



**2023.1**

**2023.2**

**2024.1**

# **Relatório de Ouvidoria**

## **Elaboração:**

### **Equipe da Ouvidoria**

#### **Ouvidor-Geral**

Geraldino Alves Bartozek

#### **Vice-Ouvidora-Geral**

Vanusa Cristina Dario

#### **Relações Públicas**

Denner Mariano de Almeida

#### **Relações Públicas**

Ramon Fernandes Lourenço

## APRESENTAÇÃO

Bem-vindos(as) ao relatório periódico da Ouvidoria!

Você encontrará aqui dados e informações sobre as atividades desenvolvidas pela unidade de ouvidoria setorial da Unila, elaborado conforme orienta a Lei nº 13.460/2017, a Portaria Normativa CGU n. 116/2024, a Resolução CONSUN n. 11/2014 (Regimento Geral da Ouvidoria) e demais normas que regem o funcionamento e as atribuições das unidades setoriais de ouvidoria dos órgãos e entidades que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), do qual fazemos parte.

O relatório busca trazer à comunidade acadêmica, e aos(às) cidadãos(ãs) em geral, dados e informações relevantes para o monitoramento do trabalho da Ouvidoria da Unila no período compreendido entre janeiro de 2023 e junho de 2024.

Equipe da Ouvidoria-Geral da Unila

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	4
<b>1 SOBRE A OUVIDORIA DA UNILA</b>	5
<b>2 INFORMAÇÕES SOBRE A FORÇA DE TRABALHO DA UNIDADE</b>	6
2.1 NATUREZA DO VÍNCULO DOS(AS) AGENTES	6
2.2 ROTATIVIDADE E EXPERIÊNCIA	6
2.3 ESCOLARIDADE E DIVERSIDADE DE ÁREAS DE FORMAÇÃO	8
<b>3 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS</b>	9
<b>4 ANÁLISE GERENCIAL DOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES</b>	11
4.1 DOS TIPOS	11
4.2 MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	12
<b>5 AÇÕES EXITOSAS, QUESTÕES RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS</b>	16
<b>6 INFORME SOBRE A AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS</b>	17
<b>7 INFORME SOBRE A ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS</b>	18
<b>8 CONSIDERAÇÕES</b>	19

## INTRODUÇÃO

Para a produção deste relatório foram observadas as estruturas mínimas indicadas na Lei n. 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU n. 116/2024, ambas normas norteadoras da atuação da ouvidoria. Ao elaborá-lo, a equipe da ouvidoria setorial da Unila buscou organizar as informações de modo a facilitar a sua leitura, procurando adotar uma sequência lógica de conteúdos e empregar recursos visuais que permitem uma melhor compreensão das informações citadas ao longo dos textos.

No início, há uma breve apresentação da unidade de ouvidoria, seus objetivos e indicação de local onde poderão ser obtidas informações mais detalhadas sobre a unidade.

Na sequência, são apresentadas informações relacionadas à força de trabalho disponível. Com isso, poderão ser verificadas a quantidade e a natureza de agentes públicos(as) que desempenharam suas atividades no período de referência, além da sua qualificação, escolaridade e experiência.

O relatório divulga, ainda, alguns dados quantitativos relativos às manifestações recebidas no período, a exemplo do número total de registros e números individualizados por tipo de manifestação. Contempla, ainda, informações a respeito dos motivos (temas) que levaram ao registro das manifestações.

Por fim, apresenta relatos de ações exitosas, as questões enfrentadas com mais frequência no dia-a-dia da unidade e informes sobre a avaliação dos serviços prestados pela Unila e também sobre a atualização periódica da Carta de Serviços ao Cidadão.

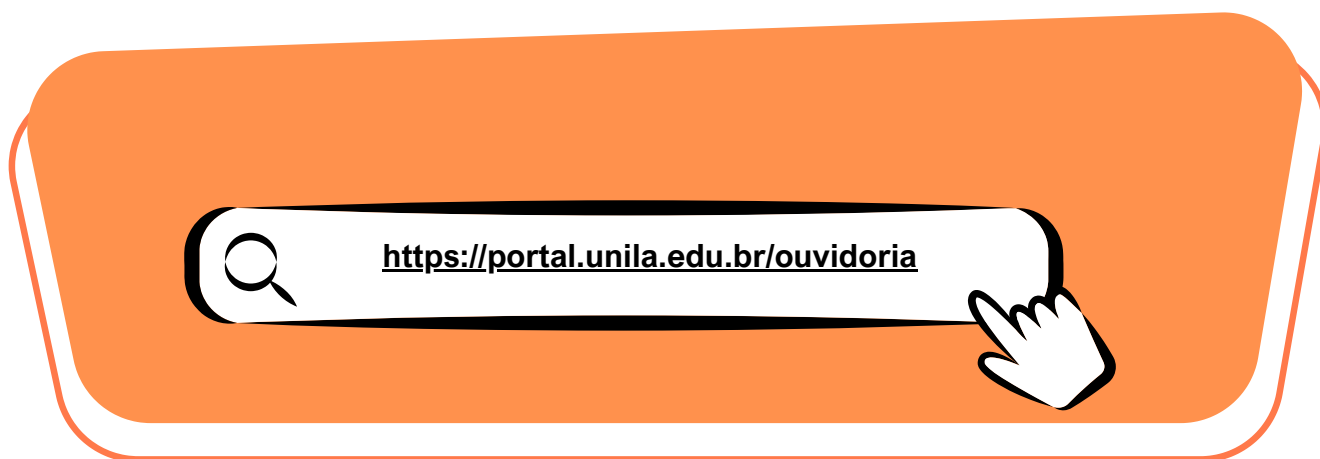
## 1 SOBRE A OUVIDORIA DA UNILA

A Ouvidoria da Unila é uma unidade setorial vinculada ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) e tem suas atividades operacionais coordenadas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), subunidade da Controladoria-Geral da União (CGU).

Criada em 2014, é uma instância de controle e participação social e também uma unidade administrativa central para o debate de questões estratégicas, tais como a simplificação, a desburocratização, o mapeamento de serviços e o monitoramento da satisfação e da defesa dos direitos dos(as) usuários(as) do serviços públicos ofertados pela instituição.

Sua atuação proporciona um mecanismo de democracia direta pelo qual os(as) gestores(as) podem restabelecer contato com os/as cidadãos(ãs) numa via de mão dupla, permitindo o compartilhamento da gestão universitária e o recebimento da percepção da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Acesse a página indicada abaixo para saber mais a respeito das principais atividades desenvolvidas pela unidade, bem como sua proposta de atuação e atribuições.



## 2 INFORMAÇÕES SOBRE A FORÇA DE TRABALHO DA UNIDADE

O ano de 2024 marcou o início do mandato de novos responsáveis pela Ouvidoria da Unila (triênio 2024-2026). Com isso, há uma renovação natural da equipe lotada na unidade, que chega ao final do mês de junho de 2024 composta por quatro pessoas. Para conhecer um pouco mais sobre o perfil de formação e a trajetória institucional de cada membro da equipe atual, visite <<https://portal.unila.edu.br/ouvidoria/equipe>>.

Nessa seção, abordaremos as características da equipe numa perspectiva de conjunto, considerando alguns aspectos da força de trabalho disponível em cada um dos períodos avaliados (2023.1, 2023.2 e 2024.1).

As informações destacadas foram definidas tendo como base aquelas solicitadas no 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - MMOuP. Recordamos que o MMOuP foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União e é um instrumento de referência para o gestor de ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da unidade.

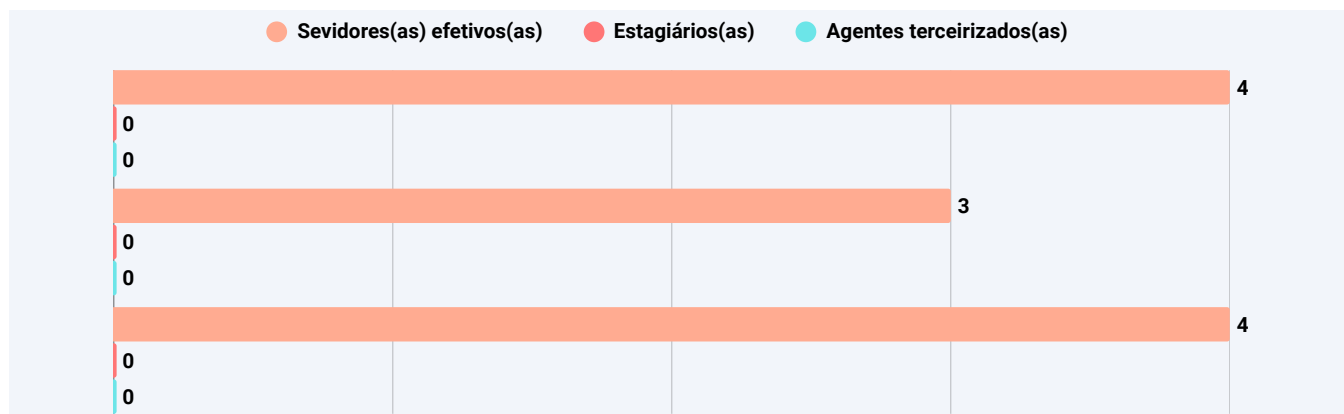
Veja como o perfil da equipe foi sendo moldado ao longo dos períodos 2023.1, 2023.2 e 2024.1.

### 2.1 NATUREZA DO VÍNCULO DOS(AS) AGENTES

Esse tópico verifica a composição da equipe da ouvidoria em sua proporção entre servidores(as) públicos(as) efetivos e demais agentes públicos(as) não efetivos, a exemplo de comissionados(as), terceirizados(as) e estagiários(as).

Segundo a Controladoria-Geral da União, as ouvidorias conquistam um padrão ótimo (o mais alto de sua avaliação) ao alcançar uma equipe composta por 80%, ou mais, de servidores(as) efetivos(as).

Na Ouvidoria da Unila, foi possível contar com uma equipe formada por 100% de servidores(as) efetivos(as) em todos os períodos avaliados.



**Figura 1.** Total de agentes públicos(as) lotados na Ouvidoria

Fonte: SIGRH

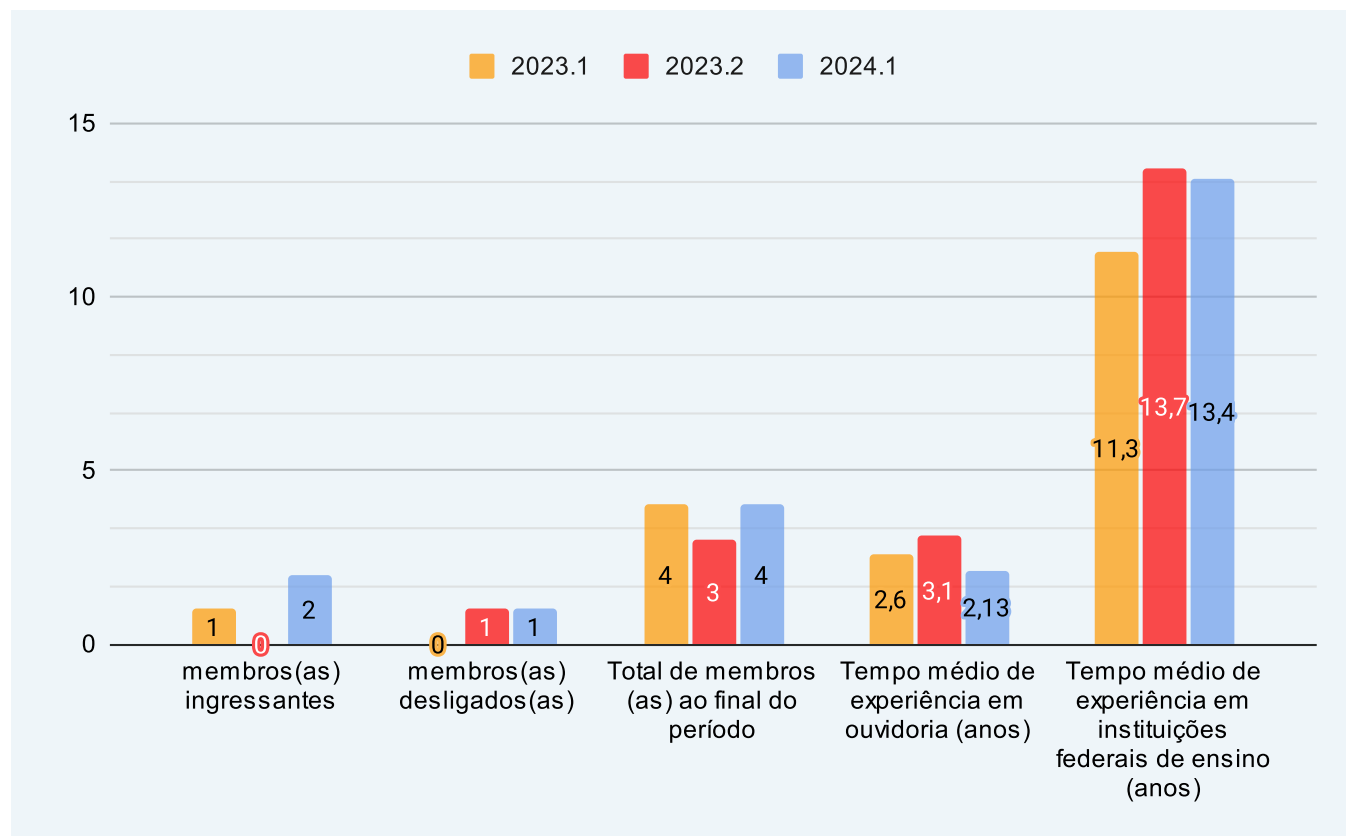
### 2.2 ROTATIVIDADE E EXPERIÊNCIA

Esse tópico traz a análise do fluxo de ingresso e desligamento de pessoal da unidade. Tendo em vista que preparar alguém para o trabalho em uma unidade de ouvidoria demanda de um grande volume de energia institucional, e portanto, baixos índices de rotatividade da equipe do setor são mais desejados. Nesse sentido, a Controladoria-Geral da União, quando realiza sua avaliação, considera com melhor desempenho aquelas

unidades de ouvidoria que atingem até 20% de rotatividade entre um exercício e outro (12 meses).

Considerando as equipes disponíveis em 30/06/2023 e em 30/06/2024, a Ouvidoria da Unila atinge 50% de rotatividade nesse período de 12 meses. No entanto, isso é justificado pela troca de gestores(as) da unidade em janeiro de 2024. Esses ciclos de gestão iniciados em 2014 correspondem a mandatos trienais de ouvidor(a) e vice-ouvidor(a) e refletem diretamente na movimentação de membros da equipe.

Para complementar o dado de rotatividade, trazemos também dois indicativos de experiência da equipe. O primeiro deles corresponde ao tempo médio que as pessoas da unidade já trabalharam em ouvidorias. O segundo, por sua vez, refere-se ao tempo médio de experiência de trabalho dos membros da equipe em instituições federais de ensino.



**Figura 2.** Rotatividade e experiência de agentes públicos(as) lotados na Ouvidoria

Fonte: SIGRH

Os dados demonstram que o volume de força de trabalho disponível na unidade sofre uma pequena variação negativa ao final de 2023.2, sendo recuperado já no semestre seguinte. Com isso, considera-se que o número de servidores(as) na unidade manteve-se relativamente estável no período avaliado.

Por fim, embora os índices de rotatividade e de experiência em unidades de ouvidoria tenham sofrido alterações indesejadas, importa destacar que foi mantido um alto índice de experiência de atuação em instituições federais de ensino superior, contribuindo para que a equipe mantenha-se composta por agentes familiarizados(as) com as rotinas e demais características típicas de uma universidade federal.



## 2.3 ESCOLARIDADE E DIVERSIDADE DE ÁREAS DE FORMAÇÃO

O último item de avaliação da força de trabalho da ouvidoria corresponde aos níveis de escolaridade formal e a diversidade de áreas de formação das pessoas que compõem o quadro de servidores(as) da unidade.

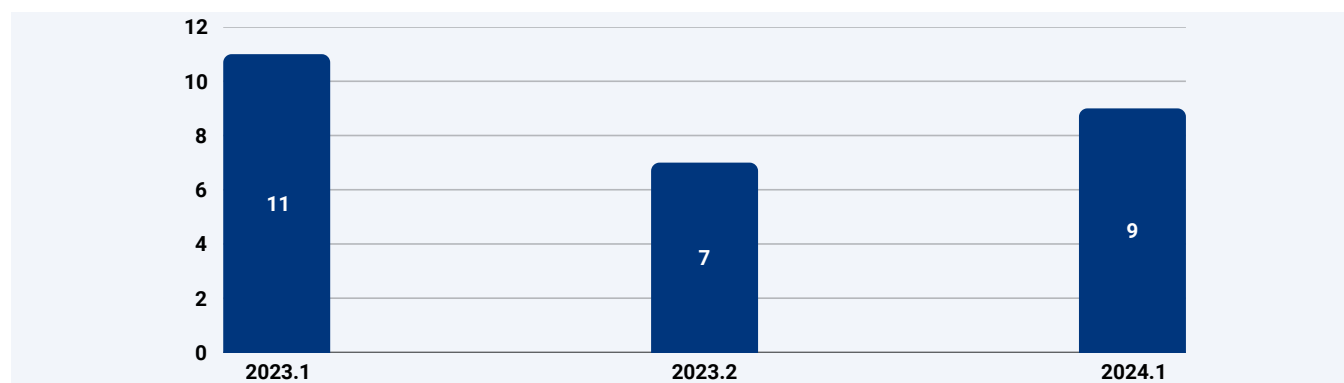
De acordo com os parâmetros estabelecidos pela Controladoria-Geral da União, uma ouvidoria alcança o índice máximo de avaliação quando 60% da sua força de trabalho é composta por servidores(as) com nível superior completo e mais de 40% possuem pós-graduação (lato sensu ou stricto sensu).

Nos períodos tratados neste relatório, a equipe da Ouvidoria da Unila foi integralmente constituída por servidores(as) com nível superior completo e também detentores de títulos de pós-graduação.



A respeito da diversidade de áreas de formação das pessoas que compõem a equipe da ouvidoria, a Controladoria-Geral da União concede a maior nota de avaliação àquelas unidades que abrigam mais de 5 (cinco) áreas de formação acadêmica distintas. No caso das equipes formadas por até 4 (quatro) integrantes, a pontuação máxima também pode ser atingida se 100% da equipe contar com formação distinta.

Em todos os períodos avaliados neste relatório, a equipe da Ouvidoria da Unila apresentou formação acadêmica em 5 (cinco) ou mais áreas distintas.



**Figura 3.** Diversidade de áreas de formação acadêmica dos(as) agentes lotados(as) na Ouvidoria

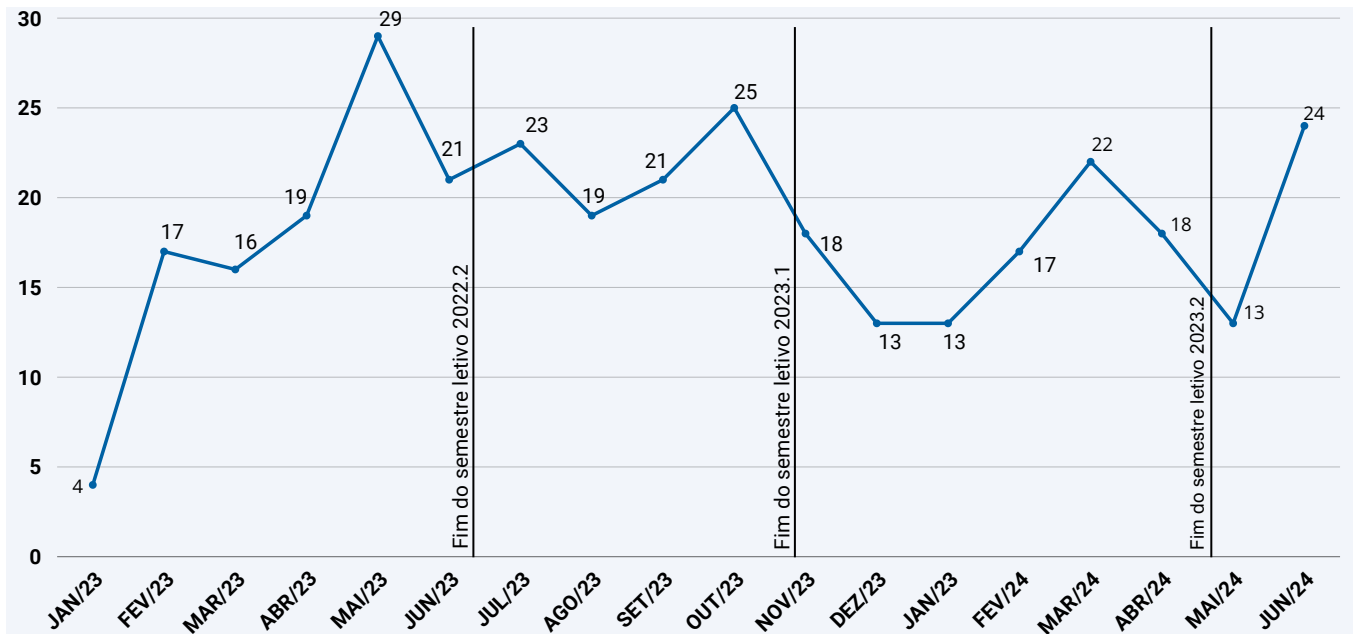
Fonte: Plataforma Lattes

Uma vez apresentado o perfil da força de trabalho da Ouvidoria, a próxima seção apresenta algumas estatísticas numéricas relativas ao volume de manifestações recebido.

### 3 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Esse tópico expõe dados numéricos referentes às manifestações recebidas pela ouvidoria da Unila no período avaliado (01/01/2023 e 30/06/2024).

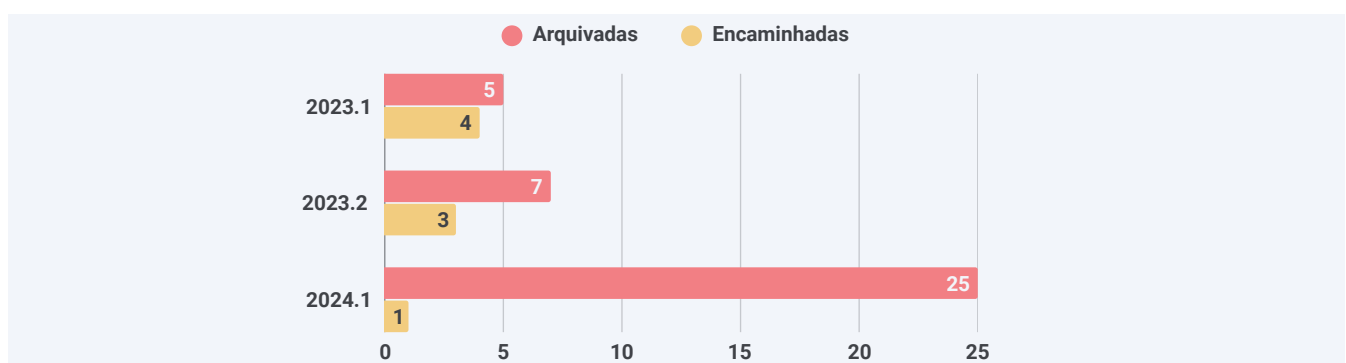
Veja abaixo o quantitativo recebido de manifestações ao longo dos meses:



**Figura 4.** Distribuição do total de manifestações recebidas mensalmente

Fonte: Plataforma Fala.BR

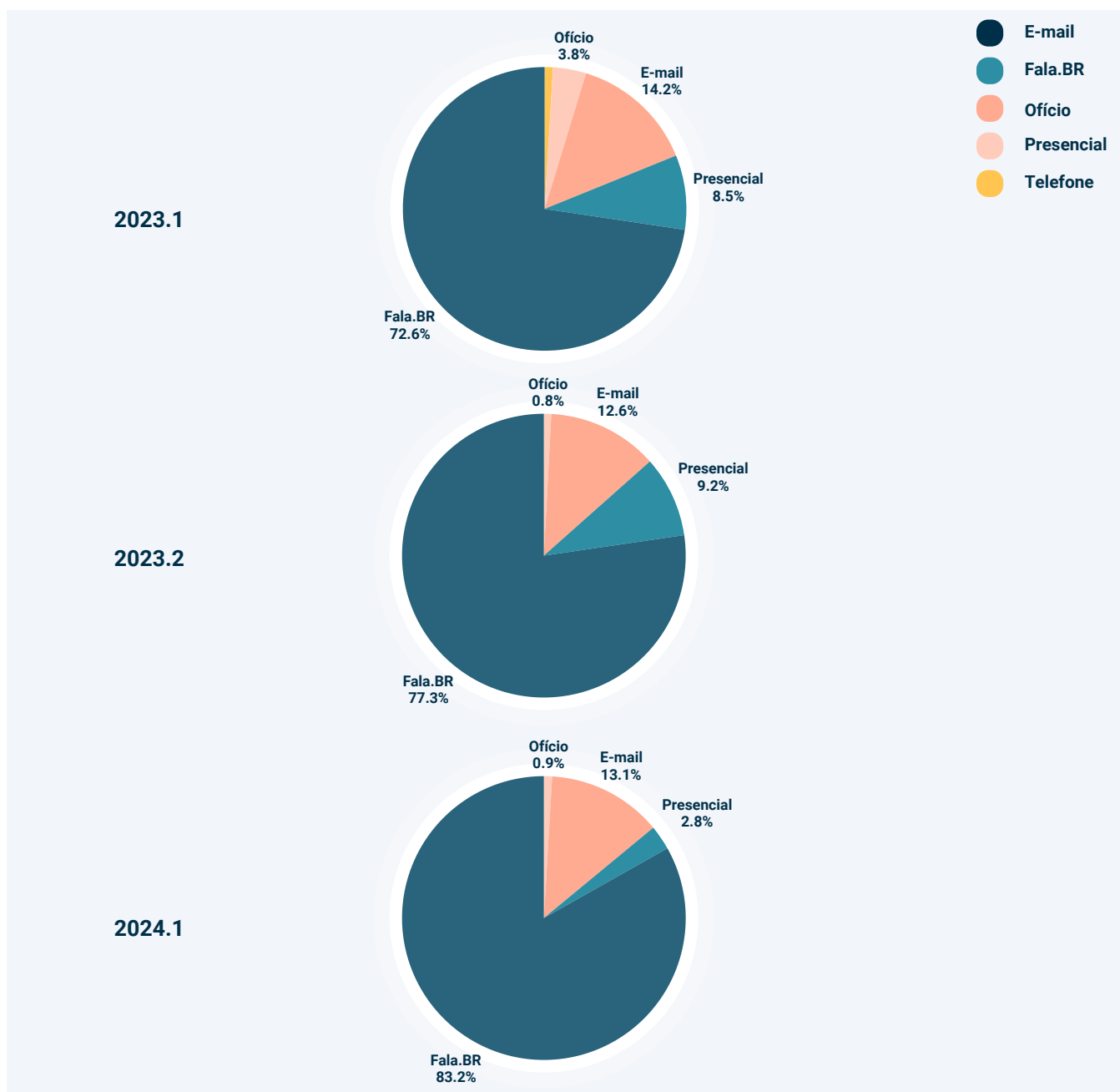
Desse total, algumas manifestações não possuíam condições de tratamento e foram arquivadas. Outras faziam referência a matérias que não são de competência da Unila e foram encaminhadas às ouvidorias dos órgãos competentes. Os dados de arquivamento e encaminhamento de manifestações no período são os seguintes:



**Figura 5.** Distribuição do total de manifestações arquivadas e encaminhadas por semestre

Fonte: Plataforma Fala.BR

Trazemos também alguns dados que demonstram quais canais da ouvidoria são preferidos pelos(as) usuários(as) quando registram suas manifestações.



**Figura 6.** Volume de manifestações recebidas por período em cada canal de atendimento

Fonte: Fala.BR

Verifica-se predominância do uso de canais remotos de atendimento, como o correio eletrônico e a Plataforma Fala.BR, numa tendência cada vez maior pelo uso de sistemas eletrônicos que facilitem o registro e tragam mais agilidade no processo comunicação. Na prática, verifica-se que os canais atendimento presencial e telefônico têm sido utilizados mais comumente pelos(as) usuários(as) para esclarecimento de dúvidas sobre como acionar a ouvidoria, para saber qual a rotina de tratamento dado às manifestações e, ainda, para consultar a respeito do andamento de manifestações já cadastradas.

Na sequência, apresentamos uma análise gerencial elaborada a partir dos principais tipos e motivos das manifestações que foram cadastradas junto à ouvidoria da Unila no período de análise.

## 4 TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A análise gerencial dos principais tipos e motivos das manifestações recebidas pela unidade de ouvidoria da Unila permite à gestão da universidade a tomada de decisões com o objetivo de melhoria dos serviços prestados pela instituição.

### 4.1 DOS TIPOS

A respeito dos tipos de manifestação de ouvidoria, é importante destacar que eles são definidos em lei e atualmente correspondem a 05 classificações, sendo:



Por demandarem um fluxo de tratamento específico, as manifestações do tipo solicitação de providência amparadas pela Lei n. 13.726/2018 (Lei da simplificação dos serviços públicos) possuem um registro próprio na Plataforma Fala.BR, chamado Simplifique!. Por isso, apesar de serem contabilizadas no relatório separadamente das demais solicitações, não devem ser consideradas como uma sexta espécie de manifestação.

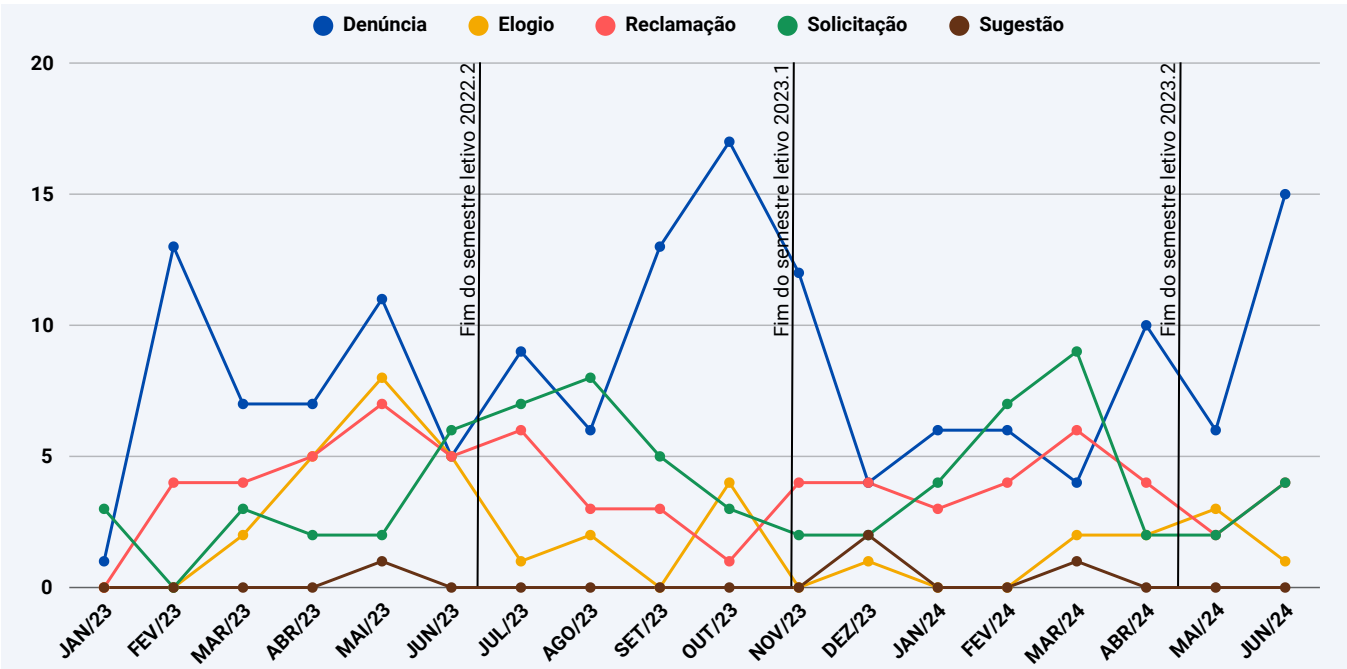
Abaixo seguem os dados de recebimento das manifestações na ouvidoria quanto ao tipo:

Tipo	2023.1	2023.2	2024.1
Denúncia	44	61	47
Elogio	10	8	8
Reclamação	25	21	23
Simplifique	0	0	0
Solicitação	16	27	28
Sugestão	1	2	1

**Quadro 1.** Quantidade de manifestações recebidas por tipo e período

Fonte: Plataforma Fala.BR

Nesse gráfico, é possível visualizar como o cadastro das manifestações foi distribuído no decorrer do tempo:



**Figura 8.** Evolução de recebimento de manifestações por tipo e por mês ao longo do período avaliado  
Fonte: Plataforma Fala.BR

A análise do gráfico do período avaliado permite verificar a ocorrência de um padrão no registro de algumas manifestações. Próximo aos finais dos semestres letivos, há uma tendência de aumento dos números de reclamações e solicitações, seguida de um pico de registros de denúncias. O estudo dos fatos que levam à ocorrência disso poderá ser realizada a partir do procedimento previsto no art. 61 da Portaria Normativa CGU n. 116/2024.

4.2 MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Os motivos das manifestações são estabelecidos a partir de uma classificação obrigatória de assunto e de uma classificação complementar opcional de subassunto. Isso ocorre no momento de cadastro da manifestação na plataforma Fala.BR e é revisado pela Ouvidoria quando as manifestações são submetidas a procedimento de triagem. A listagem de assuntos é definida pela Controladoria-Geral da União. Com relação aos subassuntos, a Controladoria-Geral não faz qualquer indicação prévia, sendo facultado aos órgãos e às entidades a sua adoção e definição.

		(continua)		
Assunto - subassunto		2023.1	2023.2	2024.1
DENÚNCIA	Assédio moral - horizontal	10,71%	5%	---
	Assédio moral - vertical ascendente	---	2,5%	---
	Assédio moral - vertical descendente	---	7,5%	---
	Assédio sexual - intimidação	7,14%	2,5%	---
	Auxílio - concessão de auxílios estudantis	3,57%	2,5%	---
	Conduta Docente - descumprimento das normas da graduação	3,57%	5%	---
	Conduta Ética - descortesia ou falta de urbanidade	7,14%	10%	16,67%
	Conduta Ética - favorecimento ou vantagem indevida	---	---	8,33%
	Correição - abuso de poder	3,57%	---	---
	Correição - afastamentos ou licenças	10,71%	5%	---
	Correição - conduta escandalosa, violenta ou agressiva	17,86%	22,5%	33,33%
	Correição - dano ou prejuízo ao patrimônio ou ao erário	7,14%	---	---

(continua)

## DENÚNCIA

Assunto - subassunto	2023.1	2023.2	2024.1
Correição - fraude	3,57%	---	33,33%
Correição - jornada de trabalho	17,86%	2,5%	8,33%
Correição - vantagem ou favorecimento indevidos	3,57%	12,5%	---
Discriminação - racismo	3,57%	---	---
Discriminação - xenofobia	---	12,5%	---
Recursos Humanos - programa de gestão e desempenho	---	2,5%	---
Universidades e Institutos - integridade	---	7,5%	---
Unidades de encaminhamento	2023.1	2023.2	2024.1
Comissão de Ética	13,79%	13,04%	18,18%
Comissão Permanente Disciplinar Discente	20,69%	32,61%	45,45%
Corregedoria Setorial	55,17%	50%	18,18%
Gabinete da Reitoria	---	2,17%	---
Pró-reitoria de Assuntos Estudantis	3,45%	2,17%	---
Pró-reitoria de Gestão de Pessoas	6,90%	---	---
Pró-reitoria de Graduação	---	---	18,18%

## ELOGIO

Assunto - subassunto	2023.1	2023.2	2024.1
Atendimento - unidades acadêmicas	25%	25%	12,5%
Atendimento - unidades administrativas	75%	62,5%	45,45%
Universidades e Institutos	---	---	12,5%
Universidades e Institutos - serviços terceirizados	---	12,5%	---
Unidades de encaminhamento	2023.1	2023.2	2024.1
Corregedoria Setorial	5%	---	---
Instituto Latino-americano de Artes, Cultura e História	5%	---	---
Instituto Latino-americano de Ciências da Vida e da Natureza	5%	25%	---
Instituto Latino-americano de Economia, Sociedade e Política	10%	---	14,29%
Instituto Latino-americano de Tecnologia, Infraestrutura e Território	5%	---	---
Ouvidoria Setorial	5%	---	---
Prefeitura Universitária	---	---	14,29%
Pró-reitoria de Gestão de Pessoas	---	12,5%	14,29%
Pró-reitoria de Gestão, Administração e Infraestrutura	35%	50%	14,29%
Pró-reitoria de Graduação	20%	---	28,57%
Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação	5%	---	---
Pró-reitoria de Relações Institucionais e Internacionais	5%	---	---
Secretaria de Ações Afirmativas e Equidade	---	---	14,29%
Secretaria de Apoio Científico e Tecnológico	---	32,61%	---

## RECLAMAÇÃO

Assunto - subassunto	2023.1	2023.2	2024.1
Ações Afirmativas - atendimento a estudantes com deficiência ou altas habilidades	---	---	4,76%
Auxílio - concessão de auxílios estudantis	4,17%	12,5%	4,76%
Conduta Ética - descortesia ou falta de urbanidade	---	6,25%	4,76%
Matrículas - cursos de graduação	---	---	4,76%
Processo Seletivo - graduação (SiSU)	4,17%	---	---
Processo Seletivo - graduação (vagas remanescentes ou ociosas)	4,17%	---	4,76%
Processo Seletivo - pós-graduação	---	6,25%	---
Recursos Humanos - programa de gestão e desempenho	---	6,25%	---
Recursos Humanos - rotinas de gestão de pessoas	4,17%	12,5%	9,52%
Universidades e Institutos - convivência	---	---	9,52%
Universidades e Institutos - infraestrutura e serviços	25%	6,25%	14,29%

(continua)

## RECLAMAÇÃO

Assunto - subassunto	2023.1	2023.2	2024.1
Universidades e Institutos - normas, decisões, processos, procedimentos e documentos administrativos diversos	—	6,25%	9,25%
Universidades e Institutos - rotinas e gestão de ações de extensão ou pesquisa	4,17%	18,75%	—
Universidades e Institutos - rotinas e gestão de cursos de graduação ou pós-graduação	54,17%	25%	33,33%
<b>Unidades de encaminhamento</b>	<b>2023.1</b>	<b>2023.2</b>	<b>2024.1</b>
Biblioteca Latino-americana	—	—	8,7%
Conselho Universitário	—	8,33%	—
Gabinete da Reitoria	—	12,5%	17,39%
Instituto Latino-americano de Ciências da Vida e da Natureza	—	—	2,17%
Instituto Latino-americano de Economia, Sociedade e Política	28%	12,5%	4,35%
Instituto Latino-americano de Tecnologia, Infraestrutura e Território	20%	—	17,39%
Prefeitura Universitária	—	—	4,35%
Pró-reitoria de Assuntos Estudantis	4%	8,33%	13,04%
Pró-reitoria de Extensão	8%	12,5%	—
Pró-reitoria de Gestão de Pessoas	4%	8,33%	—
Pró-reitoria de Gestão, Administração e Infraestrutura	16%	20,83%	4,35%
Pró-reitoria de Graduação	16%	8,33%	8,7%
Secretaria de Ações Afirmativas e Equidade	—	—	4,35%
Secretaria de Apoio Científico e Tecnológico	—	—	4,35%
Secretaria de Comunicação Social	4%	8,33%	—

## SOLICITAÇÃO

Assunto - subassunto	2023.1	2023.2	2024.1
Ações Afirmativas - atendimento a estudantes com deficiência ou altas habilidades	—	—	11,11%
Atendimento - unidades acadêmicas	—	3,7%	3,7%
Atendimento - unidades administrativas	—	3,7%	3,7%
Auxílio - concessão de auxílios estudantis	14,29%	—	3,7%
Matrículas - cursos de graduação	14,29%	—	3,7%
Orçamento - execução orçamentária	—	3,7%	—
Orçamento - planejamento	—	3,7%	—
Processo Seletivo - graduação (SiSU)	—	—	3,7%
Processo Seletivo - graduação (vagas remanescentes ou ociosas)	7,14%	3,7%	3,7%
Processo Seletivo - informações e dados sobre processo seletivo de graduação	—	3,7%	—
Processo Seletivo - pós-graduação	—	3,7%	3,7%
Recursos Humanos - informações e dados diversos de pessoal	7,14%	3,7%	—
Recursos Humanos - programa de gestão e desempenho	—	—	3,7%
Recursos Humanos - rotinas de gestão de pessoas	—	14,81%	18,52%
Transparência - Dados abertos	14,29%	—	—
Universidades e Institutos - convivência	—	3,7%	11,11%
Universidades e Institutos - informações e dados diversos de ensino, pesquisa, extensão ou administração universitária	14,29%	11,11%	3,7%
Universidades e Institutos - infraestrutura e serviços	7,14%	18,52%	—
Universidades e Institutos - normas, decisões, processos, procedimentos e documentos administrativos diversos	—	—	11,11%
Universidades e Institutos - pesquisa e inovação tecnológica e social	7,14%	3,7%	—
Universidades e Institutos - protocolo e arquivo	—	3,7%	—
Universidades e Institutos - rotinas e gestão de ações de extensão ou pesquisa	7,14%	7,41%	3,7%
Universidades e Institutos - rotinas e gestão de cursos de graduação ou pós-graduação	7,14%	3,7%	11,11%
Universidades e Institutos - segurança pública próximo a unidades	—	3,7%	—
<b>Unidades de encaminhamento</b>	<b>2023.1</b>	<b>2023.2</b>	<b>2024.1</b>
Auditoria Interna	—	—	3,13%

SOLICITAÇÃO	(conclusão)			
	Unidades de encaminhamento	2023.1	2023.2	2024.1
	Biblioteca Latino-americana	---	3,45%	---
	Gabinete da Reitoria	---	10,34%	12,5%
	Instituto Latino-americano de Ciências da Vida e da Natureza	---	---	15,63%
	Instituto Latino-americano de Economia, Sociedade e Política	6,67%	6,9%	---
	Instituto Latino-americano de Tecnologia, Infraestrutura e Território	---	3,45%	---
	Ouvidoria Setorial	13,33%	---	3,13%
	Prefeitura Universitária	---	---	3,13%
	Pró-reitoria de Assuntos Estudantis	13,33%	3,45%	6,25%
	Pró-reitoria de Extensão	6,67%	6,9%	3,13%
	Pró-reitoria de Gestão de Pessoas	13,33%	17,24%	15,63%
	Pró-reitoria de Gestão, Administração e Infraestrutura	6,67%	17,24%	---
	Pró-reitoria de Graduação	20%	10,34%	15,63%
	Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação	20%	10,34%	9,38%
	Pró-reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças	---	6,9%	---
	Secretaria de Ações Afirmativas e Equidade	---	3,45%	12,5%
SUGESTÃO	Assunto - subassunto	2023.1	2023.2	2024.1
	Orçamento - planejamento	100%	---	---
	Matrículas - cursos de graduação	---	---	100%
	Unidades de encaminhamento	2023.1	2023.2	2024.1
	Pró-reitoria de Gestão, Administração e Infraestrutura	100%	---	---
Pró-reitoria de Graduação	---	---	100%	

**Quadro 2.** Listagem dos motivos das manifestações e unidades de encaminhamento por período  
Fonte: Plataforma Fala.BR

A análise dos assuntos que motivaram as denúncias cadastradas no período permite verificar uma concentração na notificação de condutas tidas como violentas ou agressivas. Também destacam-se relatos de descumprimento de jornada de trabalho. O somatório de assédios e discriminações também merece ser evidenciado, ressaltando a queda desses registros no período 2024.1, marcado por uma greve geral na instituição.

As reclamações, por sua vez, são concentradas em temas ligados à rotina de gestão de cursos (ensino) e gestão de atividades de ensino e extensão. Analisados em conjunto com os dados de encaminhamento, tem-se um bom indicativo das unidades que demandam mais atenção institucional no sentido de qualificar a forma de conduzir os registros de insatisfação. Isso demanda especial atenção, pois reclamações mal conduzidas tendem a gerar posteriores denúncias e essas demandam aumento significativo de esforço institucional para tratá-las.

Os assuntos motivadores das solicitações variaram conforme os períodos. Destacam-se os índices de demandas relativas a rotinas de gestão de pessoas, infraestrutura e serviços e também informações e dados diversos de ensino, pesquisa e extensão ou gestão universitária. As unidades mais demandadas deverão, a partir das especificidades do que a elas foi solicitado, aprimorar seus processos de atendimento ao público e também suas estratégias de disponibilização de informações, tendo em vista que pedidos de acesso à informações não amparados pela Lei n. 12.527/2011, são reclassificados como manifestação de ouvidoria do tipo solicitação.

Os elogios e sugestões ainda representam pouco volume no universo das manifestações recebidas, mas já demonstram o início de uma mudança de cultura institucional de reconhecimento das boas práticas e participação no processo de busca por soluções para as situações de dificuldade enfrentadas no cotidiano da universidade.



## 5 AÇÕES EXITOSAS, QUESTÕES RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

Não foram identificadas ações exitosas de destaque no período. Houve somente o cumprimento das atividades essenciais, tendo em vista a conjuntura local marcada pelo período de realização do processo eleitoral que resultou na escolha da atual Reitora da instituição (2023.1). Também houve a realização de campanha e escolha de novos dirigentes da unidade setorial de ouvidoria (2023.2). Por fim, destaca-se a ocorrência da mais recente greve de trabalhadores(as) da educação federal (2024.1).

A respeito das questões recorrentes, foi identificado que algumas reclamações e denúncias têm como pano de fundo a discordância de decisões administrativas referentes a procedimentos e processos em que tais manifestantes constam como interessados(as) e o desconhecimento a respeito da possibilidade de recorrer delas. Verificou-se a necessidade de i) levantar e publicizar os prazos e as autoridades recursais conforme a matéria; ii) instruir interessados(as) em processos e procedimentos administrativos - servidores(as) e usuários(as) dos serviços da instituição - quanto aos prazos, forma e autoridades de encaminhamento dos recursos; e iii) instruir as autoridades decisórias a respeito da forma mais adequada e do prazo para o exercício do dever de decidir. Estas ações serão articuladas em projeto específico que deverá compor o planejamento da unidade de ouvidoria para o ano de 2025, com início provável ainda no segundo trimestre do ano.

Outra questão recorrente está relacionada à falta de padronização do atendimento prestado por unidades acadêmicas e administrativas. É bastante comum na Ouvidoria o recebimento de relatos de usuários(as) de outros setores apontando dificuldade para acionar áreas de seu interesse ou para obter um retorno relativo a solicitações diversas já apresentadas anteriormente. Percebe-se disparidades importantes nas mais variadas dimensões que envolvem o atendimento ao público, seja postura da pessoa atendente, prazos, ausência de divulgação das formas e horários, qualidade de reposta etc. A mobilização institucional para debater o tema também motivará a proposição de um projeto da ouvidoria a ser incluído no planejamento da unidade para os anos de 2025 e 2026.

O último fato recorrente está ligado à demanda de denunciante requerendo informações a respeito do andamento das denúncias cadastradas. Tendo em vista que a resolutividade das questões trazidas a conhecimento é um dos elementos principais para obtenção da confiança na estrutura de apuração das denúncias, a ouvidoria também deverá incluir no planejamento de 2025 o desenvolvimento de um fluxo de informações e de ferramenta de comunicação que permita o fornecimento de informações qualificadas acerca da resolutividade das demandas apresentadas pelos canais de atendimento da unidade.

## 6 INFORME SOBRE A AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A ouvidoria não realizou a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pela Unila, pois ainda não dispõe de metodologia e de instrumentos necessários para a realização das pesquisas. O atendimento ao disposto no art. 67, da Portaria Normativa CGU n. 116/2024 será posto em prática por meio de ações estruturadas em um projeto que irá integrar o planejamento da unidade de ouvidoria para o ano de 2025.

## 7 INFORME SOBRE A ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Não houve atualização da Carta de Serviços no período. A execução dos procedimentos de que trata o art. 65, da Portaria Normativa CGU n. 116/2024, deverá acontecer no segundo semestre de 2025.

## 8 CONSIDERAÇÕES

O presente relatório demonstra o comprometimento da Ouvidoria da Unila com os princípios da transparência, da participação social e da melhoria contínua da gestão pública na prestação de serviços, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Lei n. 13.460/2017, e pela Portaria n. 116/2024, da Controladoria Geral da União. A estruturação do documento evidencia o esforço da equipe em cumprir com as exigências legais e em utilizar o relatório como instrumento tanto de prestação de contas à sociedade e à comunidade universitária, quanto de análise da qualidade e da necessidade de melhoria dos serviços prestados.

Observa-se que, mesmo diante de desafios como a rotatividade da equipe, em decorrência da mudança de gestão, e a ausência de instrumentos consolidados para avaliação de serviços, a Ouvidoria manteve elevados índices de profissionalismo e aderência aos padrões recomendados pela CGU. Destaca-se que, além da composição da força de trabalho com 100% de servidores(as) efetivos(as), da formação acadêmica diversificada e alta qualificação, a manutenção de parte da equipe da gestão anterior foram fatores que contribuíram para a robustez institucional da unidade.

Do ponto de vista da atuação, o relatório expõe a predominância das manifestações do tipo denúncia e reclamação, indicando a necessidade de fortalecimento das práticas institucionais de comunicação, escuta ativa e padronização dos procedimentos nas unidades finalísticas. A identificação de recorrências importantes, como a ausência de orientações claras sobre prazos e autoridades recursais e a dificuldade de usuários em obter retorno das unidades acadêmicas e administrativas, revela aspectos críticos da cultura organizacional que demandam enfrentamento conjunto.

Nesse sentido, a proposição de projetos voltados à melhoria do fluxo de informações, à qualificação das respostas institucionais e à promoção da cultura de atendimento ganha centralidade no planejamento da Ouvidoria para os próximos períodos. Também é relevante a inclusão de ações que viabilizem a implementação efetiva dos dispositivos dos artigos 65 e 67 da Portaria Normativa CGU n. 116/2024, referentes à atualização da Carta de Serviços e à avaliação da satisfação dos usuários.

Por fim, reconhece-se que a Ouvidoria da UNILA vem cumprindo papel essencial como elo entre a comunidade e a gestão universitária, contribuindo para a transparência ativa, a responsabilização institucional e a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos. A consolidação de sua atuação dependerá, cada vez mais, do apoio institucional à sua estrutura, bem como da incorporação das suas análises na tomada de decisão.



## **RELATÓRIO DE OUVIDORIA | 2023.1 A 2024.1**

### **Contato**

**UNILA Jardim Universitário  
Av. Tarquínio Joslin dos Santos nº 1000  
Sala G012 – Térreo  
85870-650 - Foz do Iguaçu/PR**

**<https://portal.unila.edu.br/ouvidoria>  
[ouvidoria@unila.edu.br](mailto:ouvidoria@unila.edu.br)  
+55 (45) 3522-9914**