2017 13
Gráfico 9 - Demandas, segundo tipo de manifestação 14
Gráfico 10 - Tempo médio de atendimento de demandas 16
Gráfico 11 - Tempo médio dedicado por manifestação concluída – Abr/Jul 2017 (e-Ouv) 17

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Manifestações recepcionadas, segundo as unidades demandadas.....15
Tabela 2 – Estatísticas do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), no período de Mai/2015 a Jul/2017.....18

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA
OUVIDORIA

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 6
1. GESTÃO DA OUVIDORIA DA UNILA 7
2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA DA UNILA ENTRE MAI/2015 E JUL/2017 8
2.1 Fluxo de entrada das demandas 9
2.2 Análise descritiva 12
2.3 Tempos de Finalização 16
3. RECOMENDAÇÕES 18
4. PERSPECTIVAS PARA 2017/2 A 2018/1 23

APRESENTAÇÃO

> […] Nesse novo paradigma, da "ouvidoria ativa", a unidade administrativa torna-se espaço de participação e qualificação da gestão, e seu principal indicador de resultado passa a ser "cidadão atendido", em vez de apenas "demanda encaminhada" [1].

A Ouvidoria representa o acolhimento ao preceito constitucional do art. 37, §3º, ao promover a participação do cidadão na administração pública. Essa interação possibilita aos órgãos públicos conduzir processos de aperfeiçoamento na prestação dos serviços e promover eficácia e qualidade no atendimento, compreendo-o a partir de uma dimensão humanizadora e acolhedora.

É a instância de controle e participação social que tem por missão representar todo cidadão, garantindo o tratamento adequado – urbano, respeitoso, cortês - das manifestações recebidas (denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões), e contribuindo para efetividade das políticas e serviços públicos.

À medida que os mecanismos de controle, melhoria e transparência das políticas e serviços públicos evolucionaram, a ouvidoria tornou-se ativa, e seu papel clássico, reativo, de recepção de manifestações, deu espaço para uma perspectiva de dinamismo, tornando-a um espaço de interlocução e intermediação com a comunidade, com vistas à avaliação, controle e planejamento compartilhados da coisa pública.

A Ouvidoria da Unila, nos termos definidos no Regimento Geral e no regimento interno da unidade, é o órgão de interlocução institucional, destinado ao tratamento de demandas da sociedade e comunidade universitária; o órgão de promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos da sociedade civil e da comunidade universitária em prol da melhoria do serviço público prestado pela universidade.

Este relatório integra o cumprimento das atribuições da Ouvidoria da Unila regulamentadas na Instrução Normativa nº 1/2014-Ouvidoria-Geral da União (art. 3º) e na Resolução Consun nº 11/2017 (art. 2º). Está estruturado em quatro capítulos e apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período entre maio de 2015 e julho de 2017, o detalhamento das manifestações recepcionadas, as recomendações expedidas, bem como

[1] Ouvidorias do Poder Executivo Federal – 2013. Perita: Valéria Alpino Birgonha Salgado. Colaboração: Samuel A. Antero. União Europeia. Diálogos Setoriais União e Brasil. Ouvidoria-Geral da União. Controladoria-Geral da União. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

considerações e perspectivas futuras.

1. GESTÃO DA OUVIDORIA DA UNILA

No período referência deste relatório, a Ouvidoria da Unila passou por mudanças que impactaram no exercício de suas atividades. A mais significativa dessas reflete no trânsito de servidores e o quantitativo que permaneceu efetivamente lotado e atuando na unidade. Inicialmente, contava com quatro servidores. A servidora nomeada em outubro de 2014, para a função de vice-ouvidora, somente veio a ter lotação exclusiva na unidade em outubro de 2015. Até então, cumulava a função com atribuições próprias em outra unidade, dedicando-se, em média, doze horas por semana à ouvidoria. Conquanto, em abril de 2016, foi-lhe concedido afastamento integral para participação em Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, pelo período de vinte e quatro meses.

Em outubro de 2015, novamente uma transição que impactou no quadro da ouvidoria, com a remoção de uma servidora que atuava há aproximadamente oito meses na unidade. Ainda nesse mês, outro servidor veio somar à unidade, por meio de remoção, mas permaneceu em exercício por aproximadamente dois meses. E, em dezembro de 2016, mediante nova remoção, outro servidor passou a integrar o efetivo da unidade. É importante registrar, nesse contexto, a mudança ocorrida em junho de 2015, com a instalação da ouvidoria na Unidade Jardim Universitário, sala G-12, fato que melhorou em muito as condições de trabalho e atendimento.

No que tange a aspectos técnicos de operacionalização de trabalho, duas importantes reestruturações ocorreram: a primeira em abril de 2016, quando foi implementado o módulo "Ouvidoria" no Sistema Integrado de Gestão da Unila. Com isso, as demandas passaram a ser recebidas e tratadas exclusivamente por sistema eletrônico, considerando que até então eram geridas através do correio eletrônico institucional e registradas em arquivos físicos. E, em abril de 2017, a unidade aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv). Com isso, a gestão da ouvidoria alcançou um avanço significativo, alinhando-se e integrando-se à estrutura desenvolvida pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Exemplo

dessa inovação é a plataforma "Sala de Ouvidorias" [2], que apresenta dados sobre as manifestações registradas, por meio do e-Ouv, e possibilita acompanhamento permanente e aferição atualizada de indicadores que refletem a qualidade dos serviços públicos prestados.

Outros fatores com implicações nas atividades decorreram de conjunturas políticos-institucionais vividas pela universidade no período em questão, a exemplo (i) os períodos de greve, com adesão de servidores da instituição, em 2015 (mais de 4 meses), e em 2016, (ii) a intervenção judicial sobre a composição do Conselho Universitário e demais órgãos colegiados (novembro de 2015), (iii) a saída do reitor *pro tempore* em janeiro de 2017 e designação de novo reitor somente em julho, bem como (iv) a tensão política diante dos rumores de transformação do projeto institucional, que incomodam e afetam a instituição há longa data. Situações como essas reverberam em desdobramentos no ambiente universitário, nas relações interpessoais, e refletem na quantidade de demandas recepcionadas, na complexidade e no tempo de tratamento e conclusão dos assuntos.

Esses acontecimentos indicam que a unidade de ouvidoria da Unila sofreu implicações no desempenho de suas atividades. O desenvolvimento das ações planejadas[3] não conseguiu acompanhar as previsões de consecução, restando prejudicada, inclusive, a apresentação dos relatórios gerenciais nos prazos estabelecidos em normativa. Razão pela qual se fez necessária a atualização e consolidação de informações no presente relatório.

Por fim, pontuam-se duas importantes iniciativas: a participação de servidores da unidade no "Curso de Atualização e Certificação em Ouvidoria", em 2016; e o evento "I Jornada de Educação Ética", promovido em parceria com a Comissão de Ética da Unila em junho de 2017, que buscou aproximar a instituição dos temas da Justiça Restaurativa, Comunicação Não-Violenta e Cultura de Paz, inspirando uma visão mais ética e dignificante sobre os conflitos, a partir do diálogo.

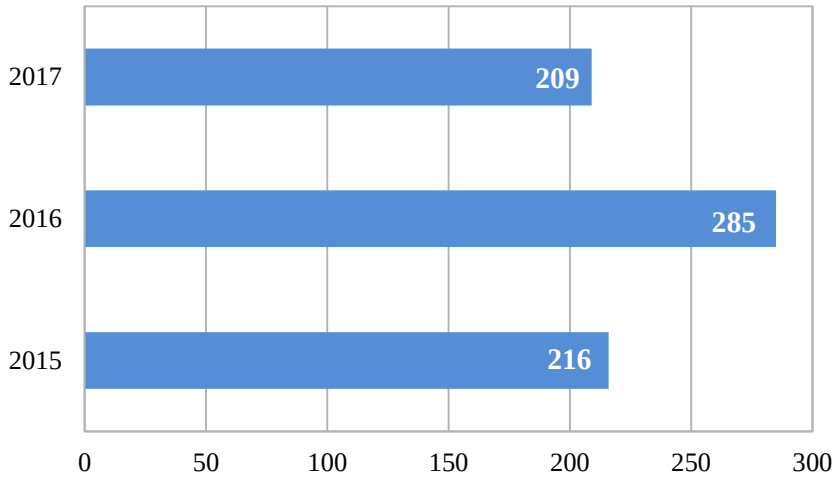
2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA DA UNILA ENTRE MAI/2015 E JUL/2017

[2]Disponível em: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>.
[3] Referentes ao Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria.

2.1 Fluxo de entrada das demandas

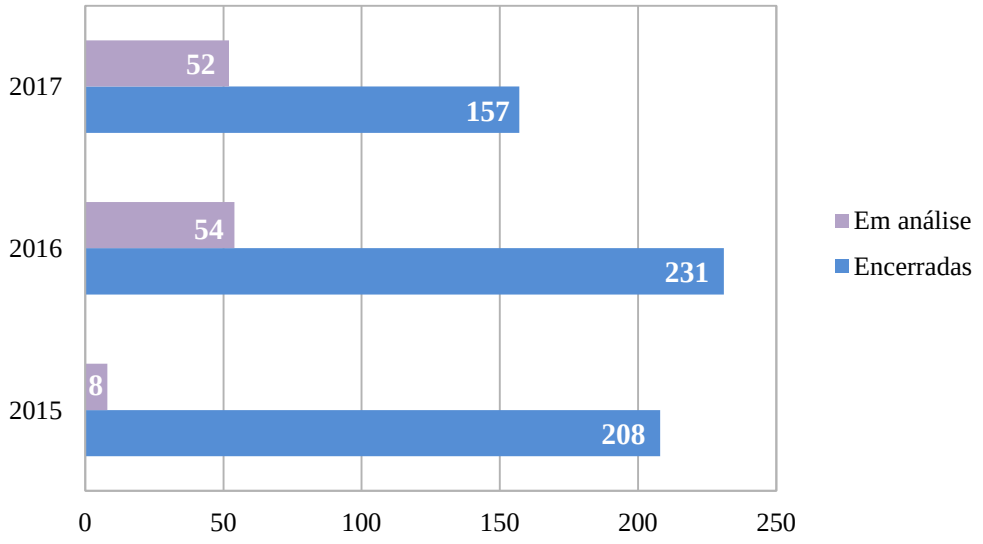
Entre maio de 2015 e julho de 2017, a Ouvidoria da Unila recebeu 710 manifestações, sendo todas pertinentes à instituição. Esse total resultou uma média de 27,3 manifestações/mês. Foram finalizadas 596 demandas no período, subsistindo 114 com análise em andamento.

Gráfico 1 - Demandas recepcionadas na Ouvidoria – Mai/2015 a Jul/2017



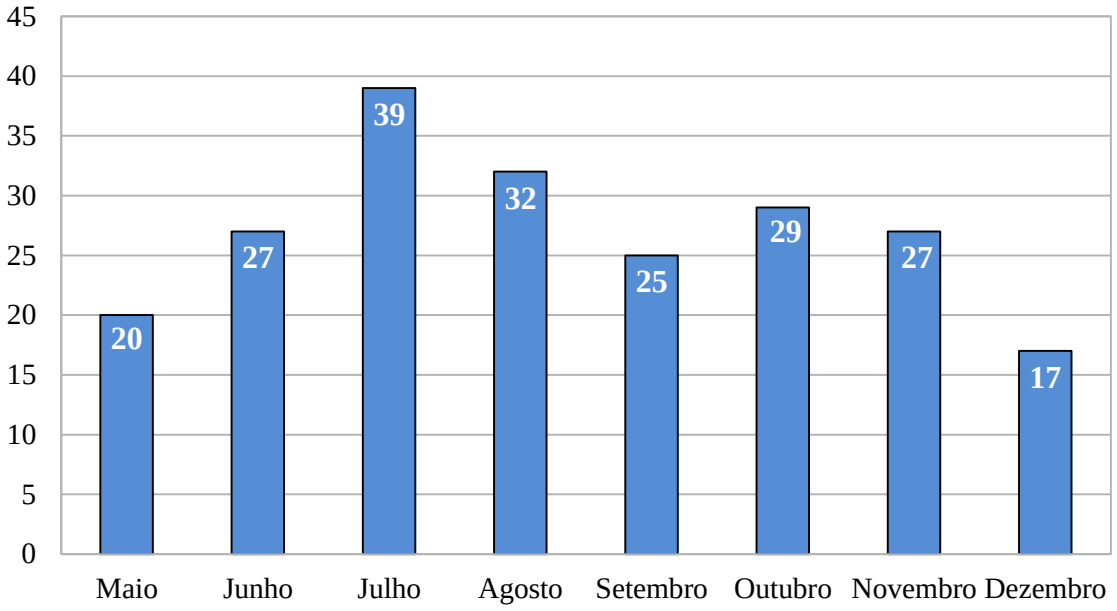
Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

Gráfico 2- Demandas finalizadas e não finalizadas – Mai/2015 a Jul/2017



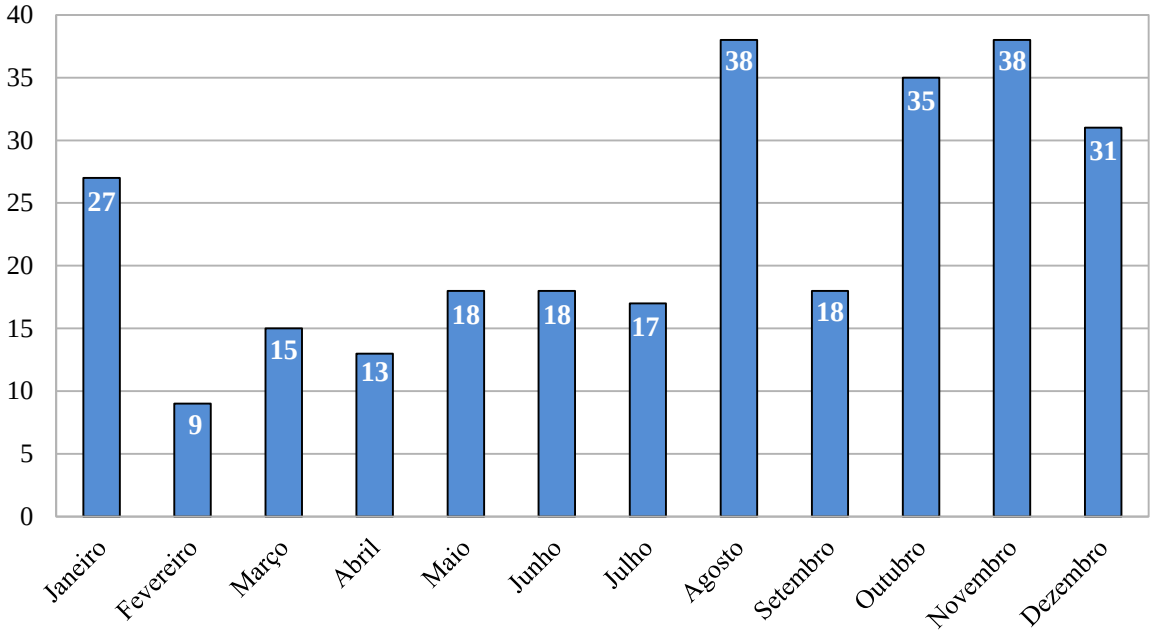
Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

Gráfico 3 - Histórico de demandas recepcionadas na Ouvidoria – Mai/Dez 2015



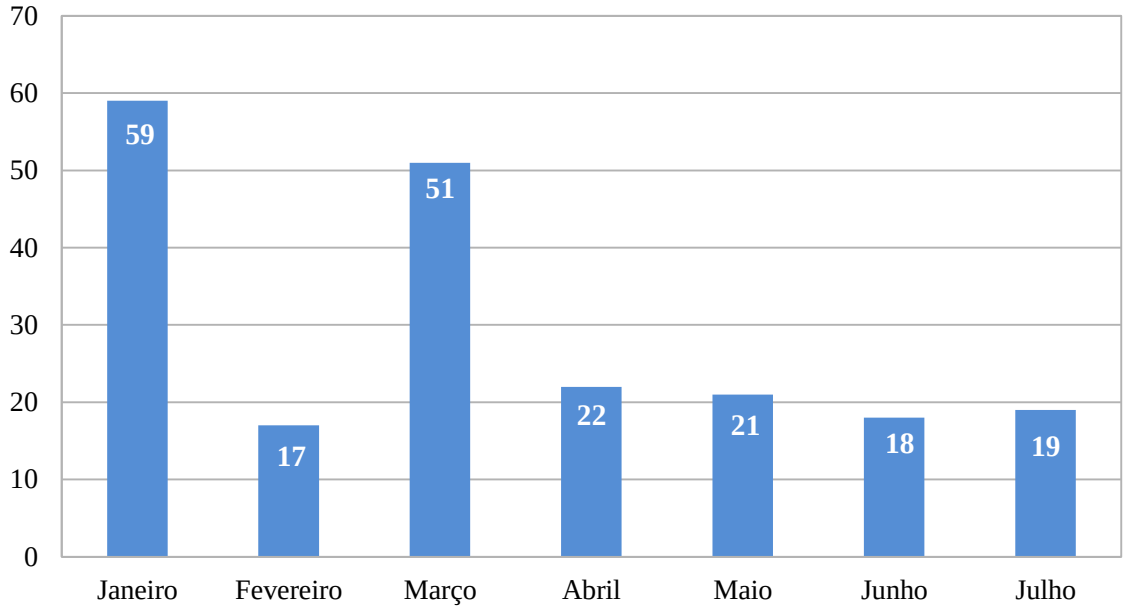
Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

Gráfico 4– Histórico de demandas recepcionadas na Ouvidoria em 2016



Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

Gráfico 5 - Histórico de demandas recepcionadas na Ouvidoria – Jan/Jul 2017



Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

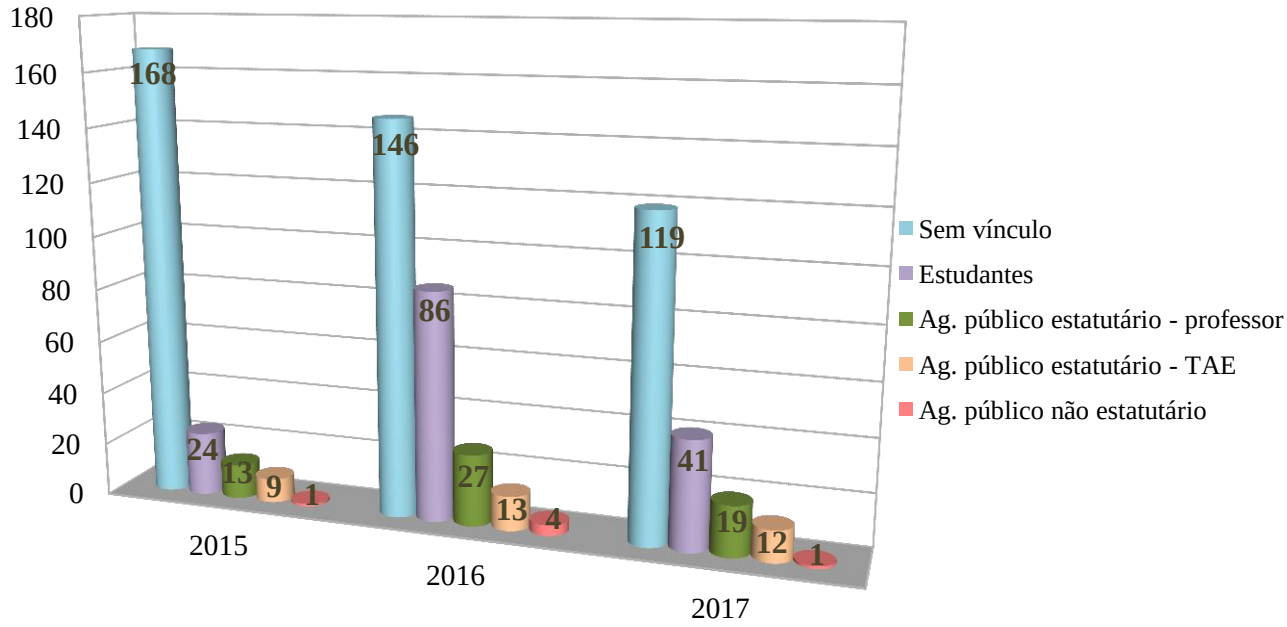
Pelos dados apresentados nos gráficos 3 a 5, é possível definir a média de manifestações registradas nos períodos respectivos períodos, sendo: 27 manifestações/mês; 23,75 manifestações/mês; e 29,8 manifestações/mês.

De modo geral, alguns índices coincidem com etapas do calendário acadêmico da universidade. Quando se constata aumento médio de demandas em períodos relacionados com início e fim de semestre letivo identifica-se relação com a procura por informações sobre processos seletivos e o surgimento de questões ligadas a avaliações e fechamento de notas. É o caso dos meses de julho e agosto de 2015 e agosto de 2016. Nos meses finais de 2016, houve aumento de demandas de informações sobre processos seletivos, especialmente os relacionados à ocupação de vagas ociosas.

Os índices dos meses de janeiro e março de 2017 tiveram relação com o período de matrículas regulares e com a situação de cancelamento de auxílios estudantis por expiração de prazo de vigência.

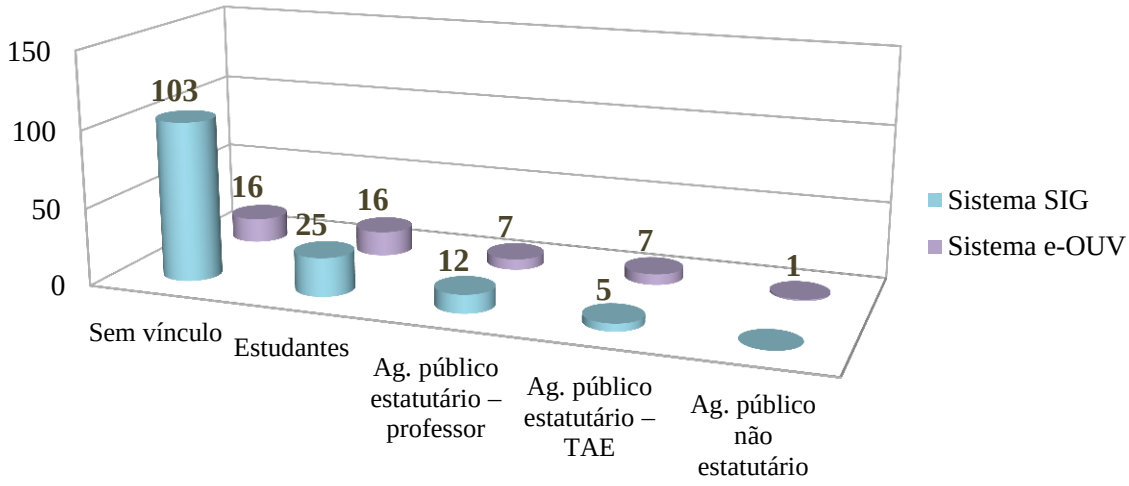
2.2 Análise descritiva

Gráfico 6 - Demandas, segundo tipo de demandante



Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

Gráfico 7 - Demandas recepcionadas em 2017, segundo tipo de demandante

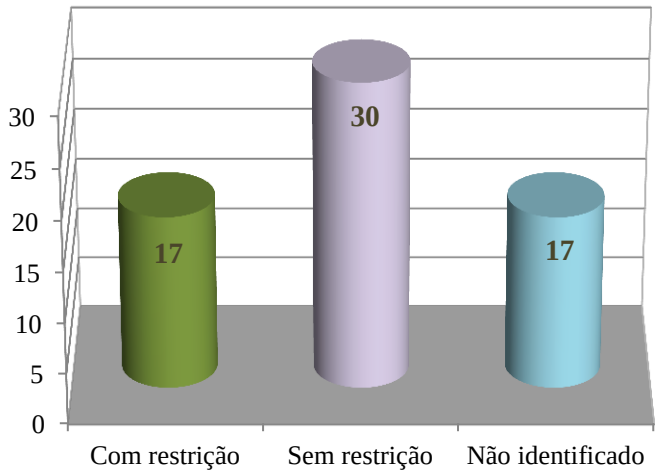


Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

A diferença que se constata ao relacionar os indicadores do gráfico 6, aos apresentados no gráfico 1, dá-se em razão das manifestações sem identificação registradas em 2017 (ver gráfico 7) e porque em 2015 uma manifestação foi registrada por uma unidade da instituição; ademais, em 2016, constam oito manifestações encerradas e uma sem identificação, sem que fosse possível coletar a referência do tipo de demandante.

Cerca de 60% das demandas recebidas foram registradas por membros da comunidade externa, que em sua maioria solicitaram informações sobre processos seletivos da universidade[4].

Gráfico 8 - Demandas, segundo identificação do demandante – Abril a Julho de 2017



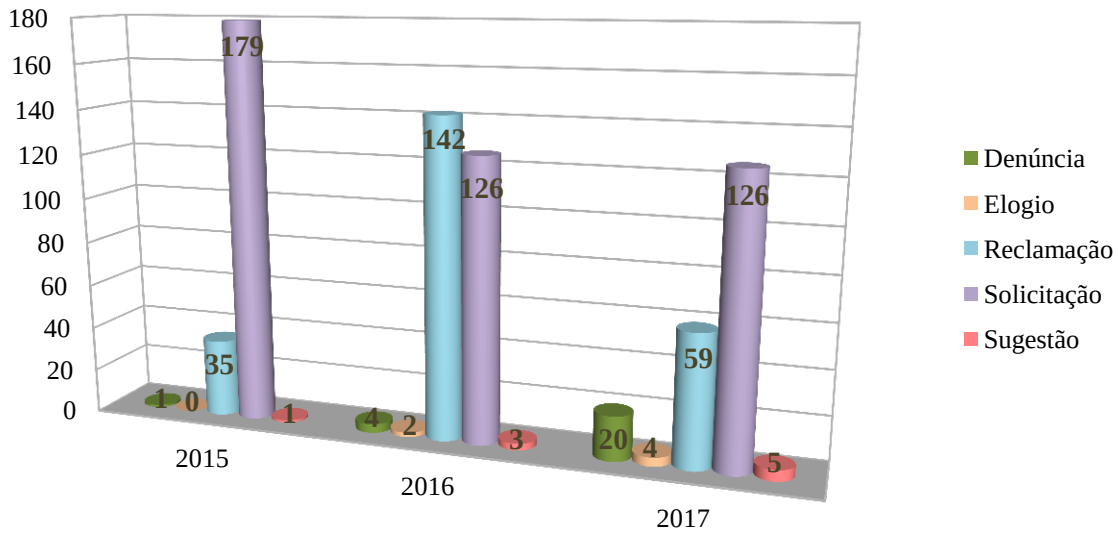
Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

Antes da migração para o sistema e-Ouv, a classificação quanto à identificação restringia-se à possibilidade de o manifestante indicar necessidade de sigilo ou não da manifestação. A partir de abril de 2017, com o advento desse novo sistema, ampliou-se o rol de possibilidades para o demandante definir o nível de sigilo de seus dados, nos termos da Lei de Acesso à Informação. Optou-se por restringir o indicador a 2017 em razão da dificuldade de extração das informações nos períodos anteriores, especialmente em 2015, quando se utilizava o mecanismo do correio eletrônico

[4] É importante pontuar que há procura de atendimento da ouvidora por agentes públicos não estatutários (agentes terceirizados), mas que, por receio de represálias e insegurança quanto à sua permanência de trabalho na universidade, optam por não registrar manifestação.

institucional e a consulta sobre o nível de sigilo demanda era feita via mensagem.

Gráfico 9 - Demandas, segundo tipo de manifestação[5]



Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

Diante da inexistência de um sistema específico de registro e acompanhamento de manifestação, em 2015 percebe-se o baixo índice de manifestações tipo “reclamação”. Nos períodos seguintes, 2016 e 2017, o aumento desse indicador tende a confirmar essa hipótese. Associa-se a esse aspecto, a mudança de conjuntura da própria ouvidoria que, a partir de 2016, caminha para um *status* de ouvidoria ativa, em que a unidade busca a interação com o cidadão, disponibilizando ferramentas e tecnologias que permitam o estreitamento desse diálogo com maior participação e controle comunitário. Com a adesão ao e-Ouv percebe-se aumento geral nos indicadores de todos os tipos manifestações. Acredita-se que a plataforma tenha propiciado aos demandantes maior sensação de segurança, à medida que permite o registro anônimo, e por possibilitar acompanhamento transparente dos trâmites da demanda, dos prazos de resposta e das informações.

[5] Em 2015, utilizava-se a nomenclatura “informação”. Optou-se por apresentar os dados já classificados com a nomenclatura “solicitação”, utilizada no sistema e-Ouv.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA
OUVIDORIA

Tabela 1 – Manifestações recepcionadas, segundo as unidades demandadas

Unidades Responsáveis	Sigla	Denúncia			Elogio			Solicitação			Reclamação			Sugestão			Total
		2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
Assessoria da Reitoria 1	AR1											1					**1**
Assessoria da Reitoria 4	AR4								1								**1**
Auditoria Interna	AUDIN									1	2	1					**4**
Biblioteca Latino-Americana	BIUNILA			1								3					**4**
Centro Int. de Antropologia e História	CIAH											1					**1**
Centro Interdisciplinar de letras e Artes	CILA											4					**4**
Com. Permanente de Pessoal Docente	CPPD											1					**1**
Comissão de Ética	CE							1			4	8					**13**
Comissão Flexibilização de Jornada	CPFJ									1							**1**
Comissão Recursal	-										1						**1**
Corregedoria-Geral da Unila	CGU																
Curso de Arquitetura e Urbanismo	-									1							**1**
Curso de Ciência Política e Sociologia	-											1					**1**
Curso de Ciências da Natureza	-							1					1				**2**
Curso de Ciências Econômicas	-									2		1	1				**4**
Curso de Eng. Civil de Infraestrutura	-											1					**1**
Curso de Eng. de Materiais	-											1					**1**
Curso de Filosofia	-											2					**2**
Curso de Geografia	-								1			1					**2**
Curso de História	-											1					**1**
Curso de Matemática	-											1					**1**
Curso de Medicina	-								1			1					**2**
Curso de Música	-							4			1						**5**
Curso de Relações Int. e Integração	-									1		2					**3**
Curso de Saúde Coletiva	-									1		4					**5**
Curso de Serviço Social	-								1								**1**
Grupo de Pesquisadores em Geografia	-												1				**1**
Inst. Ciências da Vida e da Natureza	ILACVN							1				2			1		**4**
Inst. de Arte, Cultura e História	ILAACH								1			7					**8**
Inst. Economia, Sociedade e Política	ILAESP							1	1	2	2	1	3				**10**
Inst. Tecnologia, Infraestrutura e Território	ILATIT			1				3				1					**5**
Liga Acadêmica em Psiquiatria	-												1				**1**
Me. Políticas Públicas e Desenvolvimento	PPGPPD											1					**1**
Mestrado em Física Aplicada	PPGFISA							1									**1**
Órgão Externo	-							1									**1**
Ouvidoria	-					1		67	27		5	12					**112**
Pró-Reitoria de Adm. e Infraestrutura	PROAGI							2	9	1	4	16	5		1		**38**
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis	PRAE		2					4	11		2	10					**29**
Pró-Reitoria de Extensão	PROEX						1		4	1		5					**11**
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	PROGEPE		1	3			1	10	10	3	3	10	5				**46**
Pró-Reitoria de Graduação	PROGRAD							63	29	6	8	16	4	1			**127**
Pró-Reitoria de Pesq. e Pós-Graduação	PRPPG							3	6		1	3	1				**14**

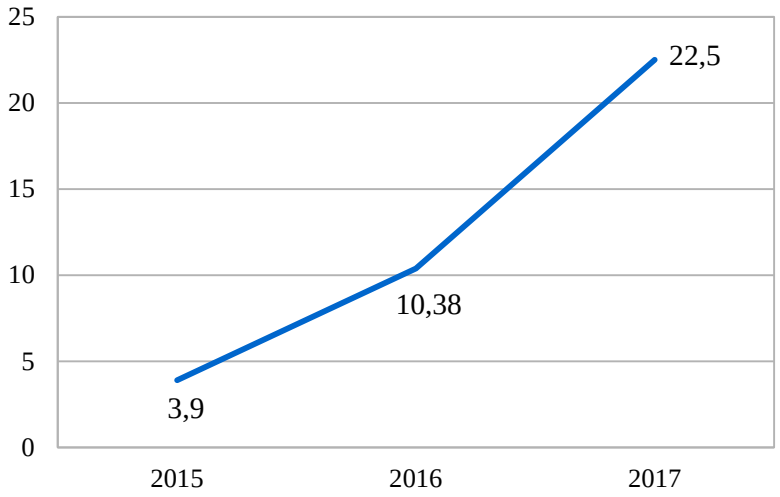
Unidades Responsáveis	Sigla	Denúncia			Elogio			Solicitação			Reclamação			Sugestão			Total
		2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
Pró-Reitoria de Planejamento e Finanças	PROPLAN							2	2			1					**5**
Pró-Reitoria de Relações Internacionais	PROINT			2				10	19	1		14	2				**48**
Procuradoria Federal Junto à Unila	PF-Unila							1				3					**4**
Gabinete do Reitor	GR	1		3		1				3		5	1				**14**
Secretaria de Comunicação Social	SECOM							2	2		1	2					**7**
Secretaria de Implantação do Campus	SECIC								1								**1**

Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

Os números referidos à Ouvidoria, na tabela 1, referem-se à questões nas quais a unidade conseguiu tratar dos assuntos sem que fosse necessário demandar atuação de outras áreas ou unidades acadêmicas e administrativas.

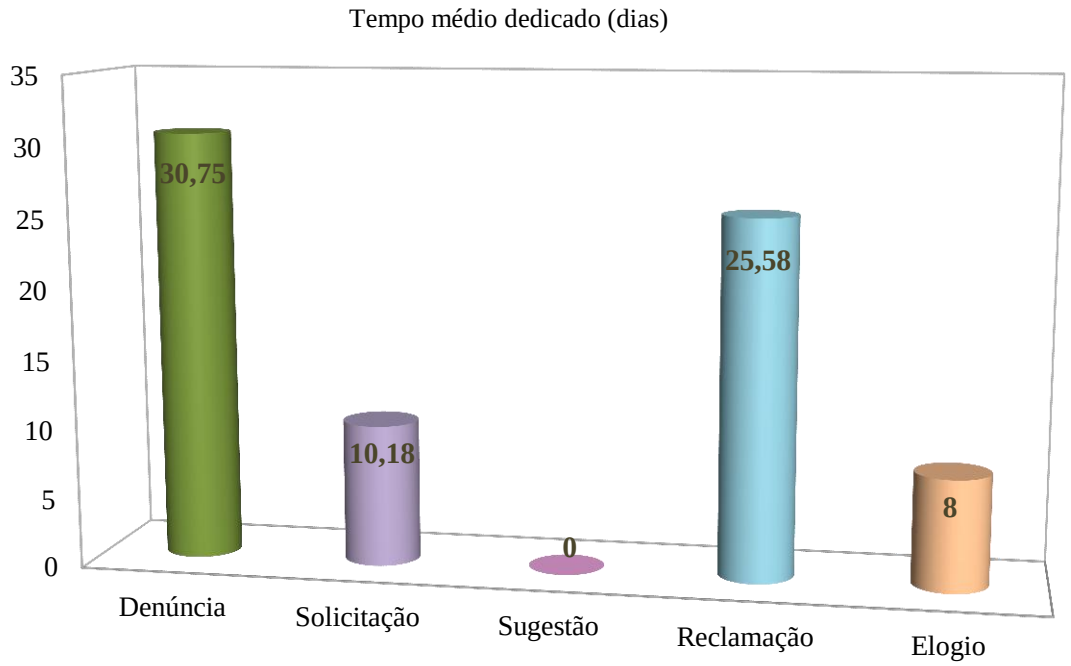
2.3 Tempos de Finalização

Gráfico 10 - Tempo médio de atendimento de demandas



Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

Gráfico 11 - Tempo médio dedicado por manifestação concluída – Abr/Jul 2017 (e-Ouv)



Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

Os gráficos 10 e 11 indicam o aumento médio no tempo de conclusão de demandas no período de 2017[6]. Esse fenômeno ocorre em razão de aumento geral da quantidade de demandas registradas no ano, e do aumento nos tipos "denúncia" e "reclamação" que exigem maior complexidade e tempo de tratamento institucional. Além disso, a conjuntura vivida pela universidade nesse período, de mudanças e reestruturações de gestão, contribuiu para o aumento do tempo de resposta a consultas de informações e, consequentemente, o tempo final de conclusão de tratamento das manifestações.

[6] Para os relatórios futuros, buscar-se-á aprimoramento dos indicadores de tempo dedicado para consulta de informações e finalização de manifestações, por meio de comparativos entre as médias de tempo de manifestações concluídas e em andamento.

Tabela 2 – Estatísticas do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), no período de Mai/2015 a Jul/2017

Quantidade de pedidos de informação	**216**
Média mensal de pedidos	**8**
Total de perguntas	**691**
Perguntas por pedido	**3,29**
Total de solicitantes	**173**
Total de pedidos respondidos	**213**
Em tramitação no prazo	**3**
Tempo médio de resposta	**10,94 dias**
Prorrogações	**19 (8,8%)**[7]
Negativas de acesso:	
Pedido genérico	**3**
Pedido desproporcional ou desarrazoado	**1**
Dados pessoais	**3**

Fonte: Ouvidoria/Unila, 2017.

A ouvidoria é responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Unila. Por meio desse serviço, são tratados os pedidos de acesso à informação registrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Nesse sistema, constam os dados apresentados na tabela acima[8].

3. RECOMENDAÇÕES

Nesta seção, constam sugestões, elaboradas a partir da análise das manifestações recepcionadas e de atendimentos, que objetivam contribuir com a administração da universidade,

[7] Em relação ao total de pedidos de informação.
[8] Para maiores informações, consultar http://www.acessoainformacao.gov.br/relatorios-dados/relatorios-estatisticos/relatorios-estatisticos.

ampliando o olhar sobre circunstâncias, conjunturas e fatos, e que possam servir de alternativas para desenvolver estratégias de melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade.

As recomendações estão apresentadas de modo geral, considerando todos os assuntos e contextos extraídos das manifestações.

(i) Cumprimento da Lei 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses)

Recomenda-se orientação para atendimento, pelas autoridades responsáveis, do disposto no art. 11 da referida norma. Faz-se necessário desenvolver mecanismo de acompanhamento/controle interno para atualização das informações nas agendas, assim como melhoria no site da instituição, de modo a constar, nas páginas de cada unidade gerenciada pelas autoridades, a agenda propriamente dita, com fácil acesso.

> Art. 11. Os agentes públicos mencionados nos incisos I a IV do art. 2º deverão, ainda, divulgar, diariamente, por meio da rede mundial de computadores - internet, sua agenda de compromissos públicos. (Lei nº 12.813/2013).

(ii) Equivalência de cargos do Grupo-Direção e Assessoramento Superior (DAS) e cargos de direção códigos CD

Recomenda-se elaboração de estudo técnico com a finalidade de definir a equivalência dos cargos DAS níveis 6, 5 e 4 e CD níveis 1, 2, 3 e 4, aplicável à Unila. Recomenda-se, por conseguinte, emissão de ato administrativo regulamentatório, e divulgação, com atualização periódica, de relação nominal dos servidores ocupantes de cargos de direção, com a indicação dos respectivos atos administrativos designatórios e publicações dos atos no boletim interno da universidade e no Diário Oficial da União). A iniciativa visa atender à Lei de Conflito de Interesse e ao Código de Conduta da Alta Administração Federal.

> Art. 2º Submetem-se ao regime desta Lei os ocupantes dos seguintes cargos e empregos:
> I - de ministro de Estado;
> II - de natureza especial ou equivalentes;
> III - de presidente, vice-presidente e diretor, ou equivalentes, de autarquias, fundações públicas, empresas públicas ou sociedades de economia mista; e
> IV - do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS, níveis 6 e 5 ou equivalentes. (Lei nº 12.813/2013).
>
> Art. 2º As normas deste Código aplicam-se às seguintes autoridades públicas:
> I - Ministros e Secretários de Estado;
> II - titulares de cargos de natureza especial, secretários-executivos, secretários ou autoridades equivalentes ocupantes de cargo do Grupo-Direção e Assessoramento

> Superiores - DAS, nível seis;
> III - presidentes e diretores de agências nacionais, autarquias, inclusive as especiais, fundações mantidas pelo Poder Público, empresas públicas e sociedades de economia mista. (Código de Conduta da Alta Administração Federal).

(iii) Atendimento da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação

Recomenda-se divulgação e estudo da Lei nº 12.527/2011, no âmbito das unidades administrativas e acadêmicas, para possibilitar melhor alinhamento institucional na observação e cumprimento da norma, especialmente o disposto no art. 10.

(iv) Resposta a expedientes de rotina

Recomenda-se a realização de círculos de diálogo nas unidades administrativas e acadêmicas, com foco em rotinas administrativas (comunicação, fluxo de processos), atendimento pessoal e relacionamento interpessoal. Objetiva-se, desse modo, resgatar valores e tradição dos serviços públicos, evitando o surgimento (e a cultura) do silêncio administrativo. Os acordos coletivos resultantes dessas práticas podem ter aplicação prática no dia a dia em situações como: a) atendimento acolhedor e cortês (tratamento cidadão, encaminhamento correto quando não for possível, ou de sua competência, auxiliar); b) dever de resposta a expedientes de rotina e tempo de atendimento razoável; c) ciência ao demandante quando identificado que não será possível o atendimento no prazo razoável, e indicação de prazo para resposta. Acredita-se que iniciativas como essa possam estimular o desenvolvimento de espaços, ambientes institucionais propícios e facilitadores para o diálogo e desenvolvimento de boas práticas de gestão pública.

A presente recomendação, além de suscitar atendimento à Lei nº 12.527/2011, lança mão das premissas constitutivas da Unila, que valorizam a solidariedade, a cooperação e a ética.

> Art.2° **A UNILA, universidade federal pública brasileira**, tem vocação latino-americana, compromisso com a sociedade democrática, multicultural e cidadã e **fundamenta sua atuação** no pluralismo de ideias, no respeito pela diferença e **na solidariedade**, visando a formação de acadêmicos, pesquisadores e profissionais para o desenvolvimento e a integração regional.
>
> Art. 5°**A UNILA rege-se pelos seguintes princípios**:
> I – a universalização do conhecimento, a liberdade de ensino e pesquisa e o **respeito à ética**. (Estatuto da Unila). (Grifos nossos).

(v) Composição de comissões institucionais[9]

Recomenda-se levantamento da atual composição das comissões institucionais e verificação quanto à necessidade de designação de membros. Há situações em que a comissão não pode tomar decisões, pois não atende ao *quorum* mínimo exigido para deliberar.

(vi) Capacitação para ocupantes de cargos de direção - código CD, funções gratificadas - código FG - e funções de coordenação de curso - código FCC[10]

Recomenda-se o desenvolvimento de curso de capacitação específico para servidores que venham a atuar nessas funções, no intuito de fornecer-lhes melhor preparação técnica e condições para o desenvolvimento de liderança: Sugere-se o curso seja obrigatório para postulantes e permanentes, com prazo para conclusão após designação para a função e cargo, assim como possa ser considerado como critério para formação de banco de talentos.

(vii) Interlocução com Gerência de Ensino e Segurança Empresarial de Itaipu e Parque Tecnológico de Itaipu (PTI)[11]

Recomenda-se a instituição de um grupo composto por representantes da Unila para estabelecer interlocução com as áreas responsáveis pela gerência das instituições de ensino e segurança, do PTI, com o objetivo de definir medidas de melhoria em assuntos que envolvem normas de circulação e permanência nas dependências do parque.

(viii) Agentes públicos não concursados em cargos de comissão

Recomenda-se seja feita análise que considere o quadro de servidores efetivos, a descrição dos cargos da instituição e o limite de agentes públicos não estatutários em cargos de comissão, com vistas a possibilitar posicionamento institucional sobre o tema.

[9] Sugere-se acompanhamento permanente da composição das comissões institucionais.
[10] Assuntos que podem servir como parâmetros: princípios da administração pública, ato administrativo, instrução processual, rotinas administrativas (comunicação, fluxo de processos), desenvolvimento de liderança, mediação de conflitos, comunicação não-violenta, dever de decidir, avocação, delegação e usurpação de competência.
[11] Sugere-se o grupo seja integrado, minimamente, por representante dos institutos, Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, assessoria de Gabinete do Reitor e representação estudantil.

(ix) Revisão de normas para concessão de afastamento para qualificação de pessoal técnico-administrativo

Recomenda-se elaboração de estudo técnico que permita definição institucional quanto ao exercício de atividade profissional por servidores da carreira dos Técnicos Administrativos em Educação, durante o período em que estiverem afastados para qualificação. Objetiva-se, dessa forma, regulamentar o tema, suprindo a omissão da Resolução nº 16/2014-Conselho Universitário.

(x) Relacionamento interpessoal

Recomenda-se o desenvolvimento de ações voltadas aos temas da comunicação não-violenta, práticas restaurativas, cultura de paz, incentivando-se a prática de círculos fortalecedores (não conflitivos) nas unidades e subunidades de trabalho, com o objetivo de propiciar o estabelecimento de acordos coletivos que dignifiquem as relações humanas no dia a dia, que privilegiem o diálogo como principal meio de interação humana no ambiente de trabalho e instrumento para lidar com conflitos. Igualmente, é necessário dialogar sobre excessos (nas relações interpessoais) decorrentes da relação vertical, associada ao desequilíbrio do exercício da hierarquia, que dificultam a harmonia entre o bem-estar pessoal e o exercício profissional e contribuem para aumentar os níveis de acidez e toxidade emocional nos ambientes.

(xi) Política de Comunicação

Recomenda-se a elaboração de uma política de comunicação institucional para a Unila, com participação da sociedade e consulta à comunidade universitária, e apreciação pelo Conselho Universitário. É importante que a política considere a descentralização do gerenciamento de informações próprias de áreas, permitindo-lhes autonomia e possibilidade de divulgação de conteúdos de modo mais dinâmico.

(xii) Sistema de troca de informações entre órgãos - Comissão de Ética, Corregedoria-Geral e Ouvidoria

O aperfeiçoamento da comunicação entre esses órgãos evitará duplicidades e melhorará o atendimento às demandas.

(xiii) acolhimento geral, para todos que integram a Unila

Recomenda-se revisão de normas e protocolos de atendimento ao público, no intuito de a instituição promover convergência institucional para o desenvolvimento de uma cultura de atendimento acolhedora e cidadã, que compreenda limitações de usuários dos serviços e situações de excepcionalidade. Sugere-se que o tema seja pautado nos planejamentos das unidades, especialmente das áreas que trabalham com atenção à saúde, no atendimento a pessoas em situação de vulnerabilidade social, econômica, emocional e física.

(xiv) Mapeamento e divulgação de instâncias recursais

(xv) Implementação de um Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

4. PERSPECTIVAS PARA 2017/2 A 2018/1

No segundo semestre de 2017[12], a ouvidoria pretende aperfeiçoar os indicadores de manifestações, incluindo: descritivo, por assunto; média de recebimento de manifestações no mês, por tipo; análise de pontos recorrentes; comparativos de tempo dedicado à consulta de informações e conclusão de demandas; indicadores de monitoramento das recomendações e quantitativo de demandas recebidas a título de consulta de informações gerais. Além disso, objetiva-se apresentar o relatório estatístico do e-SIC com indicadores variados, assim como os resultados de pesquisa de satisfação que será realizada.

Outro aspecto que será levantado é o quantitativo de estudantes, demandantes de manifestações registradas na ouvidoria, que venham a registrar trancamento de matrícula ou desligamento da instituição, no decorrer do tratamento das manifestações. Objetiva-se identificar relação desses índices com a evasão escolar.

Com essas iniciativas, acredita-se que a Ouvidoria da Unila caminhará acertadamente no

[12] O presente relatório inclui, como anexos, quadros-resumo das manifestações recepcionadas em 2015 e 2016, nas versões disponibilizadas à Controladoria-Geral da União e Auditoria Interna da Unila. Essas informações, relativas ao ano de 2017, serão consolidadas durante o segundo semestre.

alinhamento aos mandamentos normativos que regem o funcionamento e trabalho das ouvidorias públicas.

A instituição precisará se preparar para o atendimento da Lei nº 13.460/2017, que trará mudanças na relação entre os órgãos da administração e os usuários dos serviços públicos. A medida entrará em vigor no próximo ano e prevê direitos dos cidadãos e novas atribuições para as ouvidorias. Do mesmo modo, o Decreto nº 9.094/2017, em vigor desde 17 de julho, exige imediato estudo e diálogo institucional para atendimento às inovações legislativas, especialmente no que se refere à necessidade de instituição da "Carta de Serviços ao Usuário".

Sobre isso, é importante a universidade refletir, de modo sistêmico, sobre a vontade para tratar de problemas que envolvam os estudantes, que são os principais usuários do serviço público prestado pela universidade. É necessário avançar na integração, cooperação e solidariedade entre as áreas administrativas, acadêmicas e as instâncias políticas, de modo a fortalecer os princípios norteadores da instituição e promover unidade nas perspectivas das prioridades para desenvolvimento e aperfeiçoamento de políticas públicas.

Por fim, almeja-se que a universidade dialogue sobre o "acolhimento" aos membros da comunidade universitária, nos mais distintos aspectos, e supere distanciamentos e tabus decorrentes de diferentes naturezas de vínculo. Que possa desenvolver políticas voltadas para a integração e o bem viver entre os agentes públicos, valorizando a dimensão humana dos trabalhadores que compõe e fazem a instituição funcionar.