



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)

I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2019 PERÍODO: Janeiro a Junho OUVIDORIA UNILA

“todo o poder emana do povo”¹

**Foz do Iguaçu
NOVEMBRO/ 2019**

1 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.....	9
6. PLANO ANUAL DE TRABALHO DA OUVIDORIA.....	11
7. DA APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DESCRIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA.....	13
8. DADOS RELATIVOS AO SIC – SISTEMA DE INFORMAÇÃO AOS CIDADÃOS.....	20
9. DAS SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	24
10. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40



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 legislação as unidades setoriais de Ouvidoria são vinculadas administrativamente aos órgãos do Poder Executivo Federal e, suas atividades e atuação, são coordenadas e controladas pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV), no caso, a Ouvidoria-Geral da União (OGU), uma subunidade da CGU.

Essa forma estrutural habilita uma Ouvidoria Pública a agir com total e irrestrita imparcialidade e com autonomia e independência, legitimados por Lei, junto aos demais dirigentes do órgão a que se vinculam.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)
2. DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNILA

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

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

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

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

No segundo semestre de 2018 a Ouvidoria da Unila, em comum acordo com as demais unidades da Unila, passou a cumprir a legislação vigente, passando a ser o órgão central e primário da Unila para o recebimento e tratamento das manifestações direcionadas à Comissão de ética e Corregedoria.

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

Os princípios da impessoalidade, moralidade, legalidade, publicidade,



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana

Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)
economicidade, razoabilidade e interesse público, norteiam os trabalhos da Ouvidoria.

Sua atuação na mediação de conflitos, facilita o diálogo entre o usuário e a administração da Universidade e as conciliações realizadas através de sugestões de soluções de controvérsias, possibilitam aos manifestantes garantias de seus direitos.

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

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



3. DOS OBJETIVOS DO RELATÓRIO DA 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”.

Conforme a Lei nº 13460/2017 as manifestações dos usuários dos serviços públicos prestados pela Unila devem ser dirigidas à Ouvidoria da Unila, a qual, segundo Decreto nº 9.492/2018 é uma unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Serviço Público Federal (SISOUV).

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

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

Durante o 1º semestre de 2019, a ouvidoria realizou estudos visando sua reestruturação de modo a atender os novos dispositivos legais e regulamentares, bem como buscar adequar suas estruturas de modo a que possa atuar de forma eficiente e efetiva. Nesses esforços, observou-se a necessidade de elaborar novo regimento interno, pelo fato do atual, não atender mais a legislação e normativas vigentes.

O novo regimento deverá ser encaminhado ao Consun/Unila para sua aprovação até o final do corrente ano.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)
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 participação social na Administração da Unila.

São diversas as atribuições, responsabilidades e competências agregadas às Ouvidorias por meio da publicação de recentes Normativas, Leis e Decretos nos últimos 2 anos, dentre eles:

- I - Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017 – Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Público;
- II - Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- III - Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 – Simplificação de Serviços Públicos;
- IV - Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019 – Altera o Decreto nº 7.724/12, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação;
- V - Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 – Regulamenta a Lei nº 13.460/17 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910/16;
- VI - Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 – Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos;



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana

Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)

- VII - Portaria CGU nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015 – Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias;
- VIII - IN CGU nº 7, de 8 de maio de 2019 – com redação dada pela IN CGU nº 11/2019 – Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018;
- IX - IN OGU nº 11, de 1º de agosto de 2019 – Altera as instruções Normativas CGU nº 3/19, e nº 7/19;
- X - IN Conjunta CGU nº 5, de 18 de junho de 2018 – Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460/17;
- XI - IN Conjunta MPOG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018 – Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094/17;
- XII - Resolução CGU Nº 3, de 13 Setembro de 2019 – Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguardas à Identidade de Denunciantes
- XIII - Regulamentação Modelo da Lei 13.460/2017, aprovada em 2017 pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, rede em que a Ouvidoria da Unila fez adesão - (regulamentação modelo disponível em: <http://www.ouvidorias.gov.br/arquivos/regulamentacao-modelo-da-lei-13-460-de-26-de-junho-de-2017-aprovada-pela-rede-de-ouvidorias-em-sua-v-reuniao-extraordinaria-ao-dia-24-de-novembro-de-2017.pdf/view>);
- XIV - Manual da CGU (2013)– sobre criação, estruturação e gestão de Ouvidorias – disponível em: https://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto_5_gestao_de_ouvidorias.pdf;
- XV - Manual da OGU (2018)– Sobre atuação de Ouvidoria Públicas pós L13460/17 e D9492/18– Sistema Participativo – disponível em: <https://ouvidorias.gov.br/central-de-conteudos/biblioteca/Material/manual-de-ouvidoria-publica.pdf>.

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

Portanto, é importante que a Gestão 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



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana

Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)
seu papel e objetivos.

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

6. PLANO ANUAL DE TRABALHO DA OUVIDORIA

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

OBJETIVO 1 - Ampliar a transparência das informações aos cidadãos

Ações:

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

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

OBJETIVO 2 - Revisar a estrutura burocrática da Ouvidoria

Ações:

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

2.2 - Revisar/Atualizar do Regimento Interno da Ouvidoria;

2.3 - Elaborar a Matriz de criticidade de denúncias.

OBJETIVO 3 - Implementar a pesquisa de satisfação do Cidadão

Ação:

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



OBJETIVO 4 - Revisar a Carta de Serviços do Cidadão

Ação:

4.1 - Promover a atualização da Carta de Serviços ao Usuário

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

Ação:

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

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

Ação:

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

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

Ação:

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

OBJETIVO 8 – Reestruturar administrativamente a Ouvidoria

Ação:

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

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



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

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

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

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

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

A legislação preestabelece que a Ouvidoria receba todo tipo de manifestações, mesmo as anônimas. A resolução CGU nº 03/2019, já identificada anteriormente, impôs às Ouvidorias a obrigação de salvaguardar os dados de identificação dos denunciadores, independentemente, da solicitação desse.

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

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



Registro Com Sigilo	
Anonimas	23
Sem Restrição	174

Tabela 1: denúncias identificadas x anônimas

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

O gráfico 1 apresenta as 201 (duzentas e uma) manifestações recebidas no 1º semestre de 2019, subdividas por 7 (sete) tipos:

- 1 – **Denúncia:** comunica ato ilícito praticado por agentes públicos;
- 2 – **Comunicação de irregularidade:** denúncias anônimas;
- 3 – **Reclamação:** demonstração de insatisfação com um serviço público;
- 4 – **Solicitação de providências:** pedidos de adoção de providências;
- 5 – **Sugestões:** apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento; e
- 6 – **Elogios:** demonstrações de reconhecimentos de um atendimento público;
- 7 – **Simplifique:** Solicitação de desburocratização do serviço público.

Para sua análise qualitativa considera-se o entendimento de manifestações como negativas ou positivas com base no exposto no Art. 3º, incisos de II a VI da IN nº 05/2018 OGU/CGU.

Observa-se que novamente as manifestações, relativamente negativas (denúncias, comunicações de irregularidades e reclamações e solicitações de providências) predominam, entretanto houve uma pequena queda de cerca de 28% no registro deste tipos de manifestações em relação ao semestre anterior.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)

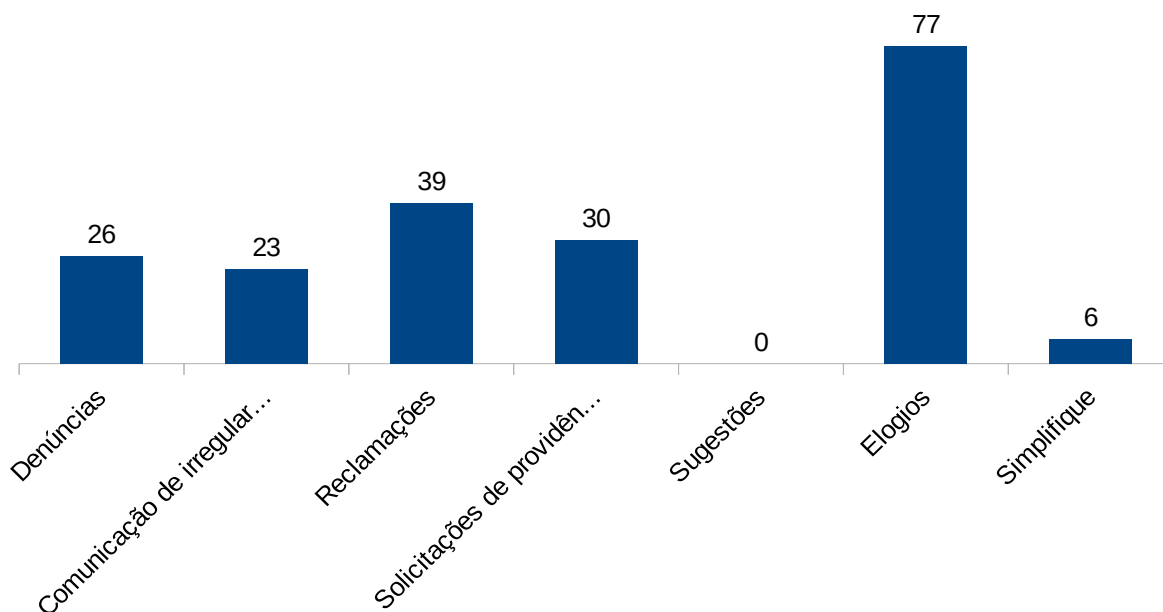


Gráfico 1 – Número de manifestações por tipo

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

As manifestações tidas como relativamente positivas (sugestões e elogios) para o semestre em análise, representam 38,4% de todas as manifestações. Entretanto chama a atenção o fato de não haver registro de nenhuma sugestão. O número de manifestações do tipo elogio apresenta-se como o de maior destaque entre todas as manifestações, porém assim como no semestre anterior, das 77 manifestações registradas 71 são servidores do órgão, parte do processo de prestação de serviço público, elogiando o trabalho de seus colegas responsáveis por outra parte do mesmo serviço prestado, ou seja, menos de 10% dos elogios originaram-se de usuários de fato dos serviços públicos prestados pela Unila, conforme define a Lei nº 13.460/2017.

Ao realizar análises cruzadas dos dados, apresentados no gráfico 1, observa-se que as manifestações tidas como negativas se sobrepõem novamente às consideradas positivas. Salienta-se ainda que os dados apresentados sobre as manifestações do tipo elogio, dão a falsa impressão de que os serviços prestados pela Instituição à sociedade estão sendo muito elogiados, no entanto, como exposto acima, tratam-se de o que chama-se na Ouvidoria de auto-elogios.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)

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

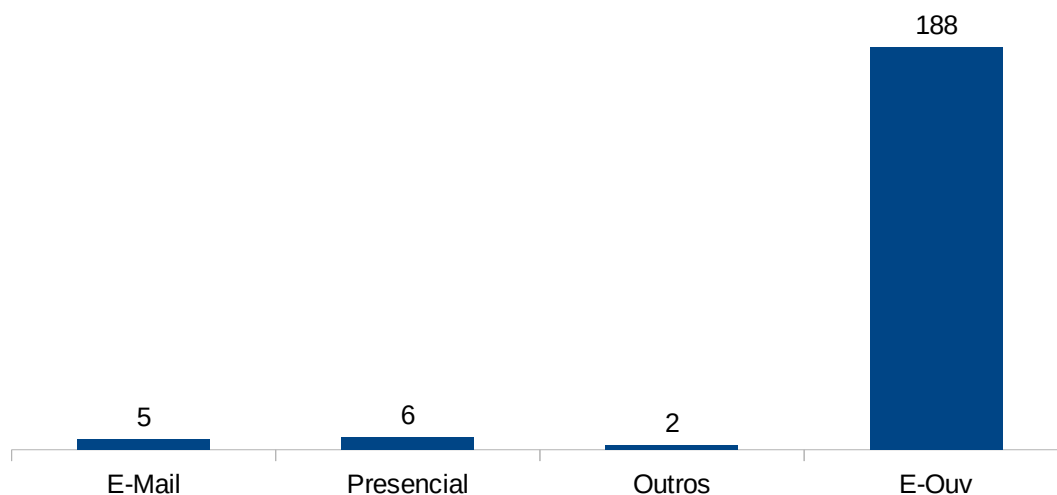


Gráfico 2 - – Proporção de cada meio de entrada

Fonte: Controles internos Ouvidoria.

Nos dados do gráfico 2 observa-se que o sistema e-Ouv (agora Fala-Br) permanece sendo o canal mais utilizado pelos usuários do serviço público para registro de suas manifestações.

Acredita-se que se localizada em local visível, o número de manifestações presenciais aumentem.

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

QUADRO 1: Manifestantes por gênero

Manifestantes por gênero		
Homens	Mulheres	Não informado
30	14	157

QUADRO 2: Manifestantes por cor

Manifestantes por cor		
Branca	Parda	Não Inf.
30	8	163



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)

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

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
7	17	15	162

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

QUADRO 4: Manifestantes por região

Manifestantes por região			
Sudeste	Sul	Norte	Não Informado
7	22	1	171

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

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

QUADRO 5: Assuntos recorrentes

Assuntos recorrentes	
Assuntos detalhados	Nº manifestações
Processos de Matrículas	73
Administração – Processo e procedimentos administrativos	24
Administração – Regulamentação/ pedidos de informações	23
Ensino/Pesquisa/extensão	20
Administração – Infraestrutura e Serviços	14
Gestão de Pessoas – processos e procedimentos administrativos	11
Gestão de Pessoas – Concursos públicos/Processos seletivos	8
Assistência Estudantil – Auxílios estudantis	7
Gestão de Pessoas – Conduta servidor TAE	6
Gestão de Pessoas – Conduta Servidor Docente	4
Outros	11
TOTAL	201

Fonte: Controles internos Ouvidoria UNILA.

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

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

No quadro 5 observa-se um elevado número de manifestações com o tema

Página 16 de 39



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana

Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV) matrícula. Fatores ligados ao sistema eletrônico apareceram com frequência nos relatos dos cidadãos quando de manifestações sobre matrícula, como a dificuldade em entender quais procedimentos corretos para anexar documentos e a falta de uma mensagem de alerta de que o documento não havia sido anexado. Pequenos fatores que geraram um grande número de insatisfação dos usuários e até mesmo a impossibilidade de efetuar a matrícula desejada.

A legislação estabelece o prazo de 30 dias para que as Ouvidorias provenham respostas conclusivas aos manifestantes. Assim, ao observar o Gráfico 3 pode-se contemplar o tempo médio de respostas conclusivas apresentadas pela Ouvidoria aos cidadãos, referente aos registros de manifestações de denúncias, reclamações e solicitações, considerando que não foram feitos registros de manifestações de sugestões e as do tipo 'Elogio', são prontamente respondidas .

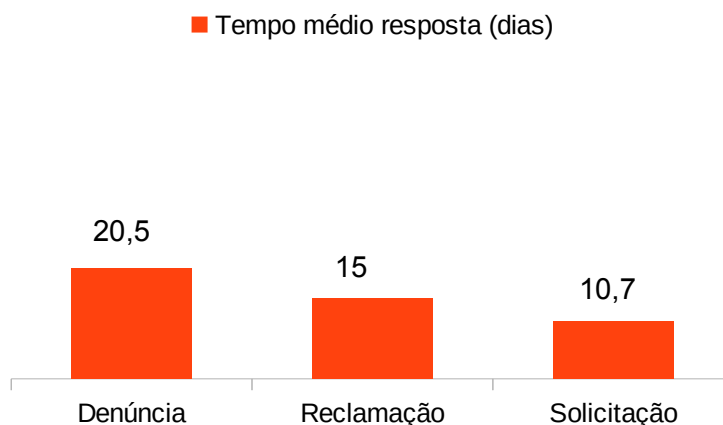


GRÁFICO 3 – Tempo médio de respostas (Denúncias, Reclamações e Solicitações de prov.). Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

O prazo de atendimento das demandas da Ouvidoria por parte das unidades administrativas, conforme regimento interno, é de 10 (dez) dias, prorrogáveis por igual período.

O quadro 6 apresenta o tempo médio de cada unidade administrativa em prover respostas às demandas da Ouvidoria. Esse quadro buscando cumprir o preestabelecido no regimento interno, o qual demanda que contenha nos relatórios os nomes dos servidores que não cumpram os prazos estabelecidos, faz-se constar



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana

Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)
no quadro citado apenas o prazo médio de atendimento das unidades, seguindo o princípio da impessoalidade e considerando que todas elas têm servidores nomeados/designados nos cargos de chefia.

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 Graduação	PROGRAD	22	24
Reitoria e Gabinete da Reitoria	GR/Reitoria	14	16
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	PROGEPE	13	23
Instituto Latino-Americano de Tecnologia, Infraestrutura e Território	ILATIT	8	16
Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política	ILAESP	7	42
Instituto Latino-Americano de Ciência da Vida e da Natureza	ILACVN	4	14
Centro Interdisciplinar de Território, Arquitetura e Design	CITAD	3	61
Centro Interdisciplinar de Ciência da Vida	CICV	3	30
Divisão de Transporte	DITRAN	3	21
Corregedoria Seccional da Unila	COSEC	3	17
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis	PRAE	2	49
Curso de Ciência Política e Sociologia	CCPS	2	45

Fonte: Ferramentas internas Ouvidoria.

Fonte: Controle interno Ouvidoria UNILA

Os dados levantados e trazidos no quadro 6 consideram apenas aquelas unidades que superaram o prazo médio de 10 dias para enviar respostas às demandas da ouvidoria durante o 1º semestre de 2019, sendo destacados aqueles que extrapolaram o prazo médio de 20 dias.

Novamente ressaltamos que a equipe da Ouvidoria, mesmo com o quadro de servidores insuficiente, tem despendido esforço na busca por proporcionar satisfação em suas respostas conclusivas dentro dos prazos legais.

Ao término do 1º semestre de 2019, das **201** (duzentas e uma) manifestações recebidas, somente **3** (três) encontravam-se abertas e em atendimento.

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



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)
8. DADOS RELATIVOS AO SIC – SISTEMA DE INFORMAÇÃO AOS CIDADÃOS

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

QUADRO 07: Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de pedidos de acesso à informação	
Total de pedidos	38
Média mensal de pedidos	6,33

Fonte: e-Sic, nov-2019.

QUADRO 08: Situação dos pedidos

Situação dos pedidos	
Em tramitação no prazo	0
Respondidos	38

Fonte: e-Sic, nov-2019.

QUADRO 09: Características dos pedidos de acesso à informação

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas	103	Total de solicitantes	36
Perguntas por pedido	2,71	Solicitantes com um único pedido	34

Fonte: e-Sic, nov-2019.

QUADRO 10: Temas das solicitações (Top 10)

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de pedidos
Educação – Educação superior	29	76,32%
Educação – Gestão escolar	9	23,68%

Fonte: e-Sic, nov-2019.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)

QUADRO 11: Resposta aos pedidos de acesso à informação

Resposta aos pedidos de acesso à informação		
Tempo médio de resposta:	9,68 dias	
Prorrogações:	Quantidade	% dos pedidos
	1	2,63

Fonte: e-Sic, nov-2019.

QUADRO 12: Meios de envio de resposta

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	38	100,00

Fonte: e-Sic, nov-2019.

QUADRO 13: Tipos de solicitante

Tipos de solicitante		
Pessoa Jurídica	1	2,78%
Pessoa Física	35	97,22 %

Fonte: e-Sic, nov-2019.

QUADRO 14: Origem dos solicitantes

Origem dos solicitantes			
Estado	Número de solicitantes	% dos solicitantes	Número de pedidos
DISTRITO FEDERAL	6	17,14	6
PARANÁ	5	14,29	5
ALAGOAS	2	5,71	3
PERNAMBUCO	2	5,71	2
RIO DE JANEIRO	2	5,71	2



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana

Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV)

RIO GRANDE DO SUL	2	5,71	3
SÃO PAULO	2	5,71	2
BAHIA	1	2,86	1
CEARÁ	1	2,86	1
GOIAS	1	2,86	1
PARÁ	1	2,86	1
RIO GRANDE DO NORTE	1	2,86	1
SANTA CATARINA	1	2,86	1
NÃO INFORMADO	8	22,86	8

Fonte: e-Sic, nov-2019.

QUADRO 15: Gênero

Gênero	
M	51,43%
F	40%
Não informado	8,57%

Fonte: e-Sic, nov-2019.

QUADRO 16: Escolaridade

Escolaridade	
Pós-Graduação	42,86%
Ensino Superior	31,43%
Mestrado/Doutorado	14,29%
Não informado	8,57%
Ensino Médio	2,85%

Fonte: e-Sic, nov-2019.

QUADRO 17: Profissão

Profissão	
Servidor Público Federal	31,43%
Outra	17,14%
Estudante	14,29%
Pesquisador	11,43%
Não Informado	8,57%
Empregado – Setor privado	5,71%
Empresário/empreendedor	5,71%
Professor	2,86%
Servidor Público Estadual	2,86%

Fonte: e-Sic, nov-2019.

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



9. DAS SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

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

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

Considerando que é direito do usuário de serviço público receber resposta conclusiva quanto a sua manifestação, a Ouvidoria solicita o retorno da administração quanto a admissibilidade da sugestão ou não, ou ainda se ela tomará outra atitude frente ao fato, porém nem sempre a área informa quais foram os procedimentos adotados ou se foi adotado algum procedimento, deixando não só o cidadão manifestante mas sim toda a comunidade acadêmica sem resposta.

O quadro 18 apresenta as sugestões do 1º semestre de 2019 enviado para as áreas competentes e as repostas destas unidades quanto as medidas adotadas.

Algumas sugestões apresentadas no relatório do segundo semestre de 2018 ficaram sem resposta por parte da administração naquele momento. Entretanto, quando da elaboração do relatório do primeiro semestre de 2019, as áreas competentes enviaram resposta a três sugestões, que são apresentadas no quadro 19.



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	36/2019	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) especificamente as salas do 2º andar da unidade Vila A, ficam fechadas todas as quintas-feiras para atendimento ao público.	Sugere-se que a PROGEPE, no dia em que fechar para trabalhos internos, mantenha ao menos uma pessoa para o atendimento presencial, para os casos de recebimento de processos e ou documentação e atendimento telefônico, minimizando assim possíveis transtornos ou prejuízos aos demais servidores da UNILA.	A PROGEPE informou que a sugestão será analisada e que, caso haja alteração no formato de atendimento às quintas-feiras, toda comunidade será comunicada.
2	82/2019	Foi recebido diversas manifestações de reclamação relatando que na pré-matricula do processo seletivo 2019, quando houve necessidade de registro de recurso, houve problemas com a inserção dos anexos.	Sugeriu-se que a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), encarregada do processo de matrícula, revise o procedimento de inserção dos anexos, de modo que se torne de fácil compreensão para todos os candidatos, inclusive para os menos esclarecidos digitalmente.	A PROGRAD manifestou apenas ter ciência do conteúdo do memorando enviado.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

3	125/2019	Reclamação pelo uso indevido dos espaços de descanso por alguns alunos. Eles ficam nos pátios da Universidade com caixa de som ou instrumentos com volumes altos, o que atrapalha o trabalho de quem está nas salas próximas, sejam trabalhos administrativos ou aulas.	Considerando os fatos apresentados serem reincidentes, sugere-se que sejam elaboradas e regimentadas as políticas e orientações do uso dos espaços comuns na UNILA com o objetivo de minimizar conflitos entre membros da comunidade acadêmica.	A Reitoria informou somente que registrou a sugestão enviada.
4	170/2019	Aumento do número de animais peçonhento, principalmente aranhas, nas dependências da Unila JU.	Sugeriu-se que fossem vedadas as aberturas existentes nas salas por onde passam a fiação e cabos lógicos, evitando a entrada de qualquer tipo de animal ou inseto.	A Seção de Manutenção Predial (SEMAP), periodicamente realiza verificações das condições do prédio e realiza as manutenções necessárias, com vistas a sanar os problemas de vedações. Os pedidos de vedação devem ser realizados via chamado SIPAC.
			Que antecipem a dedetização para antes do término do período de infestação das aranhas	A equipe responsável pela dedetização já realizou a tentativa de executar o serviço durante o período de atividades acadêmicas, o que gerou, além de demora na conclusão do serviço, a movimentação dos insetos das salas dedetizadas para as salas



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

				não dedetizadas, prejudicando em muito a eficácia da ação. Desta forma, o melhor período para realização da dedetização é o de férias.
			Amplie-se a fiscalização quanto a execução e eficácia da dedetização de todos os ambientes.	A dedetização realizada em novembro/2018 foi acompanhada por servidores do Departamento de Estrutura e Serviços e, só houve pagamento da nota, por que todos os espaços foram dedetizados, conforme contratado.
5	207/2019	Descumprimento de medida protetiva	Sugere-se à Coordenação do Curso que converse com o docente denunciado, para orientá-lo de que não aceite ministrar aula para a discente, mesmo quando a ele for solicitado por outros professores substituir aulas. Quando solicitado ser substituto, que ele verifique se ela está matriculada na turma e se estiver que ele não aceite substituir.	A Coordenação enviou e-mail para o docente com as sugestões apresentadas, para sua ciência.

Fonte: Ouvidoria/UNILA Jul-2018.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

QUADRO 19: Sugestões à administração da Unila

	Nº Memo.	Pontos e fatos Manifestados pelos cidadãos	Sugestões da Ouvidoria	Retorno da área
1	e-mail	Professor reclama que normativas internas não estão sendo seguidas pelo colegiado de curso vinculado ao ILATIT	E-mail enviado no dia 25/09/2018 sugere que medidas administrativas sejam tomadas pelo ILATIT no sentido de fazer com que o colegiado do curso questionado adeque-se fielmente aos regramentos internos	A Regimentação dos colegiados de cursos do ILATIT será estimulada e orientada pelo Instituto.
2	628/2018	Evidenciou-se que está sendo prestado os serviços terceirizados voltados à segurança (vigilância/vigias), simultaneamente, por duas empresas distintas (Veper e Elimpar).	Sugere-se 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, mantendo apenas uma contratação; Que as decisões de contratações sejam embasadas em estudos e análises técnicas, econômicas e de necessidades, de modo a justificarem tecnicamente a	Atualmente, 1º semestre de 2019, a Universidade possui somente uma empresa que atua na área de vigilância /vigia.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

			oportunidade, conveniência e interesse público da aquisição e que sigam rigorosamente aos princípios da gestão pública.	
3	679/2018	A manifestação relata que todos os dias alunos da Universidade sofrem assaltos ao vir ou sair da Universidade (Unidade Jardim Universitário).	Sugere-se 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 da Unidade Unila JU, na tentativa de diminuir os casos de violência.	A atual gestão da Universidade, à frente da Administração desde 19 de junho de 2019, já contactou os órgãos públicos responsáveis, direta e indiretamente, pela segurança pública. Realizou visita ao Comando do 14o Batalhão da Polícia Militar do Paraná, oportunidade em que foi entregue o Ofício no 160/2019-GR/UNILA, solicitando reforço na segurança na região do JU; realizou reunião com o chefe do Executivo Municipal e, na ocasião, entregou à autoridade o Ofício no 159/2019-GR/UNILA, no qual reforçou a necessidade da melhoria na prestação de serviços públicos na região do JU.

Fonte: Ouvidoria/UNILA



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

Ao solicitar respostas às sugestões já mencionadas no relatório do 2º semestre de 2018, obteve-se da Reitoria as respostas do quadro 20.

QUADRO 20: Sugestões à administração da Unila

	Sugestão	Retorno da Reitoria
1	Revisão e adequação da Carta de Serviços ao Usuário conforme Lei 13460/2017	A Carta de serviço da UNILA, disponível no link: < https://portal.unila.edu.br/acessoainformacao/carta-servicos > foi elaborada em 2017 e será revisada no período de 120 dias. Esta atualização, conforme preconiza o art. 7º da Lei 13.460/2017 deve ser periódica. Junto a revisão deste documento, será definida uma unidade responsável pelo acompanhamento da carta de serviços da UNILA, bem como, pelas atualizações da 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.
2	Instituir plano de Dados Aberto em cumprimento ao Decreto 8.777/2016	O Plano de Dados Aberto – PDA UNILA encontra-se em fase final de elaboração devendo ser finalizado em até 60 dias.
3	Política que vise diminuição de conflitos interpessoais	O projeto Universidade Restaurativa desenvolvido pelo Gabinete da Reitoria com o apoio de outras unidades, internas e externas à Universidade, pode ser considerado como uma importante ação na busca de um ambiente menos conflitivo. Até o momento, o projeto atendeu 224 pessoas em 06 encontros. Não obstante o trabalho desenvolvido pelo citado projeto, a gestão atual da UNILA entende



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

que a diminuição de conflitos interpessoais passa, também, pela identificação dos fatores geradores das divergências.

No que se refere à implantação de uma política específica para diminuição de conflitos interpessoais, a Reitoria entende que não há necessidade de sua aprovação, pois o Plano de Desenvolvimento Institucional traz consigo a imperiosa necessidade de que o bem-estar e, portanto, um ambiente não conflituoso, seja construído na UNILA.

Fonte: Ouvidoria/UNILA



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

No quadro 21 apresenta-se as sugestões abordadas em relatórios anteriores a 2018. Entende-se que essas sugestões são importantes para a melhoria da Universidade e portanto são apresentadas novamente no relatório, porém agora com o retorno da Reitoria frente a sugestões.

QUADRO 21: Sugestões à administração da Unila

	Sugestão	Retorno da Reitoria
1	Criação da Central de atendimento bilíngue (presencial e virtual)	A reitoria informa a redução orçamentária dos últimos anos trouxe significativa restrição para a contratação de novos terceirizados, o que inviabiliza, neste momento, o atendimento desta sugestão. Por outro lado, um dos planos da atual gestão é a revisão administrativa da Universidade, a qual trará consigo não apenas uma nova organização da UNILA, mas a imprescindível redistribuição dos servidores em setores diversos da Instituição. Assim sendo, quando das mudanças, caso seja avaliada a necessidade de tal unidade, nada impedirá que sua criação seja realizada. Não se trata, no entanto, de uma decisão a ser tomada de forma isolada da reforma completa da organização administrativa da UNILA.
2	Criação de Política de autorização de comércio nas dependências da Universidade	A unidade PTI está localizada em uma área de segurança nacional com regras próprias e, portanto, com impossibilidade de que a UNILA regre a autorização de comércio naquela localidade. Quanto às demais unidades, no momento da celebração de seus contratos não



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

		<p>houve a previsão contratual para sublocação de espaços para comercialização de alimentos. Quanto à aprovação e implementação de regras para a comercialização de alimentos nas dependências da universidade, a administração futuramente iniciará estudos sobre o assunto. Tratando-se de um assunto complexo, demandará consultas a órgãos externos (ex.: Vigilância Sanitária) e órgãos de controle, não sendo possível de imediato delimitar prazo final para a conclusão dos trabalhos.</p>
3	<p>Unidade de apoio ao desenvolvimento institucional (revisão de Normas institucionais) - criação de uma área responsável pelo desenvolvimento de documentos institucionais, com caráter de assessoramento para elaboração e acompanhamento de normas.</p>	<p>A atual gestão alterou a estrutura de funcionamento do Gabinete da Reitoria e, em busca de maiores seguranças técnica e legal, foram fundidos os trabalhos da Seção de Atos Oficiais e do Departamento de Órgãos Colegiados, trazendo à baila o Departamento de Atos Oficiais. O Gabinete da Reitoria está trabalhando em uma Instrução Normativa que estabelecerá procedimentos padrões para os fluxos processuais da UNILA, bem como para a autuação de processos e expedição de atos. Também como parte dos trabalhos pretende-se apresentar um projeto de estudos para a compatibilização entre Estatuto e Regimento Geral, acarretando-se a revisão de ambos os documentos, objetivando uma simplificação da estrutura da UNILA, de forma a desburocratizar suas atividades.</p> <p>Com as mudanças realizadas no Gabinete da Reitoria coube à Seção de Análises de Processos o levantamento, a partir de falhas verificadas em seus trabalhos cotidianos, de incongruências ou omissões entre/de instrumentos legais da UNILA e a partir disso realizar adequações legais necessárias. Desta feita, considera-se atendida a sugestão por meio da</p>



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

		reorganização do Gabinete da Reitoria.
4	Criação de Política linguística	Com a aprovação da Resolução CONSUN no 17, de 07 de julho de 2018, que instituiu e regulamentou a criação de núcleos de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da UNILA, o Instituto Acadêmico de Artes, Cultura e História aprovou, por meio de seu Conselho, o Núcleo Interdisciplinar de Estudo Língua(gem) e Interdisciplinaridade – NIELI. O NIELI já estabeleceu em seu âmbito de atuação uma política linguística. No entanto, em âmbito da Universidade ainda não foi iniciado um trabalho similar. O Gabinete da Reitoria entrará em contato com o Diretor da unidade acadêmica, e a coordenação do núcleo aludido a fim de verificar a possibilidade da ampliação da política desenvolvida pelos mesmos.
5	Cumprimento da lei 12.813/2013 (lei de conflito de interesses)	A Unila orienta aos servidores interessado no tema a consultarem o Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses (SeCI) , no qual poderão ser realizadas consultas ou pedidos de autorização para o exercício de atividade privada, remunerada ou não. Em caso de dúvidas o servidor poderá enviar e-mail para seci@unila.edu.br .
6	Elaboração de estudo sobre equivalência de cargos do grupo - Direção e assessoramento superior (DAS) e cargos de Direção códigos CD	O Gabinete do Ministro da Economia publicou a Portaria de no 121, de 27 de março de 2019, pela qual se estabeleceu as equivalências entre os cargos do grupo - Direção e assessoramento superior - DAS – e os cargos de Direção - CD. Assim sendo, não restam estudos de equivalência a serem realizados pela Universidade.
7	Atendimento da lei nº 12.527/2011 – Lei de	Os pedidos de acesso a informação estão sendo realizado pelo Sistema Eletrônico do



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

	Acesso à Informação (LAI)	Serviço de Informação ao Cidadão – E-Sic. A Autoridade de Monitoramento da LAI fica a cargo do Ouvidor Geral e as informações a respeito dos pedidos e recursos realizados no sistema estão disponíveis nos relatórios semestrais da Ouvidoria.
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	A Reitoria tem registrado preocupações, ações e planos relacionados com a melhoria das rotinas administrativas e os relacionamentos interpessoais na UNILA. A Pró-Reitoria de Planejamento Orçamento e Finanças, recentemente, publicou a Instrução Normativa PROPLAN 01/2019, a qual estabelece metodologia de investigação de fluxos de processos na UNILA e, como consequência, possui por escopo o alinhamento de trabalhos de diversas áreas da Universidade, focando, portanto, na revisão de rotinas administrativas, tal qual sugere a Ouvidoria.
9	Composição de comissões institucionais - levantamento da atual composição das comissões institucionais e verificação quanto à necessidade de designação de membros	A Administração da UNILA está atenta às disposições do Decreto no 9.759, de 11 de abril de 2019. Destarte, considerando as regras e limitações impostas pelo regramento, bem como a força de extinção a colegiados imposta pela norma, o Gabinete da Reitoria: a) Orientou, por meio do Memorando 105/2019-GR, as unidades da UNILA sobre os efeitos do Decreto no 9.759/2019; b) Realizou levantamento sobre os principais colegiados da UNILA que necessitariam de recomposição e tem recomposto todos os grupos cujas funções na Universidade precisam ser mantidas; c) Convalidou os atos praticados por colegiados em período entre 28 de junho de 2019 e sua



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

		<p>reconstituição.</p> <p>Nas reconstituições realizadas, mormente em casos nos quais os colegiados reconstituídos são de caráter contínuo, indicamos em ato de recriação a constituição de regimento interno do grupo, bem como construção de dispositivo que garanta a renovação sempre parcial do grupo, primando pela continuidade dos trabalhos e pela convivência entre novos e antigos membros.</p> <p>No que se refere à composição de Comissões e Conselhos superiores e a dificuldade de ocupação de assentos, registramos que as revisões estatutária e regimental da UNILA, planejadas pela Administração, visarão a simplificação da estrutura da UNILA e, com ela, ter-se-á a diminuição do número de cadeiras a serem ocupadas.</p>
10	Interlocação 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 interlocação com as áreas citadas	<p>Considerando que a relação contratual da UNILA é com a Fundação Parque Tecnológico de ITAIPU e que, em relação a ITAIPU, propriamente, mantêm-se uma relação de parceria, formalizada por meio de convênio com amplo acesso a alta direção e seus assessores, a UNILA encaminhou Of. no 164/2019-GR/UNILA em 05 de agosto de 2019 a indicação dos seguintes servidores para atuarem nesta interlocação com o PTI:</p> <p>Titular Alexandre Vogliotti - Chefe de Gabinete</p> <p>Suplente Solange Aikes - Secretária de Apoio Científico e Tecnológico</p>
11	Revisão de normas para concessão de afastamento para qualificação de pessoal	<p>Em reunião do Conselho Universitário, realizada em setembro de 2017, foi eleita uma comissão para revisão da Resolução CONSUN nº 39/2014, da Resolução nº 44/2014 e a</p>



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

	Técnico Administrativo	Resolução nº 08/2014 e, em reunião de novembro de 2017, foi identificada a necessidade de se revisar a Resolução CONSUN nº 16/2014. Este trabalho já foi encerrado pelo grupo tirado no CONSUN e encaminhado ao Gabinete para os devidos encaminhamentos. No entanto, em 28 de agosto de 2019 foi emitido o Decreto no 9.991, que trouxe novas regras para o afastamento de servidores públicos federais. Diante deste novo fato, a revisão da Resolução que trata do tema foi encaminhada à Gestão de Pessoas para adequação.
12	Elaboração da Política de comunicação	A equipe da Secretaria de Comunicação Social tem em seu planejamento a construção da Política de Comunicação da UNILA. A previsão para submissão da minuta é meado de 2020.
13	Acolhimento geral, para todos que integram a UNILA	A UNILA realiza, anualmente, a recepção dos estudantes ingressantes. Este processo de acolhimento conta com uma agenda de atividades variadas, as quais incluem: a apresentação da Instituição aos novos membros da comunidade, o conhecimento das normas institucionais, bem como a inserção dos estudantes em seus cursos. Para os servidores, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas realiza processo de ambientação, que consiste em uma ação anual. Seu objetivo é promover um evento de boas-vindas institucionais aos novos servidores da UNILA. A área de gestão de pessoas da UNILA informou, ainda, que pretende aumentar a periodicidade da oferta de ambientação a novos servidores, bem como deve rever seu formato que será mais dinâmico e participativo.
14	Mapeamento e divulgação de instâncias recursais	O Gabinete da Reitoria já encaminhou para as macrounidades da UNILA uma minuta de Instrução Normativa – IN que estabelece o fluxo e procedimentos para instrução processual,



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

		dentre os pontos tratados pela mesma, a indicação do correto fluxo e o estabelecimento das instâncias recursais. Em breve, a IN será publicada. Cabe reafirmar, nos termos já informados na presente correspondência, que a Instrução Normativa PROPLAN 01/2019 estabeleceu metodologia de investigação de fluxos de processos na UNILA que também auxiliará na definição de instâncias recursais.
15	Implementação de um Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)	Esta sugestão será tratada quando da revisão da estrutura administrativa da UNILA e constará em carta de serviços.

Fonte: Ouvidoria/UNILA



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

A partir dos dados colhidos para a elaboração do relatório do 2º semestre de 2018 da Ouvidoria e após análise das informações, sugeriu-se à gestão:

QUADRO 22: Sugestões feitas em relatório anterior 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.

Até a data de fechamento deste relatório a Reitoria não encaminhou resposta as sugestões descritas no quadro 22.

Por fim, destaca-se que os dados do presente relatório refletem apenas o primeiro semestre do ano corrente.



10. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

Reforça-se que a ouvidoria apenas conseguirá cumprir com seus objetivos se tiver o apoio das Unidades acadêmicas e administrativas da Unila, para que seja possível a efetiva participação e controle do cidadão na gestão da Unila.

Igualmente, o fortalecimento da Ouvidoria Unila se faz necessário para que ela possa cumprir com seu objetivo. A reposição de seu quadro de servidores, sua localização física em local visível e de fácil acesso e a valorização deste importante setor pela Gestão da Unila fará com que ela se torne mais efetiva no atendimento das demandas da comunidade.

Esse fortalecimento já ocorre em termos externos pelas novas Leis, Decretos e outros instrumentos normativos postos em vigência recentemente. Esses ampliaram consideravelmente as responsabilidades dos servidores que estão a frente das unidades de Ouvidoria do SISOUV.

A cada dia, mais se houve falar em defesa do usuário, responsabilidade, participação e controle social da administração pública. Todos estes conceitos estão



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

ligado à Ouvidoria. Fortalecer a Ouvidoria demonstra o quanto uma instituição valoriza seu público, dando a ele voz e vez, com o intuito de melhorar o serviço prestado.

Foz do Iguaçu, 20 de novembro de 2019.

Emitido em 20/11/2019

RELATÓRIO Nº 1331/2019 - OUVIDORIA (10.01.05.12)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado eletronicamente em 03/12/2019 11:52)

LEANDRO JOSE SCHERER

OUVIDOR

1939658

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.unila.edu.br/public/documentos> informando seu número: **1331**, ano: **2019**, tipo: **RELATÓRIO**, data de emissão: **03/12/2019** e o código de verificação: **6269e08daf**