



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

# **II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2018**

## **PERÍODO: Julho a Dezembro**

# **OUVIDORIA UNILA**

*“todo o poder emana do povo”<sup>1</sup>*

**Foz do Iguaçu**  
**FEVEREIRO/ 2019**

<sup>1</sup> Constituição Federal de 1988



## Índice

1. AS OUVIDORIAS PÚBLICAS.....	3
2. DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNILA.....	5
3. DOS OBJETIVOS DO RELATÓRIO DA OUVIDORIA.....	7
4. DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA UNILA.....	8
5. DA EQUIPE DA OUVIDORIA DA UNILA.....	10
6. PLANO ANUAL DE TRABALHO DA OUVIDORIA.....	12
7. DA APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DESCRIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA.....	16
8. DADOS RELATIVOS AO SIC – SISTEMA DE INFORMAÇÃO AOS CIDADÃOS.....	35
9. DAS SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	39
10. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS E DESAFIOS.....	52



## 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



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

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

Esta 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.

Esta decisão teve como objetivo organizar o fluxo de entrada e dar o devido e adequado tratamento às manifestações da sociedade civil e comunidade acadêmica, buscando-se assim, evitar que diferentes unidades trabalhem simultaneamente em uma única manifestação, o que vinha ocorrendo até então, onerando desnecessariamente os cofres públicos.

A atuação da equipe de servidores da Ouvidoria tem com base os princípios constitucionais de impessoalidade, moralidade, legalidade, publicidade, economicidade, razoabilidade e interesse público entre outros do serviço público, na mediação de conflitos e conciliações por meio de ouvir e entender as necessidades e legítimos direitos dos manifestantes, os quais eventualmente podem ser negligenciados pelas unidades administrativas e acadêmicas da Unila, com o



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

objetivo central de proteger, promover e defender tais 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 OUVIDORIA

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 Unia o dever de exercer suas atribuições com independência e autonomia da Administração superior.

Portanto, a Ouvidoria da Unila deve atuar de forma imparcial e assegurar de forma plena sua autonomia e independência da administração da Unila.

Nesse aspecto, ao observar a estrutura administrativa hierárquica da Unila, chama a atenção o fato da Ouvidoria estar hierarquicamente subordinada de forma imediatamente abaixo da Administração Superior.

Esse fato, como já exposto no relatório anterior, coloca a ouvidoria como mera unidade administrativa com subordinação direta ao Reitor, incompatível com as orientações da CGU, o que pode trazer conflitos na atuação da Ouvidoria quando da execução de seus deveres.

A estruturação da forma como está já resultou em conflitos quando da atuação e execução do papel da Ouvidoria Unila, os quais resultaram em desgastes nos relacionamentos e dificuldades na realização dos trabalhos da Ouvidoria, prejudicando a atuação imparcial, autônoma e independente desta unidade.

De modo a eliminar tais conflitos, a Ouvidoria da Unila já solicitou à gestão superior (Reitoria) a urgente alteração, colocando essa unidade hierarquicamente vinculada ao CONSUN e como staff/assessoria da Reitoria, de modo a que essa unidade pudesse atuar ao lado dos níveis de pró-reitoria e direção dos institutos.

Solicitou-se também que fosse ajustada gratificação do cargo de Ouvidor conforme disposto na resolução do regimento da Ouvidoria, tendo em vista que a administração superior dispõe atualmente de CD-3 para assessores, os quais estão a disposição de pró-reitores e secretários, cargos que devem ser ocupados por pessoas com competências técnicas, conceituais e humanas compatíveis com a





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

função.

Essa mudança na estrutura é perfeitamente possível, pois semelhantemente foi feito com a estrutura administrativa da corregedoria da Unila, atendendo também à sugestão da Ouvidoria.

Além da estrutura administrativa a Ouvidoria da Unila também encontra dificuldades na obtenção de recursos necessários ao seu completo e adequado funcionamento, considerando a redução do quadro de pessoal feita por ato deliberado unilateralmente pela alta gestão da Unila em 2018.

Negligenciar a necessidade de estruturar e fortalecer uma Ouvidoria é ignorar seu importante papel e enfraquecer um instrumento de controle social e promoção e defesa de direitos da sociedade civil.

Assim, é preciso que seja feita urgentemente o ajuste e fortalecimento da estrutura administrativa e operacional da Ouvidoria de modo a assegurar o direito legítimo da sociedade civil, para que os cidadãos possam contar com esse essencial instrumento de controle social, promoção e defesa de seus direitos.

Além disso a reorganização administrativa e fortalecimento operacional da Ouvidoria possibilitará que ela atue com plena autonomia da gestão administrativa da Unila, dando-lhe a condição de executar suas atividades com total independência.



## 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.

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.

Os Recursos Humanos disponibilizados à Ouvidoria até então permanecem insuficientes e tem imposto grandes dificuldades à equipe da Ouvidoria em cumprir os prazos legais para o provimento de respostas conclusivas as demandas da sociedade e em executar, com a merecida qualidade, suas atribuições preestabelecidas pelas Normativas, Decretos e Leis.

São diversas as atribuições e competências agregadas às Ouvidorias por



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

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.

As demandas de recursos enviadas pela Ouvidoria desde o início do ano de 2018, por diferentes meios e formas, à atual gestão são ignoradas e, negligenciar a necessidade de instrumentalizar a atuação da Ouvidoria, tem fatalmente prejudicado o atendimento das demandas da sociedade civil e acadêmica.

O grande volume de trabalho direcionado à Ouvidoria/UNILA tem colocado essa equipe em elevadas condições de estresse e poderá no futuro trazer prejuízos irreversíveis a esses trabalhadores.

A atual gestão da Ouvidoria iniciou suas atividades no fim de 2017 com uma equipe formada por 4 servidores sendo, por diversas vezes e meios, manifestada à gestão (Reitoria) a necessidade da mera manutenção desse quantitativo de pessoal. Na contramão disso, a gestão da Unila unilateralmente e de forma deliberada, sem justificativas e comunicação aos membros da Ouvidoria, reduziu o número da equipe da Ouvidoria para 3 servidores apenas.

O regimento da Ouvidoria é negligenciado pela gestão administrativa (Reitoria) da Unila, pois o mesmo preestabelece que a Reitoria deve assegurar e garantir todos os recursos necessários ao bom funcionamento da Ouvidoria.

Por fim, a ausência de recursos fatalmente comprometeu a atuação cotidiana da Ouvidoria, inviabilizou a plena execução do plano anual de trabalho dessa unidade, dificultou o devido tratamento das manifestações e consecutivamente pode ter resultado em redução da qualidade no tratamento das demandas direcionadas à Ouvidoria da Unila pela sociedade civil e comunidade acadêmica.

A negligência frente as demandas da Ouvidoria fatalmente está a enfraquecer esse importante instrumento de controle, defesa e participação social.



## 6. PLANO ANUAL DE TRABALHO DA OUVIDORIA

Para o ano de 2018 a equipe da Ouvidoria elaborou um plano de trabalho, o qual busca atingir a seis objetivos e, para tal, buscou-se preestabelecer dez ações estratégicas, as quais são descritas conforme adiante, bem como são descritos seus resultados:

### OBJETIVO 1 - Ampliar a transparência das informações aos cidadãos

#### Ações:

- 1 - Revisar/Aperfeiçoar o SIC (Serviço de Informações ao Cidadão) e demais condutas em atendimento à LAI e ao decreto 7.724/2012;
- 2 - Monitorar e promover a abertura de dados de interesse público (Dados Abertos) na UNILA e cumprimento do decreto 8.777/2016.

#### Resultado:

- 1- Não atingido por insuficiência de Recursos Humanos - Aguardando reposição de servidor removido unilateralmente pela Reitoria;**
- 2 - apenas em 20 de novembro de 2018, após cobranças da Ouvidoria da Unila e inclusive da CGU, a Reitoria instituiu o grupo de trabalho para a elaboração do Plano de Dados Abertos (PDA), comunicando a CGU e Ouvidoria de que o prazo para apresentá-lo era de 60 (sessenta) dias.**

### OBJETIVO 2 - Revisar a estrutura burocrática da Ouvidoria

#### Ações:

- 3 - Revisar os procedimentos de tratamento das manifestações do e-OUV (adequação à legislação);
- 4 - Manualizar os fluxos e os procedimentos administrativos da Ouvidoria;
- 5 - Reestruturar os espaços virtuais de trabalho;
- 6 - Revisar/Atualizar do Regimento Interno da Ouvidoria;
- 7 - Elaborar a Matriz de criticidade de denúncias.

#### Resultados:

- 3 – concluído;**
- 4 – 50% concluído;**



**5 – Concluído;**

**6 – 80% concluído;**

**7 – Não atingido por insuficiência de Recursos Humanos .**

**Aguardando reposição de servidor removido unilateralmente pela Reitoria**

OBJETIVO 3 - Implementar a pesquisa de satisfação do Cidadão

Ação:

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

**Resultados:**

**Não atingido por insuficiência de Recursos Humanos. Aguardando reposição de servidor removido unilateralmente pela Reitoria**

OBJETIVO 4 - Revisar a Carta de Serviços do Cidadão

Ação:

9 - Promover a atualização da Carta de Serviços ao Usuário

**Resultados:**

**Não atingido. Já solicitado e sem retorno da Gestão.**

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

Ação:

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

**Resultados:**

**10% - Reunião inicial com a Secom/Unila realizada em março de 2018 e encaminhamentos desta feitos pela Ouvidoria - Aguardando retorno da Unidade de comunicação (Secom/Unila)**

Para cada ação foram preestabelecidas as atividades necessárias e um cronograma prévio, esse plano de ação detalhado está disponível na unidade de Ouvidoria.



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

Pela Ouvidoria não ter o caráter executivo, classista, judicativo e deliberativo, muitas das ações de seu plano de trabalho dependem essencialmente do interesse e atuação efetiva das unidades administrativas e acadêmicas da Unila para que os objetivos do plano sejam alcançados.

Mesmo com a equipe reduzida a Ouvidoria tem buscado executar seu plano de trabalho anual/2018 e tem buscado o apoio no que compete às unidades administrativas da Unila.

Por fim, como Plano de ação de 2018 não foi concluído, por razões já descritas, assim o mesmo foi replicado para 2019, com o ingresso de algumas ações como seguem:

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

**Ação:**

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

**Resultados esperados:**

**- Ampliar a comunicação e estreitar os relacionamentos com a sociedade civil e comunidade acadêmica.**

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

**Ação:**

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

**Resultados esperados:**

**- Minimizar/eliminar causas dos principais problemas enfrentado pela Unila.**

**OBJETIVO 8 – Reestruturar administrativamente a Ouvidoria**

**Ação:**

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



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

**14 – Recompôr o quadro de pessoal removido pela reitoria unilateralmente.**

**Resultados esperados:**

**- Fortalecer a atuação da unidade administrativa.**



## **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.

As manifestações ingressam na Ouvidoria por meio de diferentes canais como o sistema 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 e-Ouv, 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, sendo os dados acerca da Lei de Acesso a Informação (LAI) são abordados no capítulo subsequente.

A ouvidoria da Unila tem recebido um número desproporcional de manifestação quando comparados os dados de outras ouvidorias e da região de Foz do Iguaçu e outras IFES.

Os dados gerais das manifestações e comparativos com outras ouvidorias são apresentados quantitativamente em tabelas e gráficos e as análises qualitativas são realizadas ao longo do relatório.

São feitas diferentes comparações com ouvidorias em âmbito nacional, estadual e regional, bem como comparativos com dados de Ouvidorias de universidades fundadas no mesmo período que a Unila (UFFS E UNILAB) e com comunidades acadêmicas semelhante em número. Também, utilizam-se como comparação os dados da Ouvidoria da UFPR, por ser a mais antiga do Paraná e ter, em número, uma comunidade acadêmica bem maior.

A comparação serve como parâmetro e possibilita apresentar a conjuntura





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

estrutural e operacional da Unila, considerando que os principais usuários da Ouvidoria são os membros da comunidade acadêmica da instituição.

**A Ouvidoria da Unila ocupa posição de destaque considerando o volume de manifestações e comparações com outros dados, os quais são mais detalhados adiante.**

A tabela 1 apresenta dos dados gerais das manifestações em ouvidorias do Poder Executivo Federal nos âmbitos federal, estadual e regional, englobando o tempo médio de respostas conclusivas, o percentual de resolatividade e a satisfação do cidadão com a resolatividade apresentada pelas instituições.

**Tabela 1: DADOS GERAIS DE MANIFESTAÇÕES EM OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL**

	Semestre 2018	Nº DE OUVIDORIAS FEDERAIS	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	TEMPO RESPOSTAS (dias)	RESOLUTIVIDADE (parcial ou total)	SATISFAÇÃO
NACIONAL	1º	268	76775	19,88	55,00%	54,50%
	2º	326	66451	16,02	64,00%	57,70%
ESTADUAL (PARANÁ)	1º	79	3303	20,26	54,00%	49,50%
	2º	99	3189	17,93	58,00%	55,40%
REGIONAL (FOZ DO IGUAÇU)	1º	32	179	20,37	100,00%	70,00%
	2º	30	224	21,08	48,00%	49,60%

FORNTE: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

**Tabela 2: Comunidade acadêmica de 2018.**

	SERVIDORES Téc. e Docentes	DISCENTES Graduação e Pós-graduação	TOTAL
<b>UFPR</b> (Ano de fundação: 1912)	7898	27678**	35576
<b>UFFS</b> (Ano de fundação: 2009)	2068	7723**	9791
<b>UNILA</b> (Ano de Fundação 2010)	<b>1161</b>	<b>4869***</b>	<b>6030</b>
<b>UNILAB</b> (Ano de fundação: 2010)	893	4406**	5299

FORNTE: <http://www.portaldatransparencia.gov.br/busca?>

\*\* FORNTE: <http://ruf.folha.uol.com.br/2018/>

\*\*\* FORNTE: <https://portal.unila.edu.br/secom/imprensa/numeros>



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

A tabela 2 apresenta o tamanho das comunidades acadêmicas das instituições UFPR, UFFS, UNILA e UNILAB onde é possível observar que a **comunidade acadêmica da UNILA**, apenas supera em números a da UNILAB. Observa-se também que a comunidade acadêmica da UNILA **corresponde a apenas 1/6** da comunidade da **UFPR e apenas 2/3 da UFFS**.

Tabela 3: Números das manifestações de 2018

	Semestre 2018	TOTAL DE MANIF.	TEMPO MÉDIO RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE	SATISFAÇÃO
<b>UFPR</b> (Ano de fundação: 1912)	1º	167	20,8	67,00%	60,00%
	2º	<b>155</b>	<b>27,87</b>	<b>50,00%</b>	<b>56,70%</b>
<b>UFFS</b> (Ano de fundação: 2009)	1º	86	17,52	-	-
	2º	<b>91</b>	<b>18,06</b>	<b>86,00%</b>	<b>51,40%</b>
<b>UNILA</b> (Ano de Fundação 2010)	1º	<b>135</b>	<b>28,1</b>	<b>58,00%</b>	<b>40,00%</b>
	2º	<b>173</b>	<b>24,24</b>	<b>60,00%</b>	<b>53,00%</b>
<b>UNILAB</b> (Ano de fundação: 2010)	1º	35	21,45	50,00%	50,00%
	2º	<b>95</b>	<b>23,93</b>	<b>60,00%</b>	<b>64,00%</b>

FONTE: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

A Tabela 3 apresenta os números relativos ao quantitativo de manifestações do ano de 2018 registradas nas 04 (quatro) instituições e também o tempo médio de respostas às manifestações, as taxas de resolutividade e de satisfação na avaliação dos cidadãos.

Ao analisar os **dados é possível dimensionar o volume de trabalho das ouvidorias, bem como extrair conclusões acerca da situação em que as instituições se encontram em termos de qualidade na prestação dos serviços públicos prestados à comunidade.**

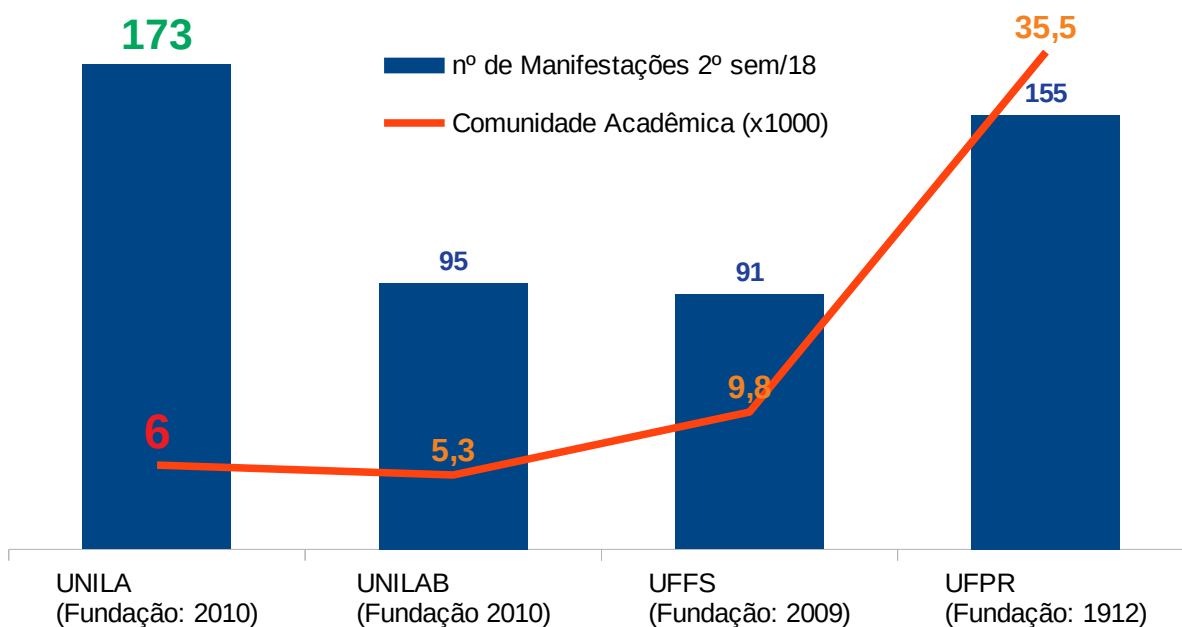
Ao analisar a Tabela 03, observa-se que a **UNILA teve uma crescente de 28%** (vinte e oito por cento) de registros **quando comparados aos registros de manifestações do 1º semestre** de 2018.

A **UNILAB apresenta** um grande percentual de crescimento (171%), no entanto, esses representam **apenas 54%** (cinquenta e quatro por cento) **do total de registros direcionados à UNILA.**



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

Observa-se também que a **UNILA supera todas as demais Universidades em termos de registros de manifestações** do segundo semestre de 2018, mesmo tendo uma comunidade acadêmica bem menor que a UFPR e UFFS, como apresentado no Gráfico 1.



**Gráfico 1** – Representação relativa das manifestações com o tamanho da comunidade acadêmica.

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

Chama-se a atenção para o fato de que, **destas 173 (cento e setenta e três)** manifestações registradas na UNILA, **apenas 8 (oito)** são consideradas no tratamento da Ouvidoria como relativamente “positivas”, ou seja, tratam-se de manifestações de elogios e sugestões, como pode ser observado, adiante, no gráfico 3.

É importante destacar que a redução de registros de manifestações negativas (Denúncia, Comunicação de irregularidades, Reclamações e Solicitações de providências) depende da atuação conjunta da Ouvidoria com as unidades administrativas e acadêmicas da UNILA.

No entanto, as unidades administrativas e acadêmicas são quem operacionalizam os serviços públicos e que possuem as competências e discricionariedade em propor e deliberar ações que busquem resolver as

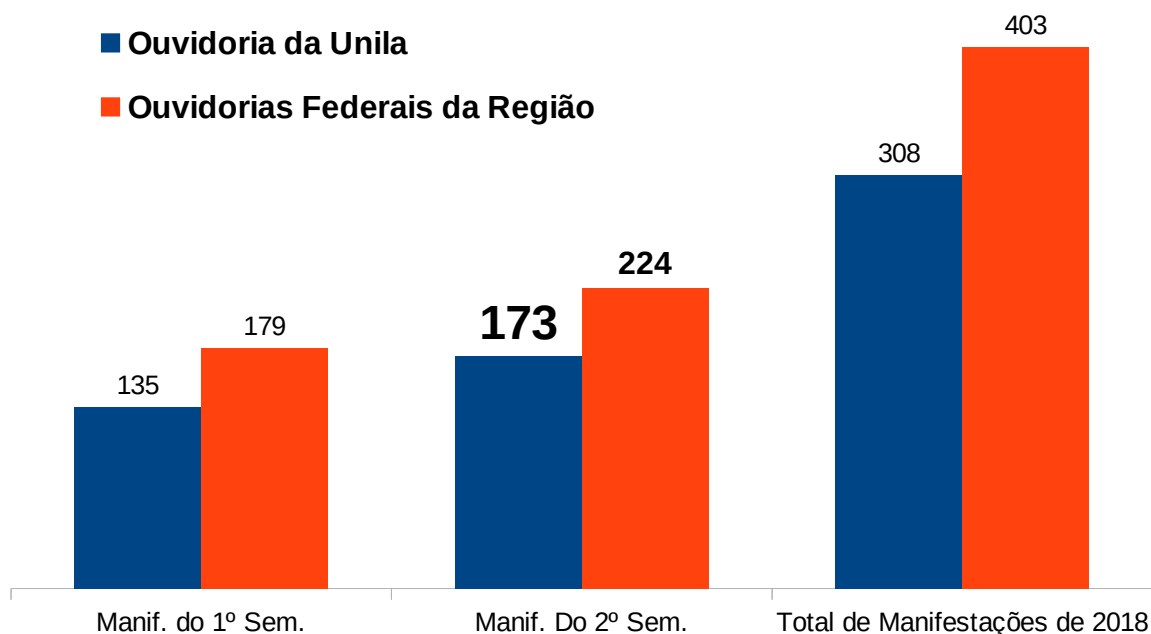


Ministério da Educação  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana  
Ouvidoria Federal

**situações manifestadas pelos cidadãos**, provendo assim, respostas à Ouvidoria que atendam satisfatoriamente os anseios da comunidade acadêmica e em menor tempo possível.

Os pontos positivos ao analisar a tabela 3 estão na redução do tempo médio de respostas conclusivas da Ouvidoria da Unila às manifestações dos cidadãos e aumento das taxas de resolutividade e da satisfação do cidadão com a resolução das situações apresentadas.

Com o uso dos dados dispostos nos painéis da CGU construiu-se o gráfico 2 apresentando um comparativo de todas as manifestações registradas nas Ouvidorias Federais da Região de Foz do Iguaçu/PR e, destas, quantas são direcionadas apenas para a UNILA.



**Gráfico 2** - Comparativo das manifestações das Ouvidorias Federais da Região com as da Unila.

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

Ao analisar o gráfico 2, chama a atenção o fato da **UNILA ser responsável por grande parte (77%) de todas as manifestações registradas em todas as (30) Ouvidorias Federais situadas na Região de Foz do Iguaçu/PR.**

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 4.

<b>Registro Com Sigilo</b>	
Anonimas	37
Com Restrição	47
Sem Restrição	89

*Tabela 4: solicitação de sigilo da identificação*

As denúncias registradas na forma anônima passaram no segundo semestre de 2018 a serem automaticamente classificadas pelo sistema e-Ouv como comunicação de irregularidade, esse tipo de manifestação não demanda da Ouvidoria resposta conclusiva aos cidadãos, considerando o fato de serem anônimas.

Consecutivamente, esse tipo de manifestação não gera a obrigação da autoridade administrativa competente de prover respostas à Ouvidoria, no entanto, a mesma tem o dever de deliberar pela instauração ou não de processo e/ou procedimento para averiguação dos fatos comunicados.

O gráfico 3 apresenta as (173) manifestações subdividas por 6 (seis) tipos:

- 1 – **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade;
- 2 – **Comunicação de irregularidade:** denúncias anônimas;
- 3 – **Reclamação:** demonstração de insatisfação;
- 4 – **Solicitação de providências:** pedidos de adoção de providências;
- 5 – **Sugestões:** apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento; e
- 6 – **Elogios:** demonstrações de reconhecimentos).

Em análise qualitativa é possível observar que as **manifestações**, relativamente **negativas**, como as **denúncias e comunicações de irregularidades<sup>2</sup> (68 no total)**, **apresentam-se como predominantes**, seguidas **também** por um **alto número de reclamações (58 registros)**.

<sup>2</sup> - Classificada assim por se tratar-se de Denúncia anônima.



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

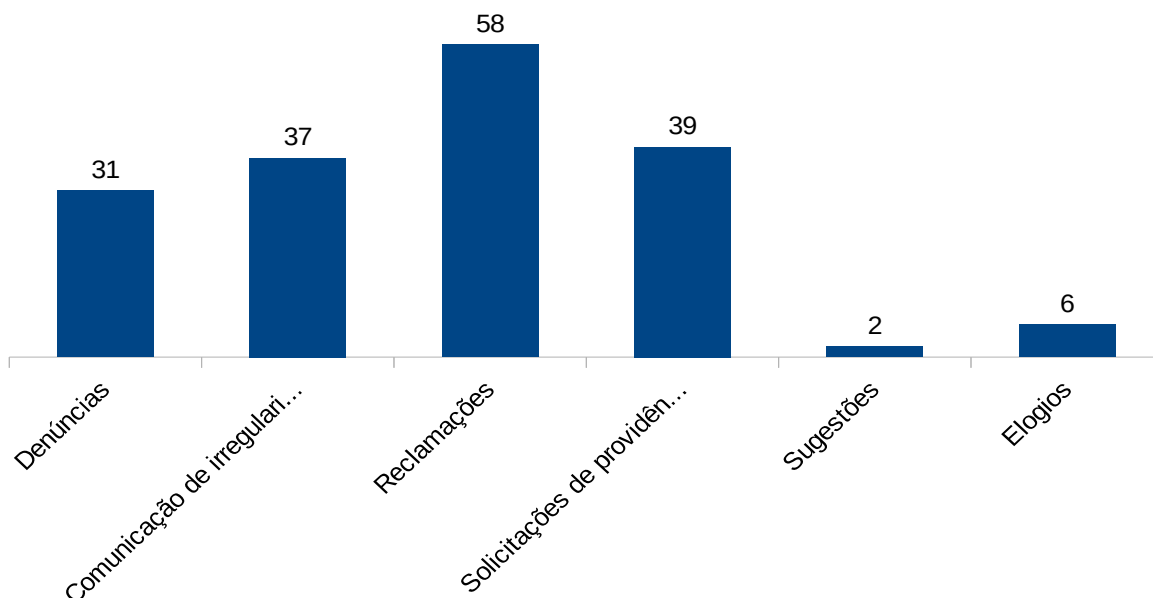


Gráfico 3 – Número de manifestações por tipo

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

Já as **manifestações tidas** como relativamente **positivas (sugestões e elogios)** representam **apenas 5%** de todas as **manifestações**. São apenas 06 elogios e 02 sugestões e, quando analisadas individualmente e qualitativamente, é possível observar que dos 6 (seis) elogios recebidos na Unila, 4 (quatro) são originados por servidores da própria Unila, ou seja, são servidores do órgão elogiando o trabalho de seus colegas de trabalho.

Logo, identifica-se apenas o registro de 2 (duas) manifestações do tipo sugestão e 02 (duas) do tipo elogio originadas de usuários não relacionados à produção/operacionalização, ou seja, originadas de alunos e/ou cidadãos alheios ao quadro de servidores e prestadores de serviços públicos ofertados pela Unila à sociedade.

O entendimento de manifestações como negativas ou positivas tem por base o exposto no Art. 3º, incisos de II a VI da IN nº 05/2018 OGU/CGU.

As solicitações de providências são interpretadas como negativas pelo entendimento de que se tratam em sua grande parte como um pedido de ajuda direcionado a Ouvidoria frente as dificuldades encontradas pelos cidadãos quando do acesso aos serviços públicos prestados pela Unila.



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

Ao realizar análises cruzadas dos dados, até então apresentados com os demais dados adiante como os apresentados no quadro 05, foi possível observar que **a maioria absoluta dos “problemas” apontados pelos manifestantes** tratam-se de situações que não abarcam a particularidade do projeto Unila, ou seja, **não estão relacionados com o caráter e fatores internacionais** (Latino-Americano), o bilinguismo e a interdisciplinaridade (Ciclo comum), fatores esses interpretados como **particulares da Unila**.

Objetivando identificar o canal mais utilizado pela sociedade para obter os serviços da Ouvidoria elaborou-se o gráfico 4 apresentando a representação proporcional de entrada de manifestações na Ouvidoria da Unila.

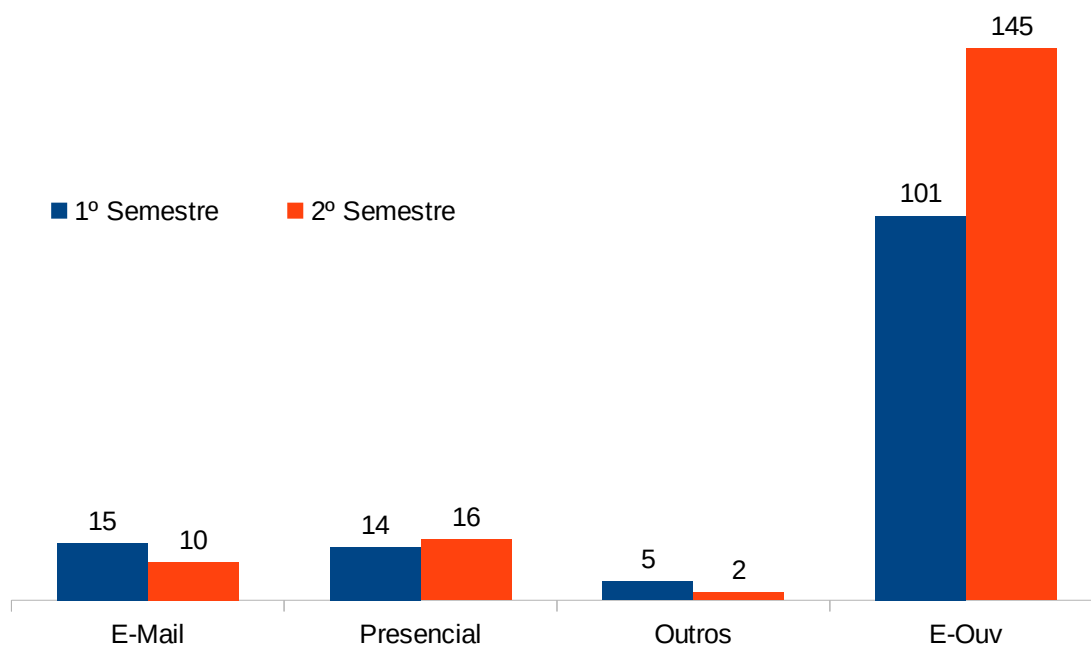


Gráfico 4 - – Proporção de cada meio de entrada

**Fonte:** Controles internos Ouvidoria.

Por meio dos dados apresentados no gráfico 4 é possível observar que o sistema federal (e-Ouv) é o canal com predominância de uso pelos cidadãos quando da formalização de suas manifestações.

Esse fato possa ser explicado, talvez, pela difícil localização atual da Ouvidoria ou pela facilidade e relativo comodismo de acesso que o sistema e-Ouv



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

proporciona aos cidadãos.

No entanto, é entendimento da comunidade de Ouvidores dos órgãos Públicos ser importante que as Ouvidorias estejam em locais de fácil acesso. Outro fator importante é a necessidade da realização de ações voltadas a conscientizar a sociedade civil e comunidade acadêmica de que as Ouvidorias dos órgãos públicos são instrumentos de promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos, bem como é uma importante ferramenta do exercício de cidadania, acesso aos serviços públicos, controle social e promoção de melhorias desses serviços.

Na atualidade os serviços das Ouvidorias ainda são pouco utilizados pela sociedade. Isso pode acontecer por vários motivos, seja por desconhecimento do cidadão em como acessar os serviços da Ouvidoria e/ou desconhecimento do papel destas unidades, seja por comodismo e, até mesmo, por certa descrença do cidadão na atuação imparcial das Ouvidorias.

Como já apresentado no relatório anterior, em uma recente pesquisa (09/2017) divulgada pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), mesmo que 2 em cada 3 brasileiros já tenham ouvido falar em Ouvidorias públicas, cerca de 71% (setenta e um por cento) das pessoas nunca buscou contato com esta importante unidade de controle social e garantia de direitos.

Assim, ações e campanhas de sensibilização e promoção da atuação e papel da Ouvidorias e conscientização dos cidadãos da importância do exercício da cidadania por meio das Ouvidorias públicas são de grande importância, pois muitas situações e problemáticas enfrentadas pelos usuários dos serviços públicos, simplesmente, não chegam ao conhecimento dessas unidades.

**Tal fato demonstra, também, o quão importante é para a gestão da Unila, observar e considerar os dados e as análises trazidas no presente relatório, por considerar que esses sejam os dados resultantes do tratamento de demandas de uma pequena parcela da comunidade acadêmica e sociedade civil.**

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





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

QUADRO 1: Manifestantes por gênero

Manifestantes por gênero		
Homens	Mulheres	Não informado
41	28	<b>104</b>

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

QUADRO 2: Manifestantes por cor

Manifestantes por cor				
Branca	Parda	Preta	Indíg.	Não Inf.
33	8	2	2	<b>125</b>

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

QUADRO 3: Manifestantes por idade

Manifestantes por idade			
0 a 19	20 a 39	40 a 59	Não Informado
2	33	13	125

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

QUADRO 4: Manifestantes por região

Manifestantes por região			
Sudeste	Sul	Nordeste	Não Informado
2	143	2	26

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

Isso ocorre porque o sistema permite que seja feito o registro de manifestação sem que as informações do perfil do manifestante sejam obrigatoriamente preenchidas, de modo a não limitar o exercício de cidadania da sociedade.

QUADRO 5: Assuntos recorrentes

Assuntos recorrentes	
Assuntos detalhados	Nº manifestações
Administração – Pedidos/divulgações de Informações	34
Gestão de Pessoas – Conduta Servidor Docente	31
Administração – Trâmites de processuais e de atendimento de demandas	25
Ensino - Graduação – Disciplinas/Planos de Ensino	13
Administração – Infraestrutura e Serviços	12
Assistência Estudantil – Auxílios estudantis	11
Administração – Políticas/Estratégias de gestão	11
Administração – Editais, Licitações e Contratações	11
Conduta Discente	9
Ensino/Pesquisa/extensão	6
Gestão de Pessoas – Conduta servidor TAE	5
Gestão de Pessoas – Concursos públicos	5
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>

Fonte: Controles internos Ouvidoria UNILA.



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

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

**Com esta classificação, tratamento e análise dos dados, é possível identificar quais são os assuntos mais recorrentes na Ouvidoria e, por consequência, foram o que mais exigiram o empenho das unidades administrativas da instituição.**

**Essa classificação possibilita também identificar os processos e/ou rotinas que mais precisam de atenção por parte da gestão, o que pode contribuir com a redução do número de registros de Denúncias, solicitações e reclamações na Ouvidoria.**

Ao observar o quadro 5, constata-se que os processos e procedimentos relativos ao acesso à informação, gestão de pessoas e trâmites de administração são os assuntos mais recorrentes nas manifestações na Ouvidoria durante o segundo semestre de 2018.

Uma das conclusões extraídas pelas informações tratadas e apresentadas no quadro 5 é da importância do desenvolvimento e aplicação do Plano de Dados Abertos (PDA), o qual vem sendo frequentemente recomendado e solicitado à Administração da Unila pela autoridade de monitoramento, no caso, a Ouvidoria. Esse plano e sua efetiva implementação poderia ter resultado em uma queda no número de manifestações recebidas, além de proporcionar mais transparência.

Outros fatores, como os ligados à Administração e Gestão de pessoas, apresentam-se em posição de destaques nos dados, considerando seus números.

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 5.

Ao analisar o gráfico 5 é possível observar que o tempo médio das respostas para as manifestações negativas (denúncias, reclamações e solicitações de providências) estão todos dentro do estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, no caso, 30 (trinta) dias.

Não foram consideradas nas análises as 37 (trinta e sete) manifestações



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

relativas às comunicação de irregularidade por essas, mesmo se tratando de denúncias anônimas não exigirem respostas ao cidadão no sistema, como já descrito anteriormente.

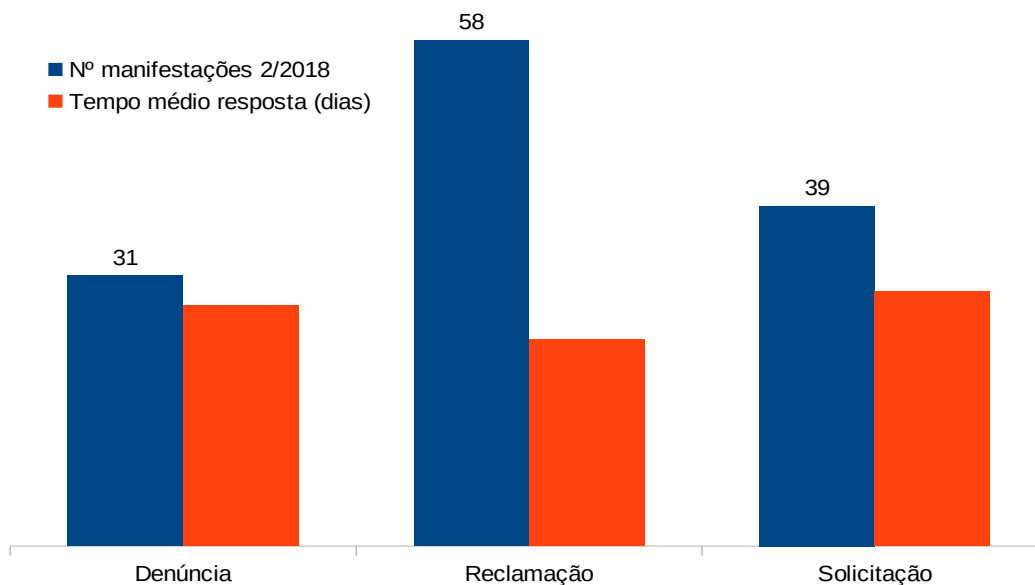


GRÁFICO 5 – Tempo médio de respostas (Denúncias, Reclamações e Solicitações de prov.).

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

Das 128 (cento e vinte e sete) manifestações de denúncias, reclamações e solicitações, 12 (doze) não foram atendidas dentro do prazo legal.

O tempo médio de respostas às manifestações é impactado por diferentes fatores:

- I. alto número de ingresso de manifestações;
- II. necessidade de atenção devida e merecida aos fatos manifestados;
- III. tempo de resposta das unidades administrativas durante o processo de mediação e às demandas da Ouvidoria;
- IV. necessidade da ouvidoria dar tratamento qualitativo às demandas dos cidadãos;
- V. quadro de pessoal disponível na Ouvidoria para analisar e tratar as manifestações de ambas as partes (cidadão e administração).

O tratamento qualitativo às manifestações é essencial de modo a habilitar a



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

Ouvidoria a promover e defender os direitos individuais e coletivos da sociedade. Assim, não basta a ouvidoria ser um mero canal de informação, é preciso tratar devidamente as manifestações para prover respostas conclusivas satisfatórias aos cidadãos.

O tratamento com qualidade também é justificado pelo fato dos resultados desse tipo de tratamento servem de base e fonte de informações para a emissão de sugestões/recomendações às unidades administrativas e acadêmicas da UNILA, as quais têm como objetivo impulsionar melhorias nos serviços públicos por eles prestados.

Em comparação com os tempos médios gerais apresentados pelas Ouvidorias Federais nos âmbitos nacional (16 dias), estadual (18 dias) e regional (21 dias), conforme dados da Tabela 1, os tempos médios da UNILA ainda não são ideais.

No entanto, quando comparados com os dados das demais universidades comparadas (UFPR e UNILAB) esses dados apresentam-se semelhantes, exceto ao da UFFS, o qual é compatível com tempos gerais nacional, estadual e regional.

A redução do quantitativo de servidores da equipe de Ouvidoria, como já exposto capítulo 5 deste relatório, pode ser um dos fatores que contribuíram para os resultados relativos ao tempo médio de respostas.

Por impactar também no prazo médio de atendimento das demandas dos cidadãos, este relatório traz também o tempo médio de respostas por parte das unidades administrativas (quadro 06) às solicitações/demandas e pedidos de manifestações dessas unidades, as quais têm o prazo estipulado, em regimento interno, de 10 (dez) dias.

O quadro 6 busca cumprir outro regramento do regimento interno, o qual preestabelece que contenha nos relatórios os nomes dos servidores que não cumpram os prazos estabelecidos, no entanto, seguindo o princípio da impessoalidade, faz-se constar nele apenas o prazo médio de atendimento das unidades, sendo que todas elas têm servidores nomeados/designados nos cargos de chefia.

Os dados levantados e trazidos no quadro 6 consideram apenas aquelas unidades que superaram o prazo médio de 10 dias ou que tiveram um número igual ou acima de 5 (cinco) demandas no 2º semestre de 2018.



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

Quadro 06 – Tempo médio de respostas das unidades administrativas às demandas da Ouvidoria.

Unidades demandadas			
Unidade	SIGLA	Número de manifestações	Tempo médio de resposta em dias
Pró-Reitoria de Administração, Gestão e Infraestrutura	PROAGI	27	17
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	PROGEPE	21	19
Pró-Reitoria de Graduação	PROGRAD	18	23
Instituto Latino-Americano de Tecnologia, Infraestrutura e Território	ILATIT	13	21
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis	PRAE	12	9
Corregedoria Seccional da Unila	CSU	11	8
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação	PRPPG	10	16
Reitoria e Gabinete da Reitoria	GR/Reitoria	9	15
Centro Interdisciplinar de Território, Arquitetura e Design	CITAD	5	22
Centro Interdisciplinar de Tecnologia e Infraestrutura	CITI	3	39
Curso de Filosofia	CFILOS	3	21
Curso de Música	CMUS	2	26
Pró-Reitoria de Relações Institucionais e Internacionais	PROINT	2	17
Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política	ILAESP	2	22
Curso de Administração Pública e Políticas Públicas	CAPPP	2	26
Curso de Arquitetura e Urbanismo	CAU	2	22
Curso de Geografia Bacharelado	CG-B	2	20
Centro Interdisciplinar de Ciências da Natureza	CICN	2	30
Centro Interdisciplinar de Integração e Relações Int.	CIIRI	2	54
Centro Interdisciplinar de Antropologia e História	CIAH	1	67
Dpto. de Ciclo Comum – PROGRAD	DACICLO	1	52

Fonte: Ferramentas internas Ouvidoria.

Fonte: Controle interno Ouvidoria UNILA, jul-2018.

○

Outro dado importante a ser destacado no relatório é o número de registros de manifestações na Ouvidoria ao longo do tempo. Essa evolução das manifestações é apresentada nos gráficos 6 e 7 e consideram a linha temporal de 2017 a 2018.

Até o final de 2016 as Ouvidorias utilizavam-se de sistemáticas e ferramentas próprias no registro, organização, tratamento e controle das informações. O uso do sistema computadorizado (e-Ouv), utilizado para o registro e tratamento das



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

manifestações de Ouvidoria (e-Ouv), passou a ser obrigatório apenas no final de 2016 e, por isso, os dados dos gráficos 6 e 7 consideram apenas o 1º semestre de 2017 em diante.

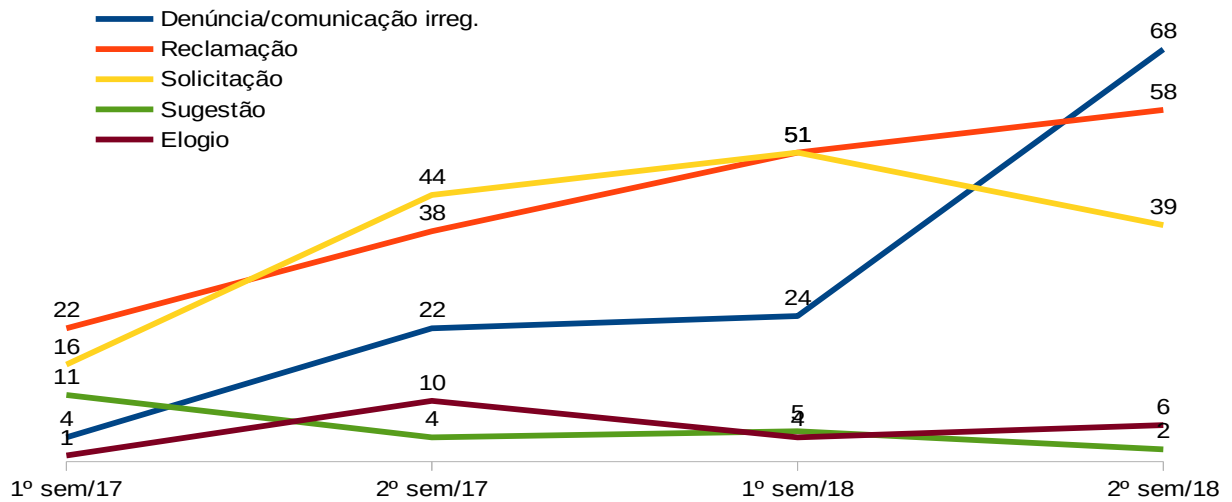


GRÁFICO 6 – Evolução dos números de registros por tipo de manifestações de 2017 a 2018

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

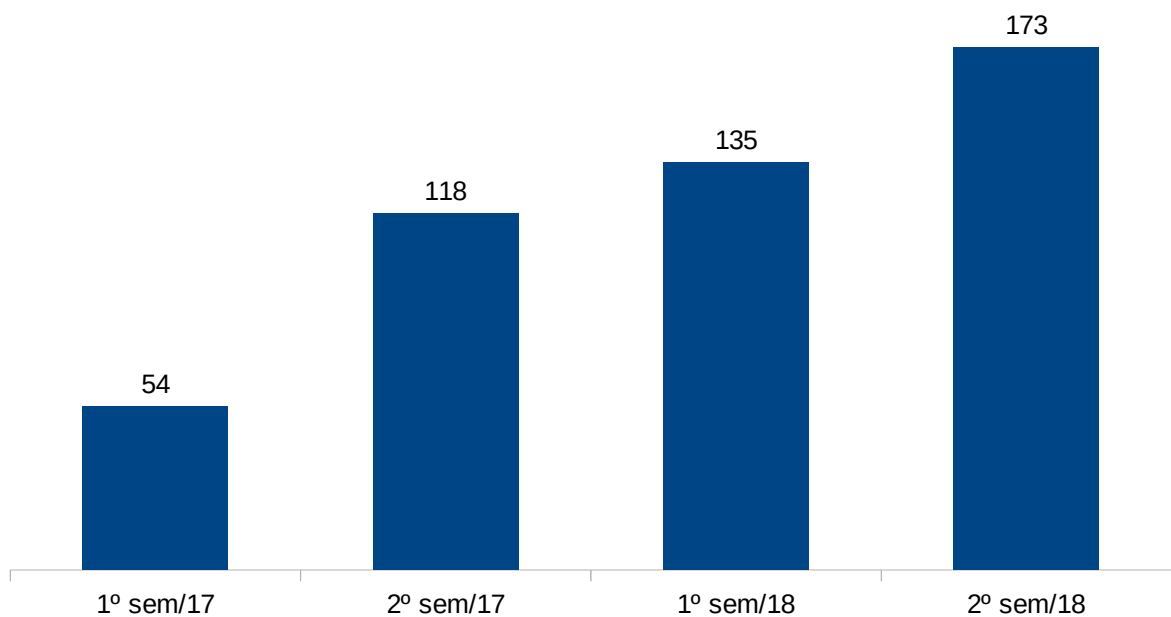


GRÁFICO 7 – Evolução dos números de registros de 2017 a 2018

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

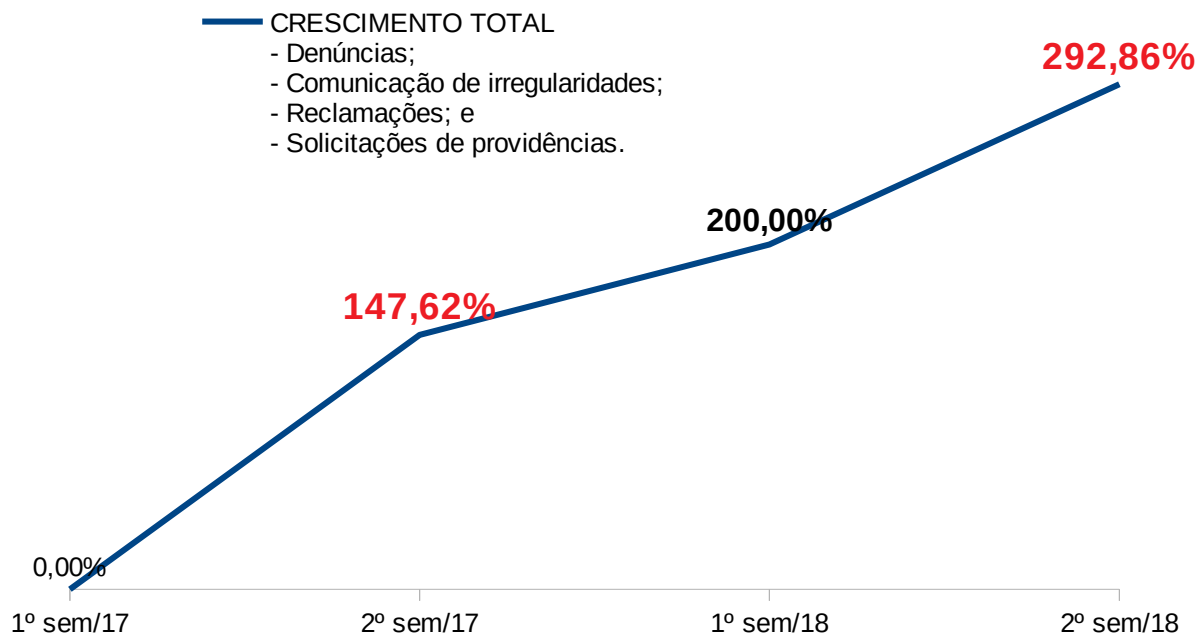


GRÁFICO 8 – Evolução dos números de registros negativos de 2017 a 2018

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

Ao observar o gráfico 8, tendo como base de análise o 1º semestre de 2017, identifica-se um corpulento salto **de crescimento no número de manifestações** registradas pelos cidadãos com início no 2º semestre de 2017 e **com os dados apresentados no gráfico 7 é possível observar que esse salto de crescimento é impactado pelo alto número de manifestações negativas** (Denúncias, Comunicação de irregularidades, reclamações e solicitações de providências).

Na contramão, o gráfico 7 apresenta o comportamento do número de manifestações positivas (**elogios e sugestões**), **as quais apresentam-se relativamente estáveis com tendência a redução**. Como já descrito anteriormente, **desses 6 (seis) elogios** recebidos no 2º semestre de 2018, **4 (quatro) são originados por servidores da própria Unila e direcionados aos seus colegas de trabalho da própria instituição**.

Há que destacar um ponto positivo apresentado no gráfico 7, pois o número



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

de solicitações de providências reduziu em relação ao semestre anterior (1º sem 2018), no entanto, continua sendo um número elevado quando comparado com o número total de manifestações UFFS e UNILAB (Tabela 3).

Ressalta-se a crença de que uma administração transparente reduz o número de denúncias e comunicação de irregularidades, que processos e procedimentos administrativos predeterminados, claros, eficientes e enxutos reduzem o número de solicitações de providências, que objetivos eficazes e efetivos, agregam valor e qualidade na prestação serviços públicos, ocasionando a satisfação dos usuários reduzindo assim o número de reclamações e aumentando o número de elogios e sugestões registrados na Ouvidoria.

Os dados trazidos no presente relatório demonstram haver um amplo campo de trabalho para os gestores e que são grandes os desafios na busca por melhorias.

A análise do presente relatório deve ser vista pela Administração da Unila como de grande valia e importância, pois serve como fonte de informações e indicadores da presença de problemas conjunturais e estruturais. Pois, os dados apresentados neste relatório sinalizam para a necessidade de adoção de medidas de gestão no sentido de buscar eliminar eventuais falhas e lacunas administrativas.

Tais lacunas podem ser preenchidas com melhorias em seus processos, procedimentos administrativos, ou por atos de gestão que elevem a qualidade na prestação dos serviços públicos.

Como consequência disso, acredita-se que haverá a natural redução do alto número de manifestações negativas e elevação das positivas, as quais são apresentadas pela sociedade na forma de registros na Ouvidoria.

Complementa-se que os dados trazidos nos relatórios da Ouvidoria habilitam os cidadãos e a sociedade como um todo a tirar conclusões acerca da gestão do órgão e da qualidade administrativa dos seus serviços públicos prestados à sociedade.

Ressalta-se que a ouvidoria é o instrumento que auxilia os cidadãos em suas relações com o Estado e as manifestações, decorrentes do exercício da cidadania, são fatores de melhoria dos serviços públicos prestados com vistas a trazer satisfação das pessoas.

As Ouvidorias são de grande importância tanto para a sociedade como para a





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

Administração do órgão e, por isso, deve ganhar a atenção de ambos, pois de um lado, a Administração pode utilizar a ouvidoria como um órgão de assessoria, ao passo que o outro lado, a sociedade deve buscar sem exitar utilizar a ouvidoria como seu instrumento de cidadania, promoção e defesa de seus direitos aos serviços públicos pela Unila ofertados.

Deve-se considerar que, talvez, muitos cidadãos não buscam as Ouvidorias quando da presença de problemas nas prestações de serviços públicos, sendo esse fato ocasionado como já descrito anteriormente, com isso os dados apresentados demonstram a necessidade de agir imediatamente no sentido de provocar mudanças na Unila de modo a haver melhorias.

A equipe da Ouvidoria tem despendido muito esforço na busca por proporcionar satisfação em suas respostas conclusivas e, também, gerar sugestões de melhorias à gestão da Unila, mesmo com o quadro de servidores insuficiente e sem receber a atenção das unidades com competências para suprir essa deficiência.

Mesmo assim, de todas as 173 (cento e setenta e três) manifestações recebidas apenas no e-Ouv só no 2º semestre de 2018 encontravam-se em atendimento ao término do semestre apenas 7 (sete) manifestações, as quais dependiam ainda das devidas manifestações e respostas das unidades administrativas e/ou acadêmicas da Unila.

A equipe da Ouvidoria não é apenas responsável por tratar as manifestações de Ouvidoria, pois também tem a competência de tratar e gerir os pedidos de acesso à informação que são registrados por meio do sistema e-Sic, sendo esses, apresentados no próximo subcapítulo.

Finaliza-se a apresentação dos dados relativos apenas a atividades específicas da Ouvidoria destacando que essa unidade, em alguns casos obteve grande êxito em assegurar direitos de cidadãos negligenciados e/ou violados pela gestão da Unila.

Por outro lado, também tiveram casos em que, mesmo após grande empenho da equipe da Ouvidoria, direitos dos cidadãos mantiveram-se violados/negligenciados por entendimentos equivocados de autoridades administrativas.

No percurso do semestre, a Ouvidoria continuou a deparar-se com algumas



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

dificuldades específicas por parte de algumas chefias administrativas e acadêmicas. As quais já foram relatadas no relatório anterior.

A Ouvidoria da Unila continua a informar à Ouvidoria Geral da União (OGU), unidade da Controladoria Geral da União (CGU) e, quando o caso, encaminhar situações que envolvam comportamento irregular por parte de agentes públicos aos órgãos de controle interno e externos.

Este relatório não adentra nesse nível de informação, por se tratar de casos específicos, no entanto, caso necessário, basta qualquer cidadão solicitar por qualquer meio de comunicação que a Ouvidoria, no cumprimento da mais legítima transparência, os informará, exceto aos casos sigilosos.

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).

QUADRO 07: Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de pedidos de acesso à informação	
Total de pedidos	60
Média mensal de pedidos	10

Fonte: e-Sic, Dez-2018.

QUADRO 08: Situação dos pedidos

Situação dos pedidos	
Em tramitação no prazo	2
Respondidos	58

Fonte: e-Sic, Dez-2018.

QUADRO 09: Características dos pedidos de acesso à informação

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas	294	Total de solicitantes	58
Perguntas por pedido	4,9	Maior número de pedidos feitos por um solicitante	2
		Solicitantes com um único pedido	56

Fonte: e-Sic, Dez-2018.

QUADRO 10: Temas das solicitações (Top 10)

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de pedidos
Educação – Educação superior	50	83,33
Educação – Profissionais da educação	4	6,67

Fonte: e-Sic, Dez-2018.



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

QUADRO 11: Resposta aos pedidos de acesso à informação

Resposta aos pedidos de acesso à informação		
<b>Tempo médio de resposta:</b>	10 dias	
<b>Prorrogações:</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% dos pedidos</b>
	5	8,35

Fonte: e-Sic, Dez-2018.

QUADRO 12: Meios de envio de resposta

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	60	100,00

Fonte: e-Sic, Dez-2018.

QUADRO 13: Tipos de solicitante

Tipos de solicitante		
<b>Pessoa Física</b>	60	100,00

Fonte: e-Sic, Dez-2018.

QUADRO 14: Origem dos solicitantes

Origem dos solicitantes			
Estado	Número de solicitantes	% dos solicitantes	Número de pedidos
NÃO INFORMADO	9	15,00	8
PARANÁ	8	13,33	8
MINAS GERAIS	7	11,67	7
RIO GRANDE DO SUL	6	10,00	6
DISTRITO FEDERAL	5	8,33	5
GOIÁS	3	5,00	3
MATO GROSSO DO SUL	3	5,00	3
PIAUI	3	5,00	4
SANTA CATARINA	3	5,00	3
SÃO PAULO	3	5,00	3



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

CEARÁ	2	3,33	2
MATO GROSSO	2	3,33	2
ALAGOAS	1	1,67	1
BAHIA	1	1,67	1
PARAÍBA	1	1,67	1
PERNAMBUCO	1	1,67	1
RIO DE JANEIRO	1	1,67	1
RONDÔNIA	1	1,67	1

Fonte: e-Sic, Dez-2018.

QUADRO 15: Gênero

Gênero	
M	36,66%
F	53,33%
Não informado	10%

Fonte: e-Sic, Dez-2018.

QUADRO 16: Escolaridade

Escolaridade	
Pós-Graduação	35,00%
Mestrado/Doutorado	21,67%
Ensino Superior	16,67%
Não informado	13,33%
Ensino Médio	11,67%
Ensino Fundamental	1,67%

Fonte: e-Sic, Dez-2018.

QUADRO 17: Profissão

Profissão	
Servidor Público Federal	46,67%
Estudante	11,67%
Outra	11,67%
Não informado	10,00%
Pesquisador	6,67%
Servidor Público Estadual	3,33%
Empregado – setor privado	3,33%
Empresário	3,33%
Servidor Público Municipal	1,67%
Autônomo	1,67%
Professor	1,67%

Fonte: e-Sic, Dez-2018.



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

Na sequência, o presente relatório apresenta o capítulo dedicado as sugestões de melhorias para a administração.



## 9. DAS SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A partir da análise das demandas recebidas pela Ouvidoria, é de sua competência e dever apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (Lei 13460, Art. 14, Inciso II).

No uso de suas atribuições, competência e deveres legais, durante o segundo semestre de 2018, emitiu-se algumas sugestões às unidades administrativas da Unila conforme quadro 18.

Tais sugestões são fruto de situações que podem ocasionar danos aos cidadãos e comprometer a qualidade dos serviços públicos.

Mesmo a Ouvidoria poder adentar em nível mais profundado, como disposto em orientações da OGU/CGU, as sugestões e recomendações da Ouvidoria, são apontadas apenas as falhas e possíveis medidas a serem adotadas de responsabilidade das unidades administrativas, podendo a Administração optar por medidas distintas para eliminar essas falhas.

Todo cidadão tem o direito de saber qual o tratamento dado pela administração e quais foram ou serão as medidas adotadas pela Administração do órgão para eliminar problemas.

Assim, a Ouvidoria solicita constantemente o retorno das áreas quanto a implementação ou não de medidas, de modo a dispô-las nos relatórios semestrais da Ouvidoria com o objetivo de informar a todos quais foram os procedimentos adotados pela Administração.

O quadro 18 apresenta as sugestões proferidas durante o 2º semestre de 2018 pela Ouvidoria às unidades administrativas e acadêmicas da UNILA e, também, as repostas destas unidades quanto as medidas adotadas.

O quadro 19 apresenta as respostas da Administração às sugestões proferidas no 1º semestre de 2018 que haviam ficado sem respostas até o fechamento do relatório daquele período.



Ministério da Educação  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana  
Ouvidoria

QUADRO 18: Sugestões à administração da Unila

	Nº Memo.	Pontos e fatos Manifestados pelos cidadãos	Sugestões da Ouvidoria	Retorno da área
1	425/2018	Foram feitas diversas manifestações reclamando que docentes não lançaram em tempo hábil as notas e frequências dos componentes curriculares	Sugeriu-se à unidade administrativa que fosse criado uma metodologia para o controle de lançamento de notas e frequência por docentes.	A área retornou que o Controle Acadêmico é feita pelo Departamento de Administração e Controle Acadêmico, sendo realizado, em 02 (dois) momentos no semestre: quando as Coordenações de Curso e o Departamento do Ciclo Comum encaminham as ofertas e no início das aulas. No entanto, não detalhou acerca da metodologia utilizada.
2	440/2018	Reclamação de certificado de participação em Congresso indeferido pelo Coordenador do curso por não conter carga horária, porém no PPC do curso consta que a participação como ouvinte em	Sugeriu-se à unidade administrativa que sejam os documentos/normativas internas rigorosamente seguidas e que seja definido e publicizado de forma clara os fluxos de atendimento às demandas dos cidadãos. Sendo necessário observar o decreto 9094/17 que trata da	A Pró-Reitoria de Graduação respondeu que não considera necessária uma readequação das políticas e procedimentos internos da Unila com relação a entrega de certificados em participação de evento.





Ministério da Educação  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana  
Ouvidoria

		eventos científicos, não preestabelece tal exigência.	simplificação/desburocratização de procedimentos administrativos.	
3	517/2018	Atrasos na entrega de diplomas de graduação por problemas com a impressão.	Sugere que haja melhor comunicação das informações relevantes para as áreas	A Pró-Reitoria de Administração informou que o sistema de chamados constitui canal de comunicações para as solicitações, porém a informação relevante pode não chegar até a área de interesse, se tratando de problema de comunicação em si. Nesse caso, entende-se que a discussão deve abranger temas transversais como Gestão, Comunicação Institucional e Cultura Organizacional.
			Disponibilização de uma impressora exclusiva para a impressão de diplomas tanto de graduação quanto de pós-graduação	O atual contrato de impressão tem suprido a demanda por impressões com qualidade e, no caso de problemas técnicos, ele tem até 6 horas para correções. Também foi implantado um novo sistema de liberação associado ao número de identificação pessoal do usuário, podendo as impressões serem liberadas em qualquer impressora disponível.



Ministério da Educação  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana  
Ouvidoria

4	543/2018	Prorrogação “excepcional por mais 90 dias” de contrato Unila nº 14/2014 com o objeto relativo ao aluguel de impressoras (Outsourcing) além do tempo máximo de 48 meses permitido em na Lei no 8.666/93.	Sugere apuração de responsabilidade na questão de prorrogação emergencial do contrato 14/2014– impressão.	A Reitoria informa que, para melhor avaliação das ocorrências, no Contrato UNILA nº 14/2014, recomendará à Auditoria Interna a previsão de auditagem do tema no próximo PAINT e se constatada a presença de indícios passíveis de responsabilização, as medidas cabíveis serão tomadas.
5	E-mail enviado à Direção do ILATIT e CITAD	Professor reclama que normativas internas não estão sendo seguidas pelo colegiado de curso	E-mail enviado no dia 25/09/2018 sugere que medidas administrativas sejam tomadas pelo ILATIT no sentido de fazer-se com que o colegiado do curso questionado adequasse fielmente aos regimentos internos	Até a data de fechamento deste relatório a Unidade não encaminhou tempestivamente a resposta.
6	628/2018	A manifestação relata a prestação dos serviços terceirizados voltados à segurança (vigilância/vigias), simultaneamente, por duas empresas distintas (Veper e	Sugeriu-se à Reitoria que a situação dos contratos de vigias e vigilantes seja regularizada o quanto antes possível, por meio do adequado e eficiente planejamento e execução dos serviços de vigilância,	Até a data de fechamento deste relatório a Reitoria não encaminhou tempestivamente a resposta.



Ministério da Educação  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana  
Ouvidoria

		Elimpar).	<p>mantendo apenas uma contratação;</p> <p>que a Administração da Unila faça reiteradas solicitações aos órgãos públicos com competência em segurança pública, solicitando ampliação nas ações voltadas à segurança nas imediações do campus Jd. Universitário da Unila, na tentativa de mitigar os riscos apresentados no relatório sobre o aumento da violência no entorno (relatório anexo da resposta da Proagi);</p> <p>Que as decisões de contratações sejam embasadas em estudos e análises técnicas, econômicas e de necessidades, de modo a justificarem tecnicamente a oportunidade, conveniência e interesse público da aquisição e que sigam rigorosamente aos princípios da gestão pública.</p>	
7	679/2018	A manifestação relata que todos os dias alunos da Universidade sofrem	Sugeriu-se que a Reitoria da Unila que fizesse reiteradas solicitações aos órgãos	A Reitoria <b>apenas</b> agradeceu a sugestão apresentada sem se manifestar das medidas



Ministério da Educação  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana  
Ouvidoria

		assaltos ao vir ou sair da Universidade (Unidade Jardim Universitário).	públicos com competência em segurança pública, solicitando ampliação nas ações voltadas à segurança nas imediações da Unidade Unila JU, na tentativa de diminuir os casos de violência.	adotadas até o fechamento deste relatório.
8	708/2018	Relata a utilização em evento de salas de aula destinadas aos cursos de graduação e pós-graduação, ocupadas como local de dormitório e acampamento por dezenas de participantes. Tal ocupação expôs a riscos desnecessários de depredação, furto e manutenção os equipamentos e salas de aula que abrigaram os participantes do evento, visto se tratar de ocupação não supervisionada por servidor(es) da União.	Sugeriu-se à PROAGI que seja revisado o sistema de acesso à Universidade, controle e vigilância sobre os bens patrimoniais, sobretudo, salas que contenham patrimônio com riscos de roubos e demais danos.	A PROAGI, em resposta à sugestão informou que foram instaladas câmeras no bloco de laboratórios e do ginásio do JU.  Informou também que até meados de 2019 será finalizada uma Instrução Normativa – IN que regulamentará o acesso aos prédios da UNILA fora do horário de funcionamento da Universidade.



Ministério da Educação  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana  
Ouvidoria

9	711/2018	A manifestação tem por objetivo solicitar esclarecimentos quanto ao atraso no pagamento de bolsas de IC relacionadas ao convênio com a Fundação Araucária e a regularização do pagamento das bolsas concomitantemente com os valores retroativos.	Sugere-se que se busque formas de implementar melhorias nos procedimentos administrativos nos cursos de pós-graduação, como por exemplo, sistemas de envio de mensagens de todas as etapas aos selecionados com detalhamento das informações, de modo a proporcionar mais clareza e controle dos atos, melhorando os processos e procedimentos futuros relativos ao assunto.	A Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação <b>apenas</b> agradeceu pelas recomendações sem manifestar as medidas adotadas até o fechamento deste relatório.
---	----------	---	--	---

Fonte: Ouvidoria/UNILA Jul-2018.



Ministério da Educação  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana  
Ouvidoria

*QUADRO 19: Sugestões à administração da Unila*

	<b>Nº Memo.</b>	<b>Pontos e fatos Manifestados pelos cidadãos</b>	<b>Sugestões da Ouvidoria dispostas no relatório do 1º Semestre de 2018.</b>	<b>Retorno da área</b>
1	43/2018	<p>Cidadãos denunciam e reclamam que o transporte da Unila estava sendo utilizado como transporte público por populares e alunos sem qualquer vínculo com a Unila.</p> <p>Evidenciou-se que o motivo disso é a ausência de controle eficaz do uso do transporte disponibilizado pela Unila exclusivamente à comunidade acadêmica da Instituição.</p>	<p>Sugeriu-se à PROAGI a Implementação de método de controle para o uso exclusivo do Intercampi por alunos e servidores com vínculo com a UNILA.</p>	<p>A PROAGI respondeu que foi solicitado autorização ao PTI, que atualmente imprime o crachá de acesso ao Parque, para utilização de um “adesivo” no porta-crachá que identifique o usuário do serviço de transporte. Houve autorização para a identificação e está sendo estudada a melhor forma de execução do serviço. Estima-se que em meados de 2019 seja efetivado o controle.</p>
2	220/2018	<p>Aluno denuncia que foi difamado, ofendido e acusado de ser estuproador por meio de pichações nas paredes da UNILA</p>	<p>Quanto a adoção de medida de combate e controle para casos de acusações entre os discentes sugeriu-se à PROAGI que sejam feitas ações conjuntas entre as unidades administrativas e demais áreas (PROGRAD, PRAE, SECOM, entre outras)</p>	<p>A PROAGI respondeu que na existência de reclamações de pichações com identificação de nomes, são abertos chamados para a empresa terceirizada para pintura do local ou, quando ocorre no PTI, é aberto chamado diretamente ao Parque para pintura do local.</p>



Ministério da Educação  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana  
Ouvidoria

			por meio de campanhas de conscientizações, sugeriu-se que o aluno receba apoio psicológico e retirada das paredes da Unila as palavras ofensivas, pejorativas e difamatórias feitas a discente.	
3	268/2018	Alunos do Jardim Universitário relataram entrar em conflito, chegando a vias de fato, com vigilantes (empregados de serviços terceirizados de vigilância). Relatos de pichações por alunos ao prédio do Jardim Universitário; Ausência do uso de Identificação nos espaços e uso do transporte da Unila de membros da comunidade acadêmica sem vínculo com a Unila.	Sugeriu-se à PROAGI a realocação dos vigilantes envolvidos na situação para outro espaço da UNILA. Sugeriu-se à Administração a divulgação para a comunidade acadêmica sobre a distinção entre de Espaço Público e Edifício/prédio/patrimônio Público;  Sugeriu-se a adoção de identificação dos membros da comunidade acadêmica com vínculo com a UNILA.	A PROAGI respondeu estar em fase de elaboração uma Instrução Normativa – IN, com previsão para a conclusão até meados de 2019, a qual regulamentará o acesso aos prédios da UNILA fora do horário de funcionamento da Instituição. Os resultados esperados desta IN são padronizar a ação dos vigilantes nos casos de acesso fora do horário de funcionamento e facilitar os procedimentos de controle de acesso individual, coletivo restrito e coletivo irrestrito.

Fonte: Ouvidoria/UNILA



Ministério da Educação  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana  
Ouvidoria

No I Relatório Semestral de 2018 da Ouvidoria, referente ao 1º semestre daquele ano, fruto das análises do próprio relatório sugeriu-se à Administração da Unila que medidas administrativas fossem adotadas no segundo semestre de 2018, acerca do disposto no quadro 20, sendo essas reforçadas neste relatório pelo fato da Administração, até o fechamento deste relatório, não ter se manifestado acerca das medidas adotadas.

*QUADRO 20: Sugestões à administração da Unila para o 2º semestre de 2018.*

	Sugestão
1	Revisar e adequar da Carta de Serviços ao Usuário conforme Lei 13460/2017
2	Instituir e implementar um plano de Dados Aberto em cumprimento ao Decreto 8.777/2016
3	Instituir e implementar uma Política que vise diminuição de conflitos interpessoais e interunidades

**Fonte:** Relatórios anteriores da Ouvidoria/UNILA

Ainda, visando ampliar a transparência dos atos da administração da Unila e reforçar as sugestões de melhorias para a Unila, dispõe-se no quadro 21, sugestões abordadas em relatórios anteriores da Ouvidoria.

As tratativas dadas pela Administração às sugestões não foram informadas até o fechamento do presente relatório, assim, mantém-se validas e continuam aguardando o retorno.

*QUADRO 21: Sugestões feitas em relatórios anteriores da Ouvidoria e sem respostas por parte da Administração da Unila.*

	Sugestão
1	Criar uma Central de atendimento bilíngue (presencial e virtual)
2	Criar uma Política de autorização/regulamentação de comércio nas dependências da Universidade
3	Unidade de apoio ao desenvolvimento institucional (revisão de Normas





Ministério da Educação  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana  
Ouvidoria

	institucionais) - criação de uma área responsável pelo desenvolvimento de documentos institucionais, com caráter de assessoramento para elaboração e acompanhamento de normas.
4	Criar a Política linguística
5	Cumprir a lei 12.813/2013 (lei de conflito de interesses)
6	Elaborar o estudo sobre equivalência de cargos do grupo - Direção e assessoramento superior (DAS) e cargos de Direção códigos CD
7	Atender plenamente a lei nº 12.527/2011 – dar mais publicidade à Lei de acesso à informação
8	Resposta a expedientes de rotina - realização de círculos de diálogo nas unidades administrativas e acadêmicas, com foco em rotinas administrativas (comunicação, fluxo de processos), atendimento pessoal e relacionamento interpessoal
9	Composição de comissões institucionais - levantamento da atual composição das comissões institucionais e verificação quanto à necessidade de designação de membros
10	Interlocução com gerência de ensino e segurança empresarial de Itaipu e Parque Tecnológico de Itaipu - instituição de um grupo composto por representantes da Unila para estabelecer interlocução com as áreas citadas
11	Revisão de normas para concessão de afastamento para qualificação de pessoal Técnico Administrativo
12	Elaboração da Política de comunicação
13	<b>Sistema de troca de informações entre Órgãos Comissão de ética, Corregedoria-Geral e Ouvidoria – Situação resolvido pela própria Ouvidoria.</b>
14	Acolhimento geral, para todos que integram a UNILA
15	Mapeamento e divulgação de instâncias recursais
16	Implementação de um Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

Fonte: Relatórios anteriores da Ouvidoria/UNILA

Todavia, das 16 (dezesesseis) sugestões apresentadas, somente a de número 13 (treze) do quadro acima (“Sistema de troca de informações entre Órgãos

Página 49 de 53



Ministério da Educação  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana  
Ouvidoria

Comissão de ética, Corregedoria-Geral e Ouvidoria”) foi acolhida pelas áreas envolvidas. Ocorre que após discussões acerca do assunto com a Comissão de Ética e a com a Corregedoria, motivadas pela Ouvidoria, deliberou-se em comum acordo que a Ouvidoria será o único canal de entrada e tratamento primário de toda e qualquer manifestação.

Deliberou-se que a Ouvidoria, após tratar e analisar os fatos relatados nas manifestações ficou responsável por dar os encaminhamentos necessários as manifestações.

As tratativas dadas as demais sugestões dispostas no quadro 21 não foram informadas à Ouvidoria e tais informações são necessárias para que constem nos relatórios semestrais de modo a que o CONSUN e a Administração da Unila, a OGU/CGU e os cidadãos tenham acesso as essas informações, de modo a que o processo de melhorias possa ser observado e controlado socialmente.

Dos dados apresentados no presente relatório emergem as sugestões do quadro 22.

*QUADRO 22: Sugestões feitas em relatórios anteriores da Ouvidoria e sem respostas por parte da Administração da Unila.*

	Sugestão
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.
2	Criação de um rito e um canal para atender aos autoelogios.

A sugestão nº 1 do quadro 22 é justificada por meio de análises qualitativas nas manifestações e aparente insatisfação dos manifestantes, as quais poderiam ser evitadas se houvessem publicizados os regimentos, normativas e fluxos de processos claros.

Acredita-se que com a criação dessas normativas, haverá uma diminuição nas



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

reclamações uma vez que os atos administrativos ou acadêmicos estarão preestabelecidos e, portanto, serão embasados em normas institucionais.

Isso construirá um ambiente organizacional mais seguro e tranquilo para a atuação e tomada de decisões dos servidores.

Justifica-se a sugestão 2 do quadro 22 pelo entendimento da Ouvidoria quanto a importância do elogio, no entanto, que elogios internos, como o de servidores do próprio órgão elogiando seus colegas de trabalho sejam tratados em um canal próprio, preferencialmente, instrumentalizado diretamente pela área de gestão de pessoas, sem que esses entrem pelo canal da Ouvidoria.

A Ouvidoria está e sempre estará de portas abertas para receber as manifestações dos cidadãos e não medirá esforços em cumprir com seu papel de ser o instrumento de controle social e de promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos dos cidadãos.



## 10. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS E DESAFIOS

As manifestações registradas na Ouvidoria são importantes fontes de informações para a instituição, as informações que resultam do tratamento dos dados das manifestações, dão forma e desenham a atual conjuntura estrutural e administrativa da Unila na perspectiva da comunidade acadêmica e sociedade civil.

Os indicadores e resultados apresentados neste e em outros relatórios, demonstram essa conjuntura e, também, os esforços despendidos pela Ouvidoria na busca por atender à comunidade acadêmica com qualidade.

Conclui-se também, que as sugestões trazidas no presente relatório são de grande valia para as unidades administrativas e acadêmicas da instituição, pelo fato delas emergirem do adequado e qualitativo tratamento despedido nas demandas da comunidade acadêmica e sociedade.

Estes dados demonstram haver um grande desafio pela frente e que campo de trabalho é amplo na busca por melhorias, o que poderia resultar em menor número de manifestações relativamente negativas.

No percurso do semestre, a Ouvidoria não furtou-se às suas responsabilidades, pois não prestou-se a atuar como um mero canal de comunicação entre o cidadão e a Unila, mas sim buscou atuar como um legítimo e verdadeiro instrumento de exercício de cidadania e controle social.

Buscou-se também, mediar os conflitos entre os cidadãos e a Administração, sempre com o foco no papel central da Ouvidoria, o de promover e defender os direitos individuais e coletivos.

Igualmente ao já apresentado no I relatório semestral de 2018, reforça-se aqui o reconhecimento e apoio recebido por parte das Unidades acadêmicas da Unila, as quais demonstram entender o papel das Ouvidorias públicas, bem como conclui-se permanecer a necessidade de empenhar esforços em fazer com que muitas



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

unidades administrativas tenham o mesmo entendimento e atenção.

Ao analisar o volume de trabalho da Ouvidoria, segundo os dados neste apresentado relatório, conclui-se que esta unidade carece de mais atenção por parte da gestão da Unila, pois para que essa unidade possa atuar com plenitude, autonomia e independência da gestão nas relações da sociedade com a Unila, precisa ser estruturada administrativamente e com recursos adequados.

Foz do Iguaçu, 28 de fevereiro de 2019.

Adm. Leandro José Scherer

Ouvidor-Geral/Unila

SIAPE 1939658