



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV

II RELATÓRIO SEMESTRAL

PERÍODO: Julho a Dezembro/ 2020

OUVIDORIA UNILA

“todo o poder emana do povo”¹

Foz do Iguaçu
Dezembro/2020

¹ Constituição Federal de 1988



Índice

AS OUVIDORIAS PÚBLICAS.....	3
DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNILA.....	4
DOS OBJETIVOS DO RELATÓRIO DA OUVIDORIA.....	6
DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA UNILA.....	7
DA EQUIPE DA OUVIDORIA DA UNILA.....	7
PLANEJAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA - PDU 2020 A 2023.....	8
DA APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DESCRIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA.....	9
DADOS RELATIVOS AO ACESSO À INFORMAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO D9.492.....	17
DAS SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	20



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 conciliadoras do acesso aos serviços públicos, tornando-se um instrumento oportuno à Administração Pública na formulação, implementação, avaliação e aperfeiçoamento de ações.

O Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro 2018 (D9.492), regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (código de defesa do usuário de serviços públicos), e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SISOUV).

Integram o SISOUV, como órgão central, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União e, como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal abrangidos pelo citado Decreto.

O órgão central do SISOUV tem com a finalidade coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades setoriais dispostas nos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do D9.492.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV

Ainda, segundo o D9.492 as atividades de ouvidoria das unidades setoriais do SISOUV são sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem vinculadas.

Dessa forma, as Ouvidorias se consolidam como instâncias de gestão pública e importantes instrumentos de controle e participação social.

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 de ouvidoria (Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e solicitações) e demais solicitações, como a de acesso a informação 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 deve necessariamente ser imparcial, autônoma e independente da gestão.

É dever legal da Ouvidoria resguardar sua autonomia e independência da gestão, de modo a poder tratar as demandas dos cidadãos com total imparcialidade. A Ouvidoria busca realizar as atividades relativas aos procedimentos de participação, proteção, promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos, da sociedade civil em suas relações com a Unila, objetivando possibilitar e promover melhorias do serviço público prestado pela Universidade.

No segundo semestre de 2018 a Ouvidoria da Unila, em comum acordo com



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV

as demais unidades da Unila, passou a ser o canal exclusivo da instituição para o recebimento das manifestações de ouvidoria, cumprindo assim o disposto na Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, no Decreto 9.492/108 e instruções e orientações normativas da CGU.

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.

De modo a proporcionar objetividade, são observados nas tratativas das manifestações o atendimento aos princípios da impessoalidade, moralidade, legalidade, publicidade, economicidade, razoabilidade e interesse público.

Esses são os critérios de análises da Ouvidoria quando da atuação na conciliação dos conflitos, o que facilita o diálogo entre o usuário e a administração da Universidade, proporcionando transparência em sua atuação.

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, também, a Ouvidoria é a unidade operacional dos pedidos de acesso à informações direcionados à Unila.

No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria elabora relatórios de gestão 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.

Nesses relatórios também são expostos fatores relativos à implementação do Decreto Presidencial nº 7.724, de 16 de maio de 2012, o qual regulamenta a Lei de acesso a informação (LAI).



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 podem 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 devem conter apenas dados quantitativos, mas também apresentar análises qualitativas acerca do contexto enfrentado pelos cidadãos e pelas ouvidorias em sua legítima atuação.

Os relatórios trazem também as sugestões de melhorias proferidas pelas Ouvidorias à Administração e 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 a Ouvidoria, 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.

Como já exposto, o relatório de gestão da Ouvidoria traz também os fatores relacionados aos pedidos de acesso a informações, cumprimento da LAI e



implementação do D7724.

4. DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA UNILA

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

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

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, para que possa atuar de forma imparcial.

A estrutura atual da Ouvidoria já foi repensada e a nova estrutura proposta encontra-se disposta na nova minuta de regimento interno da Ouvidoria encaminhada no segundo semestre de 2019 para apreciação e aprovação do Consun, aguardando que seja pautada pelo seu presidente, no caso, pelo magnífico reitor da Unila.

5. DA EQUIPE DA OUVIDORIA DA UNILA

Leandro José Scherer

Ouvidor Geral

Portaria Unila nº 1258, de 8 de dezembro de 2017

SIAPE 1939658

Edina Dorilda de Oliveira



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV
Vice Ouvidora

Portaria Unila nº 1262, de 8 de dezembro de 2017
SIAPE 2145890

Magna Gonçalves de Gonçalves
Assistente em Administração
SIAPE 2139717

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

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

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

6. PLANEJAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA - PDU 2020 A 2023

Para o ano de 2020 a equipe da Ouvidoria sob a orientação da Pró-reitoria de Planejamento da Unila (PROPLAN) elaborou seu Planejamento de Desenvolvimento



da Unidade (PDU OUVIDORIA – 2020 a 2023).

O PDU OUVIDORIA – 2020 a 2023 dispõe de todas as ações planejadas visando contribuir para o atingimento dos objetivos institucionais dispostos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e Plano de Gestão da Unila (PG).

O PDU OUVIDORIA 2020 a 2023 é atualizado a cada trimestre e suas atualizações são publicizadas na página da Unila, na aba da Ouvidoria (URL <https://portal.unila.edu.br/ouvidoria/documentos>).

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

Os dados demonstrados nesta seção são extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação – Fala.Br, do painel resolveu da CGU (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>) e de ferramentas de gestão utilizadas pelos membros da Ouvidoria.

As manifestações ingressam na Ouvidoria por meio de diferentes canais como o sistema Fala.Br, e-mail, telefone, presencialmente, na forma escrita ou relatos verbais, entre outros, os meios de ingresso de manifestações podem ser observado na página da Unila, na aba ouvidoria (URL: <https://portal.unila.edu.br/acessoainformacao/participacao-social>).

Independentemente do meio de ingresso, todas as manifestações são registradas no sistema Fala.Br gerando um número de processo digital para tratativas internas, sendo um protocolo por onde o manifestante pode acompanhar em ambiente virtual as tratativas por parte da Ouvidoria de suas manifestações.

Este capítulo do relatório aborda apenas os registros relativos às atividades de Ouvidoria, ou seja, correspondem aos dados relativos à manifestações de ouvidoria (denúncia, sugestão, elogio, reclamação e solicitações de providências).



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV

Os dados acerca da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), e da implementação do Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012, o qual regulamenta a LAI, são abordados no capítulo subsequente.

O número e tipos de manifestações tratadas pela Ouvidoria no semestre são apresentados na tabela 1.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES		
TIPO	QUANT.	PROPORÇÃO
RECLAMAÇÃO	9	25%
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	6	16,7%
DENÚNCIA	4	11,1%
SUGESTÃO	0	0%
ELOGIO	8	22%
DENÚNCIA ANÔNIMA (COMUNIC. DE IRREGULARIDADE)	9	25%
ARQUIVADAS	5	
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	41	100%

Tabela 1: manifestações de ouvidoria ingressadas de julho a dezembro/20

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

A partir do primeiro semestre de 2020, todas as manifestações registradas como denúncias trazem as informações dos denunciantes ocultas pelo sistema, podendo somente a equipe da Ouvidoria, se necessário, acessar esses dados, mediante justificativa do ato. O acesso aos dados somente poderá ser realizado se não houver maneira de prosseguir com as tratativas da denúncia sem os mesmos. Os dados não podem de forma alguma serem repassados, salvo mediante ordem judicial ou se os mesmos forem essenciais para a apuração dos fatos, ainda assim, mediante termo de consentimento fornecido pelo manifestante.

Em 8 de outubro de 2018 entrou em vigor a Lei 13.726 (Simplifique) 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. E, a partir do primeiro semestre de 2019, o usuário passou a ter acesso ao serviço de desburocratização ou simplificação através do mesmo sistema federal de ouvidoria,



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV

o Fala.Br.

Não recebemos pedidos de simplifique no semestre.

Quando comparado os dados com relatórios de anos anteriores pode-se observar que a pandemia e a ausência de aulas contribuem para uma queda considerável no número de manifestações ingressantes na Ouvidoria.

O gráfico 1 apresenta os dados históricos das manifestações recebidas no 2º semestre de 2020.

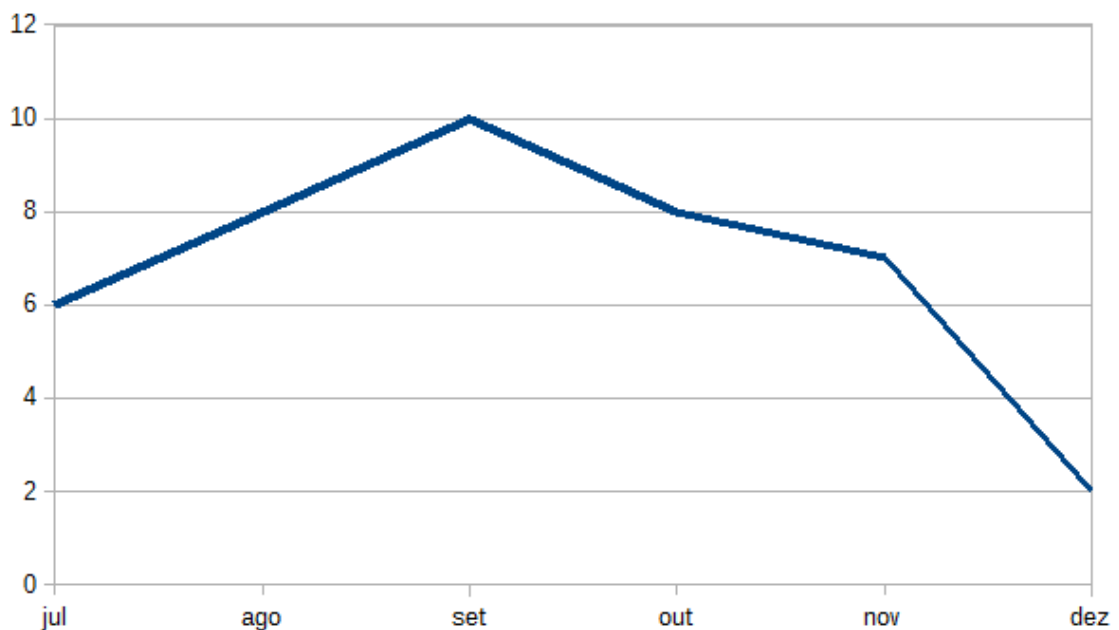


GRÁFICO 1 – SÉRIE HISTÓRICA DO INGRESSO DE MANIFESTAÇÕES 2º sem/20.

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

Em comparação ao semestre anterior, observa-se que continua em redução o número de manifestações recebidas. Este fato não apenas é justificado pelo momento em que a humanidade passa, mas pelos dados e análises apresentados no relatório, pois pode-se observar que a gestão da Unila também evoluiu, melhorando os processos e procedimentos nos serviços públicos prestados.

Devido a pandemia causada pelo vírus Covid-19, a Universidade tomou todas as medidas possíveis para o enfrentamento da pandemia, incluindo, entre outras medidas, o trabalho remoto e a suspensão das aulas presenciais. Com a suspensão ou redução das atividades fins da Instituição, a redução do fluxo de recebimento de manifestações, é um processo natural.

Pode-se observar pela imagem 1 a taxa de resolução das manifestações



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV

segundo opinião dos manifestantes.



Imagem 1 – Nível de satisfação dos manifestantes.

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

As manifestações relativamente positivas (sugestões e elogios) ocupam o terceiro lugar em número de manifestações, representando 22% de todas as manifestações, em comparação ao semestre anterior, permanecem tendo alta quando comparados com os números de cada semestre, guardadas as devidas proporções.

Mesmo considerando que a partir de 2019 os elogios internos, ou seja, aqueles que não se enquadravam nos conceitos disposto na legislação, passaram a ser tratados internamente pela área de gestão de pessoas, observa-se um aumento proporcional desse tipo de manifestação.

Ao observar os dados é possível perceber que houve melhorias nos processos e procedimentos de prestação de serviços públicos por parte da Unila.

Em atendimento a legislação vigente, independente da forma de recebimento das manifestações, todas são registradas no sistema integrado (Fala.Br).

Ao registrar uma manifestação, não há a obrigatoriedade do usuário preencher completamente seu perfil, dificultando análise aprofundada sobre fatores demográficos. Ocorre que o sistema permite o registro de manifestação sem as informações do manifestante de modo a não limitar o exercício de cidadania.

Ainda assim, com os dados disponíveis foi possível elaborar os quadros de números 1 a 4 com o perfil parcial dos manifestantes.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV

QUADRO 1: Manifestantes por gênero

Manifestantes por gênero		
Homens	Mulheres	Não informado
8,3%	12,5%	80%

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

QUADRO 2: Manifestantes por cor

Manifestantes por cor			
Branca	Preta	Parda	Não Inf.
8,33%			91,67%

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

QUADRO 3: Manifestantes por idade

Manifestantes por idade		
20 a 39	40 a 59	Não informado
4,17%	4,17%	91,67%

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

QUADRO 4: Manifestantes por região

Manifestantes por região
Sul
41

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

O quadro 5 apresenta os assuntos tratados com mais frequência nas manifestações, possibilitando à Gestão identificar as áreas e procedimentos que necessitam de maior atenção por parte da Administração Superior.

QUADRO 5: Assuntos recorrentes

Assuntos recorrentes	
Assuntos detalhados	Nº manifestações
Ensino/Pesquisa/extensão	07
Administração/ Gestão de Pessoas	03
Administração – Trâmites de processuais e de atendimento	05
Denúncia infração ética/irregularidade servidor/descumprimento de norma	07
Administração (infraestrutura, compras/licitações)	02
Acesso a Informação	03
Conduta servidor TAE	02
Gestão de Pessoas – Concursos públicos/Processo seletivo	03
Conduta discente	03



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV

Não informado	03
TOTAL	36

Fonte: Controles internos Ouvidoria UNILA.

Os dados do quadro 05 podem ser utilizados pela Administração de modo a priorizar ações com o objetivo de buscar melhorias nos processos e procedimentos acerca dos assuntos mais demandados na Ouvidoria.

Com o objetivo de apresentar o tempo médio de respostas conclusivas apresentadas pela Ouvidoria aos cidadãos referentes apenas aos registros de manifestações de ouvidoria (denúncia, comunicação de irregularidade, reclamação e solicitações de providências), o presente relatório traz o Gráfico 3.

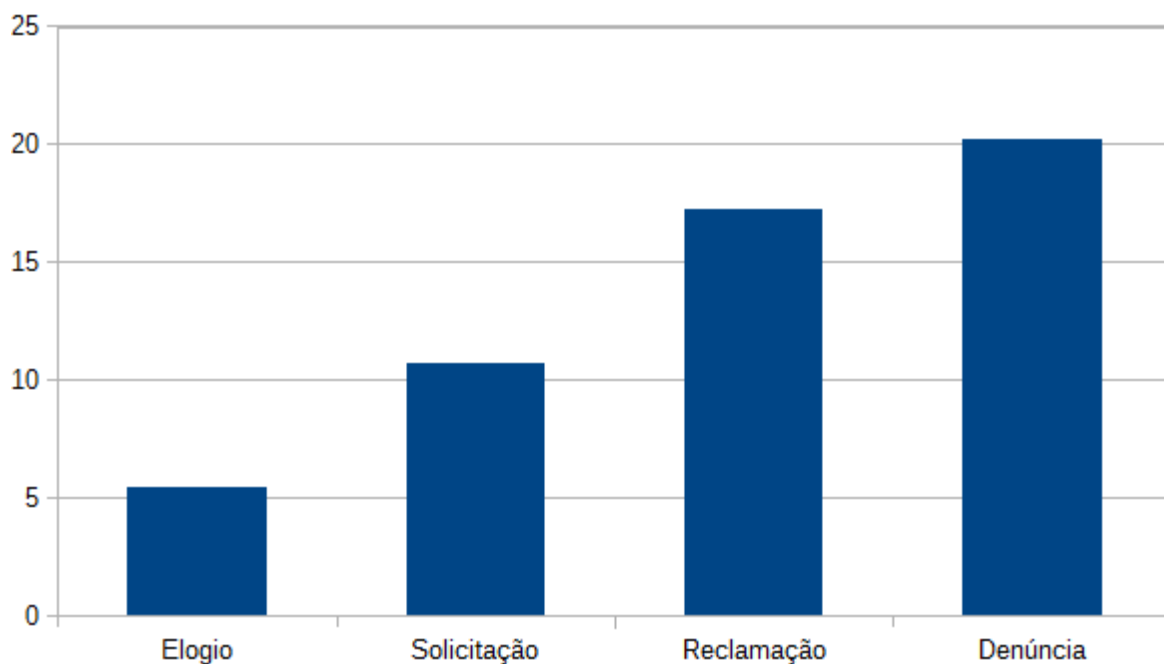


GRÁFICO 3 – Tempo médio de respostas conclusivas.

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

As Ouvidorias possuem o prazo legal de 30 dias para prover o completo tratamento e respostas das manifestações e, com base no exposto, observa-se que este prazo está sendo cumprido por esta Ouvidoria.

Isso só foi possível pelo engajamento e empenho das unidades administrativas da Unila em prover rapidamente respostas às demandas da Ouvidoria.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV

Esses dados, quando comparados com anteriores, também contribuem para demonstrar uma melhora nos processos e procedimentos de atendimento por parte das unidades administrativas.

A legislação vigente estabelece como findadas as tratativas da Ouvidoria em uma manifestação, quando emitida a resposta conclusiva, por parte da Ouvidoria e, essa por sua vez, deve cientificar o manifestante da decisão administrativa final da Unila frente a sua manifestação.

A legislação conceitua uma decisão administrativa final como sendo o atendimento da manifestação ou a apresentação das justificativas da impossibilidade desse atendimento.

Assim, para que a Ouvidoria possa realizar todas as suas tratativas em tempo hábil de fornecer respostas conclusivas nos moldes da legislação vigente é demandado das unidades administrativas competentes, conforme o caso, a manifestação e decisão final da autoridade administrativa frente ao assunto demandado pelo cidadão, dando-lhes o prazo de 10 (dez) dias.

No quadro 6 apresentam-se a quantidade de manifestações, fora do prazo exposto acima, realizadas pelas unidades administrativas da Instituição frente as solicitações da Ouvidoria e o tempo médio dessas respostas.

Entende-se como compreensível que algumas demandas do cidadão possam exigir um prazo mais amplo para atendimento em virtude da complexidade dos fatos e, adicionalmente, deve-se ter em conta que a pandemia e os trabalhos remotos podem ter contribuído para tal durante esse semestre.

QUADRO 6: Tempo médio de respostas às demandas da ouvidoria por parte das unidades administrativas (apenas as fora do prazo de 10 dias)			
Unidades Demandadas			
Unidade	Sigla	Número de manifestações fora do prazo	Tempo médio de respostas – man. fora do prazo. (dias)
Instituto Latino-Americano de Arte, Cultura e História	ILAACH	1	58



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV

ILATIT	ILATIT	1	44
Biblioteca da Unila	Biunila	2	21
Pró-reitoria de Relações Internacionais	PROINT	1	21
Pró-reitoria de Planejamento	PROPLAN	1	19
Seção de Protocolo e Arquivo	Sepro	1	14
Pró-reitora de Pesquisa e Pós-Graduação	PRPPG	1	13
Pró-reitora de Extensão	PROEX	1	12
Coordenadoria de Tecn. de Informação	Ctic	1	12
Pró-reitora de Graduação	PROGRAD	2	12
Pró-reitora de Gestão de Pessoas	PROGEPE	1	11
TOTAL		13	21,5

Fonte: Ferramentas internas Ouvidoria.

Fonte: Controle interno Ouvidoria UNILA

Ressalta-se que os dados levantados e trazidos no quadro 06 consideram apenas as manifestações que superaram o prazo médio de 10 dias para que a ouvidoria obtivesse respostas das unidades administrativas.

Ressalta-se também, que a Ouvidoria depende dessas manifestações e respostas, na forma da Lei, por parte das unidades administrativas competentes pelo fato demandado e, quando isso não acontece, fatalmente há o atraso por parte da Ouvidoria em realizar as devidas tratativas e, por consequência, ocorre o descumprimento dos prazos legais.

Ao término do 2º semestre de 2020, em função da ausência de manifestação e resposta por parte de autoridade administrativa da Unila, mesmo após insistentes cobranças por parte da Ouvidoria, haviam 03 manifestações (recebidas no final do semestre anterior) sem que tivessem sido findadas as devidas tratativas por parte da Ouvidoria e, portanto, com prazos legais extrapolados.

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 ACESSO À

INFORMAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO D9.492

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 Julho a Dezembro de 2020.

QUADRO 07: Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de pedidos de acesso à informação	
Total de pedidos	55
Média mensal de pedidos	9

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](#)

QUADRO 08: Situação dos pedidos

Situação dos pedidos	
Em tramitação no prazo	0
Respondidos	55

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](#)

QUADRO 09: Resposta aos pedidos de acesso à informação

Resposta aos pedidos de acesso à informação		
Tempo médio de resposta	12,4 dias	
Prorrogações:	Quantidade	% dos pedidos
	0	0

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](#)



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV

QUADRO 10: Meios de envio de resposta

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	55	100,00

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](#)

QUADRO 11: Tipos de solicitante

Tipos de solicitante		
Pessoa Jurídica	8	15,7%
Pessoa Física	43	84,3 %
Não informado	3	0,5%

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](#)

LOCAL	Número de solicitantes	% dos solicitantes
SUL/PR	17	33,3%
SUDESTE/SP	2	3,92%
NÃO INFORMADO	32	62,7%

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](#)

QUADRO 13: Gênero

Gênero	
M	11,8%
F	17,5%
Não informado	70,7%

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](#) .

QUADRO 14: faixa etária

Escolaridade	
21 a 30 anos	10,6%
31 a 40 anos	8,2%
41 a 50 anos	12,9%
51 a 60 anos	3,5%
+ 60 anos	1,2%
Não informado	65,9%

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](#)

QUADRO 15: Profissão



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unidade Setorial de Ouvidoria do SISOUV

Profissão	
Servidor Público Federal	1
Estudante	2
Profissional liberal	2
Professor	1
Pesquisador	1
Empregado – Setor privado	6
Empresário/empreendedor	2
Servidor Público estadual	1
Servidor público municipal	3
Outra	10
Não informado	26

Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informação \(cgu.gov.br\)](https://portal.lei.deacesso.gov.br/)

Quanto à implementação por parte da Unila do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2020, o qual regulamenta a LAI (Lei de acesso à informação) foram realizadas a avaliação dos itens relativos à transparência Ativa, os itens considerados não conformes foram informados a Gestão Superior da Unila após o encerramento do segundo semestre, e nessa informação solicitou-se a mesma o apoio na regularização por meio da divulgação dos itens não conformes no site da Unila.

Esses podem ser observados no *Check-list de transparência Ativa* elaborado pela autoridade de monitoramento da LAI, no caso o Ouvidor, e disponibilizado na página da Ouvidoria da Unila na URL: <https://portal.unila.edu.br/ouvidoria/documentos>.

Quanto aos demais itens relativos à implementação do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2020, os mesmos já estão implementados e em perfeito funcionamento na Unila, como é o caso da atualização da carta de serviços, do Plano de dados abertos e dos itens de transparência passiva, os quais, por sua vez, dizem respeito aos serviços de Acesso à informação (SIC).

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



9. DAS SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

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

Após tratativas das manifestações, caso sejam identificados fatores que possam vir a comprometer a qualidade dos serviços prestados e/ou oportunidades de melhorias por parte da Administração da Unila, cumprindo com seu dever de conciliação, a Ouvidoria encaminha sugestões à mesma, a qual tem a discricionariedade em adotá-las ou optar por outras medidas segundo vossa interpretação, oportunidade e conveniência.

Considerando ser direito do usuário de serviço público e obrigação da ouvidoria prover resposta conclusiva às manifestações, inclusive do tipo sugestão, a Ouvidoria solicita e analisa, também na forma da Lei, a resposta por parte da administração quanto as medidas adotadas frente uma sugestão proferida.

Ressalta-se que a legislação exige que seja proferida a decisão administrativa final por parte dos órgãos e, especificamente, no caso de manifestação do tipo sugestão, essa decisão deve informar a forma, prazo, meios da implementação da sugestão ou as justificativas (pautadas nos princípios da gestão pública) da impossibilidade dessa implementação.

No quadro 16, encontram-se as sugestões apresentadas em relatórios anteriores, as quais não obteve-se, por parte da administração até o momento, as medidas adotadas, ou seja, decisão administrativa final.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

QUADRO 16: Sugestões à administração da Unila

	Nº Memo.	Pontos e fatos manifestados pelos cidadãos	Sugestões da Ouvidoria	Retorno da área
1	61/2020	Docente do ILAACH reclama não ter recebido comunicação do colegiado e que não foram disponibilizados os documentos solicitados.	Atuar no que lhe compete, nas questões disciplinares dos servidores lotados no ILAACH no sentido de buscar eliminar conflitos interpessoais	O ILAACH informou que para atendimento desse item, o Instituto promoveu reunião entre as partes conflitantes com moderação do diretor.
			Atuar junto as subunidades objetivando a formalização dos regimentos e orientar os responsáveis, pelas subunidades acadêmicas a observar as normas internas e externas;	O ILAACH tem participado ativamente das atividades propostas para construção de um Regimento único para os quatro Institutos da Unila. A partir da aprovação desse documento macro pelo Consun, será possível

Página 21 de 32



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

				aprovar no Conselho do Instituto, os regimentos das subunidades
			Orientar aos membros do ILAACH quanto aos direitos de todos da transparência, publicidade e do acesso a documentos e demais informações públicas nos termos da LAI.	O Instituto informo que houve a orientação sugerida.
2	75/2020	Manifestante reclama que o número de telefone da recepção, informado no SITE, não atende.	Que a PROAGI, local onde se encontra fisicamente o telefone, adote medidas no sentido de que o mesmo seja prontamente atendido ou, na impossibilidade administrativa disso, que sejam retiradas do site as informações do ramal citado como atendimento geral da Unila (telefonista/recepção), e que sejam verificadas e feitas as correções das informações que estejam erroneamente informadas.	Até a data de fechamento deste relatório a administração não encaminhou tempestivamente a resposta
3	96/2020	Docente reclama do não reconhecimento da área de comunicação pela Universidade.	Que o ILAACH busque junto a docente e demais unidades competentes deliberar e dar andamento acerca das deliberações quanto de criação ou não da área, respeitadas as normas internas e externas.	Após tratativas com a PROGRAD, o Instituto encaminhou ao setor o Memorando Eletrônico contendo o apontamento de créditos solicitados pela Pró-reitora para criação da Área da Comunicação na Instituição.

Fonte: Ouvidoria/UNILA



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

QUADRO 17: Sugestões feitas no 1º semestre à administração da Unila

	Sugestão	Retorno da Reitoria
1	Criação dos Regimentos das Unidades e Subunidades administrativas e acadêmicas, possibilitando a informação para ambas as partes dos trâmites processuais e das competências de cada uma.	Até a data de fechamento deste relatório a administração não encaminhou tempestivamente a resposta.

Fonte: Ouvidoria/UNILA



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 1º, parágrafo único traz a ideia de governança pública quando expressa a frase que todo o poder emana do povo, ou seja, a participação ativa do cidadão nos atos do governo. Portanto a transparência e o acesso à informação são direitos do cidadão e deveres das Instituições públicas.

A Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) institui a publicidade como princípio geral e o sigilo como exceção para toda a Administração Pública. A disponibilização de dados em formato aberto faz com que os órgãos públicos promovam a cultura de acesso a informação.

A LAI em seu artigo 40, incisos II, III e IV dispõe que cabe ao dirigente máximo do Órgão designar autoridade diretamente subordinada para monitorar, recomendar e orientar as unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei e seus regulamentos. Na Unila cabe ao Ouvidor exercer esta função denominada de autoridade de monitoramento da LAI.

No ano de 2016, Decreto nº 8.777, instituiu a Política de Dados Abertos, informando que dados abertos são dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto. O decreto ressalta ainda que cabe a autoridade designada (artigo 40 da LAI) “monitorar a implementação dos Planos de Dados Abertos”.

A Ouvidoria vem sugerindo aos dirigentes da Universidade, desde o relatório do primeiro semestre de 2018, a instituição e implementação do Plano de Dados Aberto.

Em maio de 2020 a Portaria 64/2020 GR aprovou e instituiu o Plano de Dados Abertos da Unila. Entretanto os dados não foram disponibilizados no site no primeiro semestre de 2020, objeto deste relatório.

Salienta-se que outro monitoramento sob de responsabilidade da Ouvidoria diz respeito à Carta de Serviço ao Usuário. Sua primeira versão simplificada foi



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

publicada em 2017. Citada por diversas vezes em relatórios anteriores, em junho de 2020 houve a atualização deste documento por parte da administração e a nova versão está publicizada no site da Instituição, cumprindo fidedignamente com os dispositivos legais acerca do assunto.

10. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

O papel das Ouvidorias no cenário nacional está cada dia mais visível e estruturado, através de disponibilização de novas plataformas por parte do governo e novas normativas e leis que fortalecem esta importante ferramenta de defesa do usuário e controle social. A ouvidoria é a porta de acesso do cidadão à administração, que deve vê-lo como um consultor gratuito, uma chance de melhoria do serviço prestado.

O grande desafio das Ouvidorias é fazer-se ouvir dentro da Instituição, fazer com que a administração do órgão entenda que a Ouvidoria não pode ser um setor isolado ou distante da Gestão, para que ela possa cumprir com o seu papel de defesa dos direitos, tanto da Instituição quanto do usuário e não de resolver questões de alçada de outros setores.

Ao entender o real papel de uma Ouvidoria, a administração tem uma ferramenta estratégica de Gestão, tendo a seu dispor a voz do usuário, mesmo que as falas dele não sejam o que se quer ouvir, porém, quando o cidadão é ouvido ele tende a manter um relacionamento positivo com o Órgão. Instituições bem vistas pelo público tendem a serem mais lembradas, assim como seus gestores.

Não é incomum a Ouvidoria ser acionada como meio de buscar soluções para conflitos não relacionados com a prestação dos serviços públicos por parte da Unila, o que demonstra certo nível de desconhecimento do real papel de uma Ouvidoria.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

Nesses casos, a Ouvidoria sempre busca acolher a manifestação, no entanto, não pode dar conhecimento à mesma por extrapolação de suas competências, entretanto, busca-se sempre orientar o manifestante a procurar as autoridades ou órgãos competentes pelo assunto, como meio para mediação e conciliação do conflito.

No atual cenário, o desafio para a Ouvidoria, assim como para outros setores da Universidade, foi atender de forma remota, virtual ou por telefone aquele usuário que antes buscava no atendimento presencial, que por sua vez, é uma forma de acolhimento e relacionamento mais próximo com a Ouvidoria e a Instituição.

Contudo, observou-se nessa nova e desafiante experiência que os serviços prestados pela Ouvidoria podem ser prestados com total qualidade, mesmo na forma remota, considerando que os documentos e informações necessárias podem ser disponibilizados a todos em bancos de dados e *websites*, possibilitando assim, que sejam acessados via remoto.

A equipe da Ouvidoria buscou prestar atendimento de qualidade, utilizando-se para tal de redes sociais particulares. Também muitos encontros, limitados na forma presencial, foram realizados por meio digital na forma virtual, utilizando-se para isso, de diferentes plataformas de vídeo conferência, com o objetivo de manter a prestação dos serviços de Ouvidoria com menor impacto negativo possível na vida e saúde das pessoas.

Ressalta-se que condicionantes que facilitaram o trabalho da equipe da Ouvidoria e a manutenção da qualidade dos serviços prestados, dentre elas, um menor número de manifestações recebidas quando comparados aos dados de semestres anteriores e a perceptível evolução e melhorias por parte da Administração da Unila.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

Com a suspensão das aulas presenciais e a instituição do trabalho remoto, entre outras medidas tomadas pela Gestão para o enfrentamento da pandemia do vírus Covid-19, já se esperava a redução do volume de manifestações, uma vez houve redução ou suspensão das atividades finais da Universidade.

O rápido atendimento das manifestações recebidas, nesta época de isolamento social, é um requisito importante, uma vez que o cidadão se encontra em um momento difícil, de ansiedade. A grande maioria dos setores demandados no primeiro semestre de 2020 foram muito eficientes e buscaram responder as demandas da Ouvidoria dentro do prazo solicitado, o que possibilita o aumento natural da qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, considerando ter mais prazo hábil para prover as devidas tratativas às demandas dos cidadãos.

É importante destacar que o cidadão presta consultoria de qualidade e gratuita para o Órgão por meio de suas manifestações, pois é ele o usuário dos serviços prestados pela Unila, e, nesse contexto, a Ouvidoria apresenta-se como um importante instrumento de mediação (estabelecimento do canal de comunicação entre o usuário e a administração) e conciliação (provedor de sugestões à Administração objetivando solucionar um conflito e/ou melhorar os processos e procedimentos de prestação dos serviços).

Ter a disposição as informações, indicadores, dados fornecidos pelo usuário dos serviços e não os utilizar como ferramentas de auxílio nos processos de tomada de decisão administrativa é desperdiçar uma importante oportunidade da melhoria nos serviços públicos prestados pela Unila.

A gestão da Ouvidoria 2018/2020 encerra-se nesta data e pode-se considerar que grandes foram os avanços em termos de reestruturação administrativas e de procedimentos da unidade, considerando que a atual equipe de gestão, entrega a ouvidoria para os novos gestores com muitas implementações.



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

A gestão da Ouvidoria (2018/2020) sempre buscou cumprir exclusivamente com a missão de ser a instância adm. de participação e controle social na Administração da Unila.

Um processo desafiante e prazeroso por poder contribuir nas demandas dos usuários e, principalmente, no processo de reestruturação da unidade, mesmo não havendo o que se inventar em gestão de Ouvidoria pela legislação vigente e normativas da CGU (são muitas) predeterminarem a atuação, os processos da Ouvidoria, forma e conteúdo de seus documentos.

Entrega-se a unidade em janeiro de 2021 a nova equipe de gestão com a convicção de que essa assumirá uma unidade bem diferente da que assumimos, onde muitas ações e esforços foram postos em prática, dentre eles:

- atuar junto à administração para prover o quanto antes possível respostas a manifestações de meses sem as mesmas, considerando o prazo máximo 60 dias disposto no art. 16 da Lei 13.460;
- regularizar a periodicidade de elaboração e publicização dos relatórios semestrais da ouvidoria;
- implantar e adotar ações de monitoramento da LAI e do Decreto que a Regulamenta;
- implantar e adotar ações para cumprir a obrigação legal relativa a transparência ativa;
- quebrar vínculos viciosos, como tentativas de interferências externas por parte da alta gestão da Unila no processo de tratativas das manifestações;
- Interromper com atividades de conflito de interesses, como a prestação de serviços de recepção pela Ouvidoria (ouvidoria não pode prestar serviço de obrigação da administração do órgão);
- Ingressar formalmente a ouvidoria da Unila na rede federal, quando passamos a pertencer e atuar no grupo de trabalho que discute e propõe legislação



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

acerca da Ouvidoria junto ao congresso nacional.;

- eliminação de toda forma de processos físicos e impressões na Ouvidoria.

Ainda no início (2018), implementamos os processos básicos de gestão da Ouvidoria como o Planejamento, a Organização, a Direção e o Controle, e também adequamos a aplicação das duas funções elementares de Ouvidoria, de modo a dar conformidade com os conceitos dessas segundo a CGU, assim descritos:

1. Mediação (estabelecer o canal de comunicação eficiente e eficaz entre o usuário manifestante e o prestador do serviço público, no caso a Unila); e a

2. Conciliação (propor e sugerir soluções dos conflitos existentes entre o usuário de serviços da Unila e ainda sugerir melhorias nos processos de prestação desses serviços prestados pelas unidades administrativas, observando os princípios da gestão pública – Legalidade, Publicidade, Moralidade, Economicidade e Impessoalidade).

Em um segundo momento (2019), foram postos em prática muitas outras ações, tendo como principais:

- Centralização do fluxo de entrada de manifestações eliminando tratativas simultâneas dessas por várias unidades (como auditoria, corregedoria e comissão de ética);
- Com as adequadas e proporcionais tratativas das denúncias, por meio da implementação de análises técnicas com critérios previstos em Lei (diligências, materialidade, autoria e relevância), reduzimos o volume de encaminhamentos para as unidades de apuração (corregedoria e comissão de ética);

Os itens acima, o volume de trabalho, o atendimento dentro dos prazos legais das manifestações, as ações de conciliação e mediação podem ser observadas nos relatórios regularmente publicizados e elaborados dentro do que pede as normativas



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

da CGU e a legislação vigente (reforço que não há o que se inventar nesses relatórios, sua periodicidade, forma e conteúdo são predeterminados pela legislação e normativas vigentes);

Os macroprocessos de tratativas das manifestações foram redefinidos, mapeados e com os fluxogramas elaborados e publicizados com vistas a dar transparência nas tratativas da Ouvidoria às manifestações (antes foi necessária a realização da reestruturação desses em estrita atenção e conformidade com a legislação, objetivando eliminar subjetividades nas tratativas, impulsionar a simplificação nos processos, e eliminação total de papéis, impressões e processos físicos).

Como já exposto, deu-se Transparência e Materialização do monitoramento da LAI e implementação do Decreto que a regulamento por meio da elaboração e publicização de um Instrumento de transparência ativa, incluindo o status da conformidade de cada item. (um check-list transparência ativa). Atuação junto à Administração no sentido trazer conformidade aos itens desconformes.

O Planejamento de desenvolvimento da Unidade, foi elaborado por meio de um robusto plano de ação plurianual com vistas a contribuir no atingimento dos objetivos do PDI E PG da Unila (PDU 2020 – 2023), findado em 2020 nos padrões e orientações da PROPLAN;

Ressalta-se aqui que foi elaborada a minuta de um novo regimento interno nos moldes e padrões da rede nacional de ouvidoria do SISOUV e da legislação vigente (submetido ao presidente do Consun em outubro de 2019 para ser pautado e apreciado pelo conselho);

Colocou-se em 2020 a Unila em 6ª lugar no ranking de satisfação quanto ao tempo e qualidade de respostas a informações (fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.ht>).

Por fim, encerra-se essa gestão na certeza de que muitas contribuições foram



Ministério da Educação
Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Ouvidoria

feitas e deixadas para a nova gestão, desejando a mesma muito sucesso e total apoio para que possa dar continuidade na evolução dessa importantes unidade de controle e participação social.

Foz do Iguaçu, 31 de dezembro de 2020.

Leandro José Scherer
Ouvidor Geral

Edina Dorilda de Oliveira
Vice-Ouvidora