

Relatório de Ouvidoria

Primeiro semestre de 2021

Elaboração:

Equipe da Ouvidoria

Ouvidor-Geral

Denner Mariano de Almeida

Vice-Ouvidora-Geral

Gihan Teixeira Jebai

Administradora

Andressa Rospirski

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

Nele você encontrará dados e informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da UNILA durante o primeiro semestre de 2021.

O documento, elaborado pelos(as) servidores(as) lotados(as) na unidade, atende ao disposto na Lei n. 13.460/2017, na Portaria n. 581/2021/CGU, no Regimento Geral da Ouvidoria da UNILA e nas 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 a Ouvidoria da UNILA faz parte.

O relatório busca trazer aos gestores, à comunidade acadêmica e aos(às) cidadãos(ãs) em geral dados e informações relevantes para o monitoramento do trabalho da Ouvidoria da UNILA, o acompanhamento dos esforços despendidos pela equipe e os resultados alcançados no período de janeiro a junho de 2021.

Ele ainda apresenta as oportunidades de melhoria e de inovação institucionais identificadas pela Ouvidoria ao longo dos meses, configurando-o como um importante instrumento de gestão e transparência.

Esperamos que o relatório possa colaborar com a construção de uma universidade cada vez melhor.

Desejamos a todos(as) uma ótima leitura.

Equipe da Ouvidoria

OUVIDORIA UNILA

04

INTRODUÇÃO

05

SOBRE A OUVIDORIA

07

NOSSA EQUIPE

08

CAPACITAÇÕES

10

PROJETOS

14

DADOS REGISTRADOS

19

PERFIL DOS(AS) USUÁRIOS(AS)

20

SATISFAÇÃO DOS(AS) USUÁRIOS(AS)

23

TRANSPARÊNCIA ATIVA

29

RECOMENDAÇÕES

34

CONSIDERAÇÕES

Para a produção deste relatório foram observadas as estruturas mínimas indicadas na Lei n. 13.460/2017 e na Portaria n. 581/2021/CGU.

Ao elaborá-lo, a equipe da Ouvidoria buscou organizar as informações de forma 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.

Em seu início, o documento apresenta dados e informações sobre a unidade, incluindo a descrição do seu papel institucional, da sua força de trabalho, das ações de capacitação realizadas pela equipe e dos projetos desenvolvidos no primeiro semestre de 2021.

Na sequência, o relatório apresenta uma análise quantitativa dos dados gerenciais tratados e coletados pela equipe da Ouvidoria entre janeiro e junho deste ano.

A essas análises seguem outras, dedicadas à avaliação dos(as) usuários(as) sobre o atendimento prestado pela unidade e à demonstração dos resultados das ações de monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei n. 12.527/2011).

O documento também traz a análise das manifestações e dos pedidos de acesso à informação registrados, buscando-se identificar, a partir deles, eventuais falhas institucionais e problemas recorrentes, suas causas e possíveis soluções.

Ao final, seguem as considerações sobre o processo de diálogo institucional e os caminhos propostos para a sua continuidade.

SOBRE A OUVIDORIA

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).

Deve ser entendida como 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) de serviços públicos.

Sua atuação proporciona ao tão diverso espaço acadêmico um mecanismo de democracia direta, pelo qual os(as) gestores(as) podem restabelecer contato com os cidadãos(ãs), numa via de mão dupla, que permite o compartilhamento da gestão universitária.

Dentre as principais atribuições da Ouvidoria da UNILA destacamos:

- **Atendimento dos(as) usuários(as)**

Prestação de orientações aos(às) usuários(as) e registro das manifestações e dos pedidos de acesso à informação encaminhados à UNILA.

- **Tratamento de manifestações de ouvidoria**

Análise e tratamento de denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações de simplificação e de atendimento registrados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação do Governo Federal (Plataforma Fala.Br).

- **Tratamento de pedidos de acesso à informação**

Análise e tratamento dos pedidos de acesso à informação registrados na Plataforma Fala.BR.

- **Avaliação e monitoramento da Lei de Acesso à Informação**

Avaliação e monitoramento das ações de transparência passiva e ativa exigidas pela Lei de Acesso à Informação (LAI) e suas regulamentações.

- **Produção de relatórios e informações estratégicas**

Produção de informações, a partir da análise dos dados recebidos ou coletados, que visam ao aprimoramento da prestação dos serviços e a correção de eventuais falhas.

- **Realização de ações e projetos**

Formulação, execução e avaliação de ações e projetos relacionados às atividades da Ouvidoria.

- **Resolução pacífica de conflitos**

Quando cabível, disseminação e adoção de ferramentas de mediação, conciliação e solução pacífica de conflitos entre usuários(as) e a UNILA e entre agentes públicos da instituição.

- **Articulação com instâncias, órgãos e entidades internas e externas**

Articulação com instâncias e mecanismos de participação social, com outros órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos(as) usuários(as) de serviços públicos, unidades da UNILA e do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

- **Acompanhamento da Carta de Serviços aos(às) usuários(as)**

Atuação em coordenação com os(as) gestores(as) de serviço na adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços.

- **Condução dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos**

Condução de processos de chamamento público para voluntários(as), execução de ações de mobilização e de interlocução com conselheiros(as), desenvolvimento de enquetes e pesquisas e consolidação dos dados coletados.

Conheça as principais normas que embasam o funcionamento da Ouvidoria:

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018

(Simplificação de Serviços Públicos)

Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018

(Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

(Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)

Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013

(Lei de Conflito de Interesses)

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

(Lei de Acesso à Informação)

Para saber mais acesse:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao>

NOSSA EQUIPE

Denner Mariano de Almeida Ouvidor-Geral

Ocupante do cargo de Relações Públicas, é servidor da UNILA desde dezembro de 2011. Na instituição, já atuou como substituto da chefia da Divisão Administrativa - DA/PROEX (11/2012 a 07/2013), como chefe do Departamento de Inclusão Social, Sustentabilidade e Tecnologia - DISSUTEC/PROEX (08/2013 a 11/2014), como Ouvidor-Geral (11/2014 a 12/2017), como Chefe de Gabinete da Reitoria substituto em algumas oportunidades (entre 03/2018 e 03/2019) e como chefe da Seção de Análise de Processos - SEAP/GR (08/2019 a 12/2020). Atuou como representante TAE suplente no Conselho Universitário - CONSUN. Desde 1º de janeiro de 2021, ocupa o cargo de Ouvidor-Geral da UNILA (Portaria n. 424/2020/GR).

Gihan Teixeira Jebai Vice-Ouvidora-Geral

Ocupante do cargo de Técnica em Assuntos Educacionais, é servidora da UNILA desde setembro de 2017. Na instituição, já atuou como substituta da titular da função de chefe da Seção de Capacitação e Desenvolvimento - SECADES/PROGEPE (10/2017 a 02/2018), como chefe da referida Seção (02/2018 a 03/2018), como Pró-Reitora de Gestão de Pessoas - PROGEPE (03/2018 a 06/2019) e como substituta do titular da função de chefe da Seção de Análise de Processos - SEAP/SGR (08/2019 a 12/2020). Desde 1º de janeiro de 2021, ocupa o encargo de Vice-Ouvidora-Geral da UNILA (Portaria n. 425/2020/GR).

Andressa Rospirski Administradora

Ocupante do cargo de Administradora, é servidora da UNILA desde novembro de 2010. Na instituição, já atuou como chefe da Divisão de Patrimônio e Almoxarifado - DIPAT/PROAGI (06/2011 a 09/2011), chefe do Departamento de Serviços Gerais - DSG/PROAGI (09/2011 a 06/2013), chefe da Seção de Administração do Parque de Tecnologia da Informação - SEPAT/PROAGI (06/2013 a 04/2015), chefe do Departamento de Estruturas e Serviços - DES/PROAGI (04/2015 a 06/2016), chefe da Coordenadoria de Infraestrutura - COINFRA/PROAGI (03/2016 a 07/2017), chefe substituta da Coordenadoria de Projetos e Planejamento - CPP/SECIC (11/2018 a 01/2020), chefe substituta da Divisão de Convênios Nacionais e Internacionais - DICONI/PROINT (11/2019 a 08/2020) e chefe da Divisão de Convênios - DICONI/PROINT (08/2020 a 03/2021). Atuou como representante TAE suplente no Conselho Universitário - CONSUN por dois mandatos, como representante TAE na Comissão Interna de Supervisão da Carreira - CIS-PPCTAE e como representante TAE na Comissão Própria de Avaliação - CPA.

CAPACITAÇÕES

Em atenção às atribuições da Ouvidoria, a equipe buscou, ao longo do primeiro semestre de 2021, participar de cursos e ações de capacitação voltados à sua área de atuação (Quadro 1).

Quadro 1. Ações de capacitação realizadas pela equipe da Ouvidoria da UNILA no primeiro semestre de 2021.

(continua)

Capacitação	Realização	Carga horária	Participantes
Curso: Comunicação Não-Violenta e Justiça Restaurativa.	Coordenadoria de Justiça Restaurativa, Mediação e Cultura de Paz da Vice Governadoria do Estado do Ceará e Secretaria Municipal de Educação de Sobral	30h	3
Curso: Elaboração de indicadores de desempenho institucional.	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP	35h	1
Curso: Acesso à Informação.	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP	20h	1
Curso: Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos.	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP	20h	1
Curso: eMAG Conteudista.	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP	20h	1
Curso: Avaliação de serviços públicos.	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP	9h	1
Treinamento: Mapeamento de processos.	Escritório de Processos - EP/DPE	2h	3

Quadro 1. Ações de capacitação realizadas pela equipe da Ouvidoria da UNILA no primeiro semestre de 2021

(conclusão)

Capacitação	Realização	Carga horária	Participantes
Live: Prosas de Ouvidoria - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: novos desafios para a Ouvidoria e para o Acesso à Informação.	Ouvidoria-Geral da União - OGU	1h30min	3
Live: Prosas de Ouvidoria - Conselho de Usuários de Serviços Públicos e Avaliação de Serviços: o usuário no centro das atenções.	Ouvidoria-Geral da União - OGU	1h30min	3

9

foi o total de cursos e ações de capacitação realizados no primeiro semestre de 2021

139

foi o total de horas de cursos e ações de capacitação realizadas no primeiro semestre de 2021.

44,4%

dos cursos e ações de capacitação foram realizados por toda a equipe.

PROJETOS

Buscando tornar mais efetivos o exercício de suas atribuições e as contribuições da unidade para a execução do Plano de Desenvolvimento Institucional e do Plano de Gestão da UNILA, a Ouvidoria definiu que parte da sua atuação ocorrerá por meio de projetos.

Embora alguns ainda estejam em fase de planejamento, outros, por determinação legal ou por sua natureza estratégica, já tiveram etapas iniciadas no primeiro semestre de 2021. Dentre eles, destacamos:

- **Atualização do mapeamento de processos da Ouvidoria**

Objetivo: Mapear os seis processos realizados pela Ouvidoria, adequando-os ao modelo apresentado pelo Escritório de Processos da UNILA.

Etapas já concluídas: Capacitação dos(as) servidores(as) da Ouvidoria e revisão do mapeamento realizado.

Próximas etapas: Elaboração de novas propostas para os mapeamentos existentes; apreciação das propostas pela equipe do Escritório de Processos da UNILA; realização de eventuais adequações nos mapeamentos propostos; homologação dos mapeamentos pela equipe do Escritório de Processos da UNILA; e publicação dos mapeamentos na página da Ouvidoria e do Escritório de Processos da UNILA.

Prazo de execução previsto: Março a dezembro de 2021.

- **Promoção da Transparência Ativa**

Objetivos: Acompanhar a divulgação de itens no menu “Acesso à Informação” da página da UNILA e indicar providências para o cumprimento da legislação.

Etapas já concluídas: Atualização do Sistema de Transparência Ativa (STA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo federal (campos relacionados a Informações Classificadas); verificação do cumprimento de adequação dos demais campos.

Próximas etapas: Emissão de relatório contendo recomendações para adequação dos itens com status “não cumpre” e “cumpre parcialmente”; acompanhamento da execução do plano de adequação; atualização das informações no STA; acompanhamento da avaliação de cumprimento a ser realizada pela CGU.

Projeto contínuo, iniciado em: Março de 2021.

- **Atualização da Carta de Serviços aos(as) usuários(as)**

Objetivo: Acompanhar e apoiar a atualização da Carta de Serviços aos(as) usuários(as), em coordenação com os(as) gestores(as) de serviços da instituição.

Etapas já concluídas: Capacitação dos(as) servidores(as) da Ouvidoria e avaliação da atual Carta de Serviços aos(as) usuários(as).

Próximas etapas: Notificação, à autoridade competente, da necessidade de revisão da Carta de Serviços; execução de projeto piloto utilizando o serviço "Obter Acesso à Informação"; e atuação em coordenação com os gestores de serviço e demais envolvidos na adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços aos(as) usuários(as).

Prazo de execução previsto: Abril a dezembro de 2021.

- **Avaliação de serviços por meio dos Conselhos de Usuários(as)**

Objetivo: Aplicar pesquisas e consultas por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários(as) do Poder Executivo federal.

Etapas já concluídas: Capacitação dos(as) servidores(as) da Ouvidoria.

Próximas etapas: Concepção de pesquisas e consultas de satisfação dos(as) usuários(as) em conjunto com os(as) gestores(as) dos serviços; disponibilização das consultas e pesquisas na Plataforma dos Conselhos de Usuários(as); engajamento de Conselheiros(as); elaboração e disponibilização de relatórios contendo os resultados das avaliações realizadas.

Projeto contínuo, iniciado em: Abril de 2021.

- **Atualização da página institucional da Ouvidoria**

Objetivo: Atualizar a estrutura e os conteúdos da página da UNILA em atenção às exigências legais e ao conceito de acessibilidade em páginas da Web.

Etapas já concluídas: Capacitação de servidora da Ouvidoria para uso do sistema de atualização do Portal institucional da UNILA e elaboração de conteúdo acessível; concepção e apresentação de proposta de atualização à equipe da Ouvidoria.

Próximas etapas: Adequações na estrutura e conteúdos propostos; aprovação de proposta final; e atualização da página institucional da Ouvidoria.

Prazo de execução previsto: Junho a setembro de 2021.

Para o segundo semestre de 2021 estão previstos a continuidade dos projetos já iniciados e o estabelecimento de outros novos, destacados a seguir:

- **Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**

Objetivo: Atuar de maneira efetiva para a melhoria da maturidade da Ouvidoria.

Etapas: Capacitação dos(as) servidores(as) da Ouvidoria; análise prévia da situação de cada elemento do MMOuP; preenchimento dos formulários online de autodiagnóstico; definição dos requisitos de maturidade desejados, a fim de estabelecer um nível alvo de maturidade para a unidade; desenvolvimento de plano de ação para a superação de lacunas identificadas entre o autodiagnóstico e o nível alvo de maturidade.

Projeto contínuo, iniciado em: Junho de 2021.

- **Monitoramento da Adequação da UNILA à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**

Objetivo: Acompanhar a adequação da UNILA à LGPD a partir dos parâmetros de maturidade em privacidade e em segurança da informação adotados pelo Ministério da Economia.

Etapas: Registro bimestral dos avanços do processo de adequação; preenchimento quadrimestral do questionário de maturidade aplicado.

Projeto contínuo, iniciado em: Julho de 2021.

- **Atualização do Regimento Interno da Ouvidoria**

Objetivo: Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria de modo a alinhá-lo às exigências legais mais recentes.

Etapas: Revisão do atual Regimento Interno da Ouvidoria; apresentação de proposta de alteração do Regimento Interno à autoridade competente para sua apreciação, o Conselho Universitário (CONSUN).

Prazo de execução previsto: Setembro a dezembro de 2021.

- **Retomada do projeto Universidade Restaurativa (Fase II)**

Objetivo: Ofertar um conjunto de atividades institucionais de ambientação, de formação e de sensibilização, voltadas à educação ética, à prevenção e ao acolhimento de conflitos, em prol da construção de uma cultura de paz no ambiente universitário.

Etapas: Resgate do histórico de criação do projeto Universidade Restaurativa; reativação dos debates sobre o projeto com parceiros internos e externos; construção de uma nova agenda para a Fase II; Institucionalização enquanto um programa e publicização das ações da Fase II; execução das ações previstas na nova agenda do Programa.

Prazo de execução previsto: setembro de 2021 a dezembro de 2022.

DADOS REGISTRADOS

Esta seção do relatório exhibe dados relativos às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação amparados pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e pelo Decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012.

Os dados apresentados foram extraídos de Plataformas e Painéis do Governo federal, entre eles a Plataforma Fala.BR, o Painel Resolveu? e o Painel Lei de Acesso à Informação. Além disso, foram extraídos dados existentes em ferramentas de gestão construídas e utilizadas pela equipe da Ouvidoria.

Para fins de elaboração do presente relatório, foram considerados manifestações e pedidos de acesso à informação registrados no período de 01/01/2021 a 30/06/2021, correspondente ao primeiro semestre de 2021.

Nesse intervalo de tempo, foram registradas 69 pedidos de acesso à informação e 53 manifestações de ouvidoria, perfazendo um total de 122 registros (Figura 1).

122

Manifestações

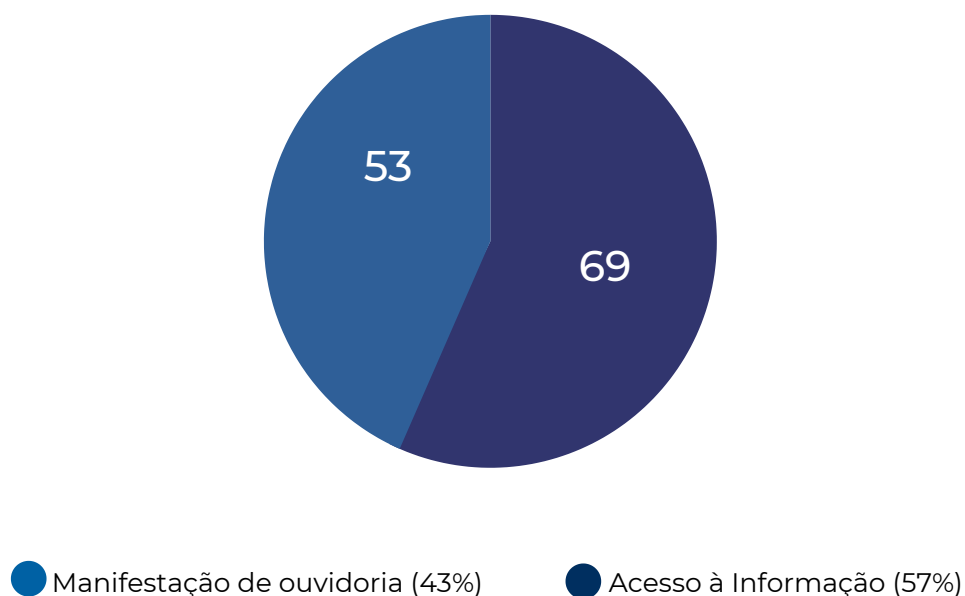


Figura 1. Total de manifestações e pedidos de acesso à informação registrados no primeiro semestre de 2021.

Fonte: Fala.BR

Se comparado ao mesmo período de 2020, verifica-se um aumento no número total de registros, passando de 105 no primeiro semestre de 2020 para 122 no primeiro semestre desse ano (Figura 2).

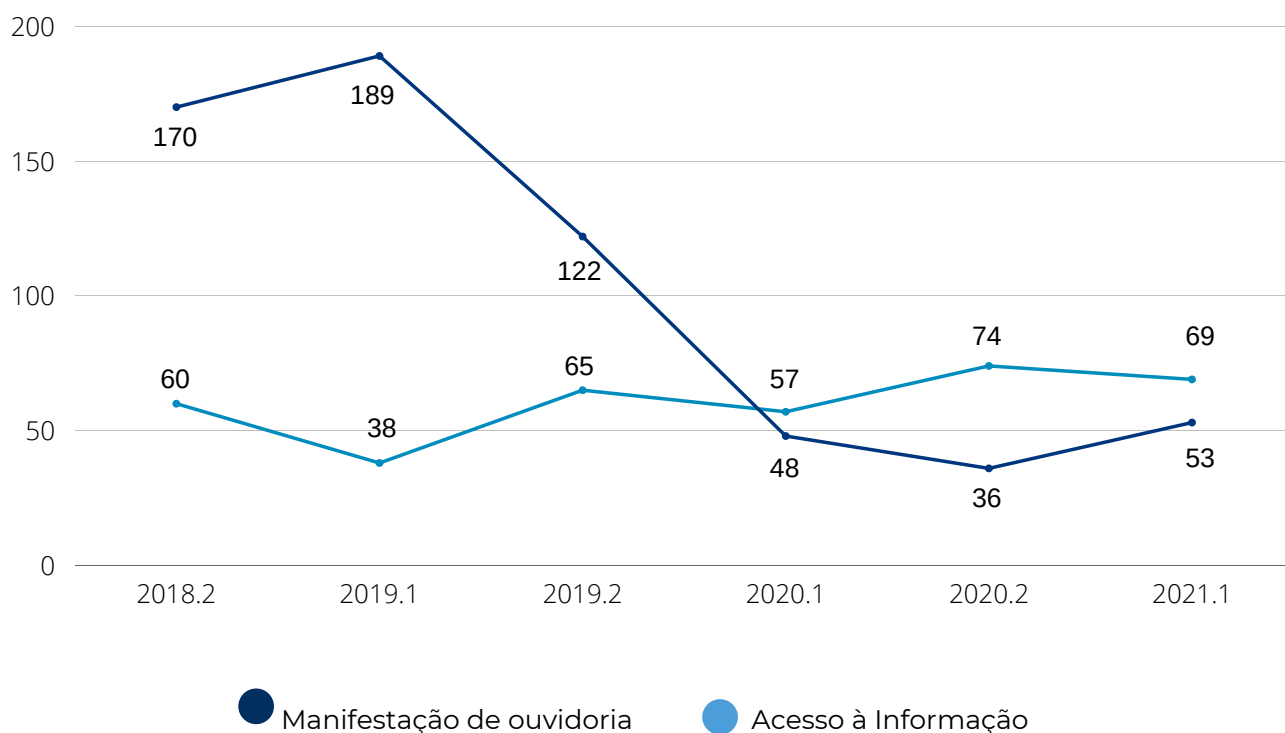


Figura 2. Quantitativo de manifestações e pedidos de acesso à informação por semestre.

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/> e <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/lai>

Das 53 manifestações de ouvidoria registradas no primeiro semestre de 2021, observa-se que 19 tratam de comunicação de irregularidade, o que representa 35,85% do total. As solicitações de providências, por sua vez, somaram 16 registros, apresentando-se como o segundo tipo de manifestação mais frequente, equivalente a 30,19% do total. Em seguida, destacam-se as reclamações como terceiro tipo de manifestação mais frequente, com nove registros, o que corresponde a 16,98% do total. Denúncias e elogios somam quatro registros cada, o que equivale a 7,55% do total, enquanto sugestão apresenta apenas 1 registro, o que representa 1,88% do total. Manifestações do tipo solicitação de simplificação (simplifique) não foram registradas no primeiro semestre de 2021 (Figura 3).

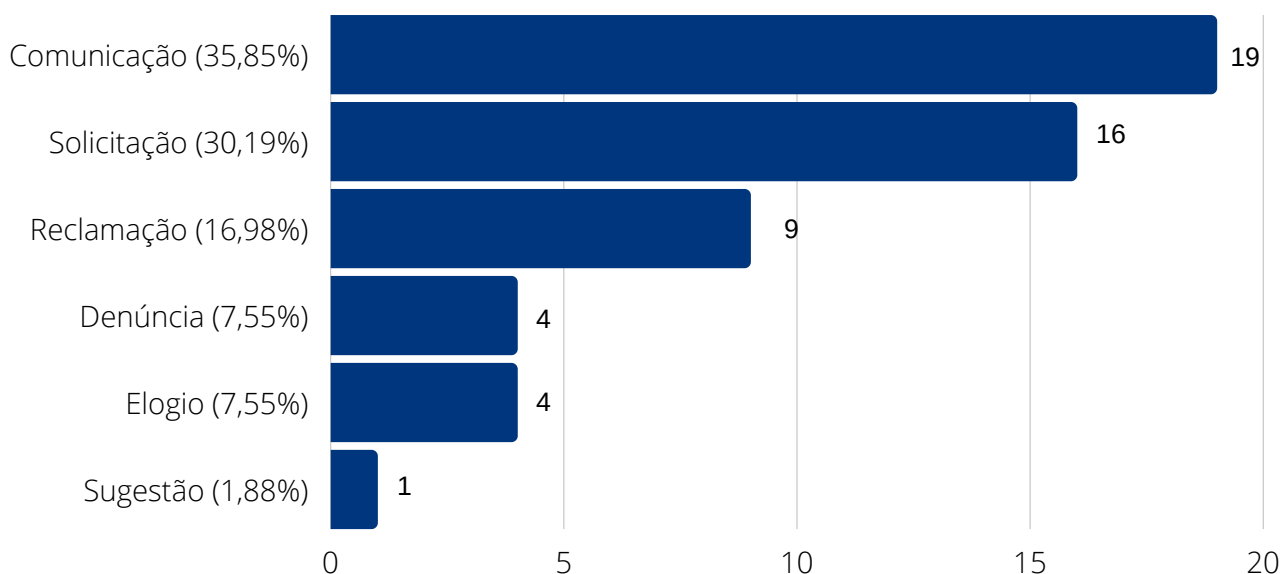


Figura 3. Distribuição dos registros quanto ao tipo de manifestação.

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/>

Tipos de manifestação de ouvidoria

Denúncia: comunicação de ato ilícito/irregular praticado por agentes públicos;

Comunicação de irregularidade: denúncia anônima;

Reclamação: demonstração de insatisfação com um serviço público;

Solicitação de providências: pedido de adoção de providências;

Sugestão: apresentação de ideia ou proposta de melhoria;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

Simplifique: apresentação de proposta para simplificação da prestação de determinado serviço público.

Os 122 registros de manifestações e pedidos de acesso à informação demandaram 142 interações entre a Ouvidoria e demais unidades da instituição. Tais interações buscaram coletar esclarecimentos sobre as informações solicitadas, dar ciência aos interessados sobre determinadas manifestações, solicitar a adoção de eventuais providências e propor encaminhamentos.

Entre as unidades mais demandadas no primeiro semestre de 2021, destacam-se a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) e a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), com 29 e 18 interações, respectivamente. Em seguida, com o terceiro maior número de interações encontra-se a Pró-Reitoria de Administração, Gestão e Infraestrutura (PROAGI), com um total de 16 interações. Importante destacar que 32 registros foram respondidos diretamente pela Ouvidoria da UNILA, sem a necessidade de interação com demais unidades da instituição (Figura 4).

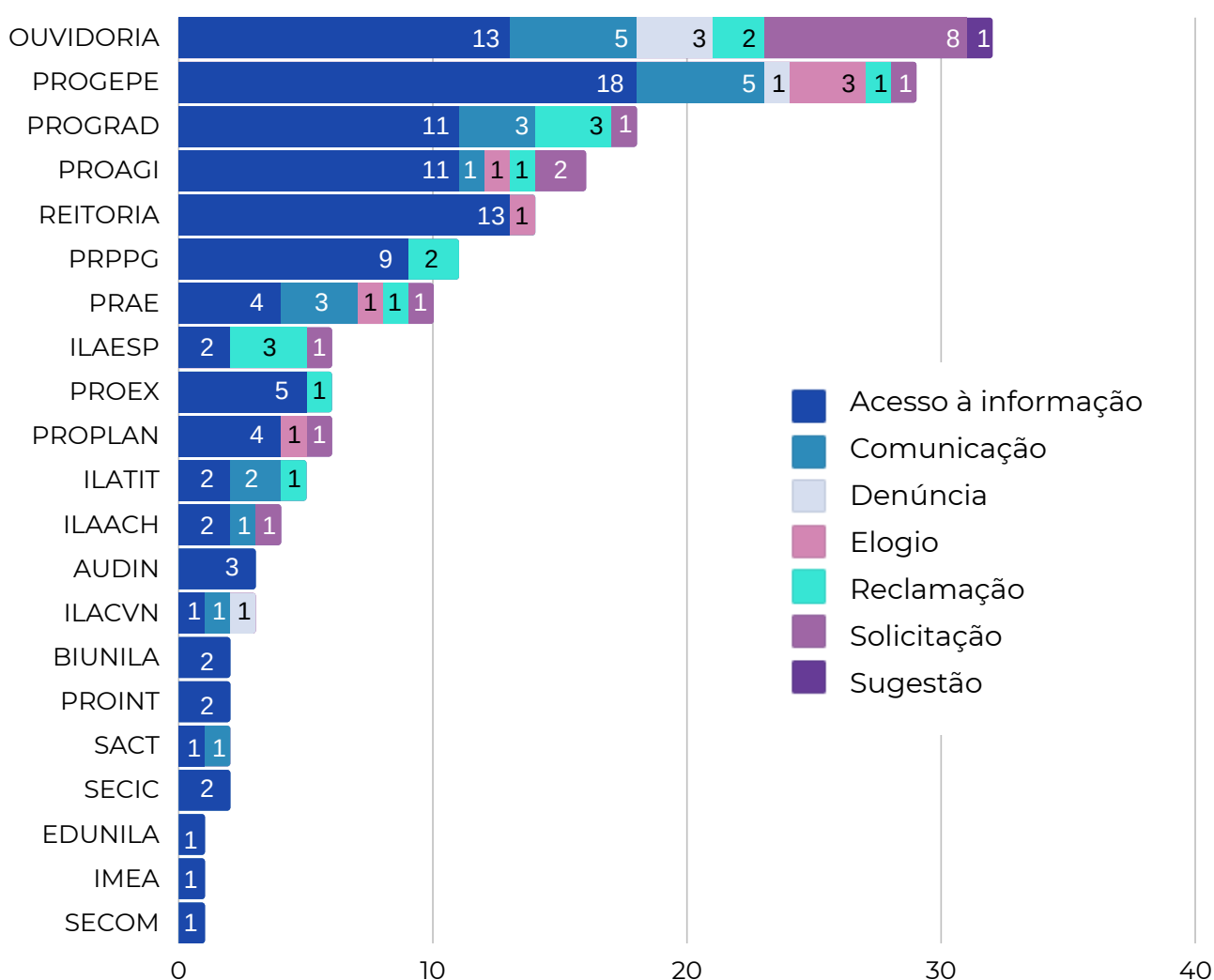


Figura 4. Unidades demandadas para a elaboração de respostas às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação.

Fonte: Fala.BR

37 dias

foi o tempo médio de resposta
às manifestações de ouvidoria

12 dias

foi o tempo médio de resposta aos
pedidos de acesso à informação

11,91%

*dos pedidos de acesso à informação
tiveram o prazo de resposta prorrogado.*

Entre os assuntos mais recorrentes das manifestações e pedidos de acesso à informação destacam-se "Ensino" e "Pessoal", com 41 e 35 registros, respectivamente. Na sequência, destacam-se os assuntos "Contratos e processos administrativos", com 15 registros, e "Auxílios Estudantis", com nove registros. Os assuntos listados seguem aqueles propostos no Plano de Dados Abertos da UNILA, tendo sido adicionados os assuntos "Tecnologia da Informação" e "COVID-19" (Figura 5).

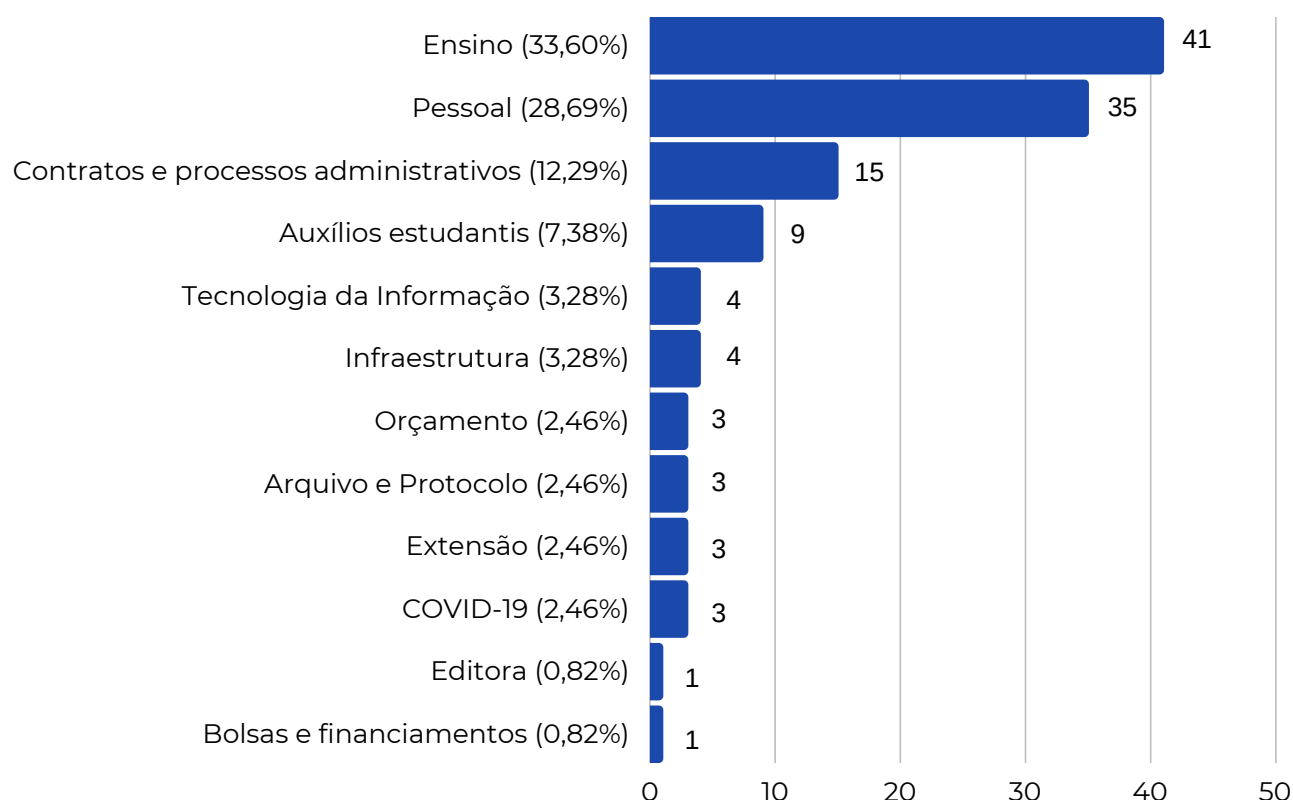


Figura 5. Distribuição das manifestações e pedidos de acesso à informação quanto ao assunto abordado.

Fonte: Fala.BR

PERFIL DOS(AS) USUÁRIOS(AS)

Esta seção do relatório permite visualizar o perfil do público atendido pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2021.

Os dados apresentados foram extraídos da Plataforma Fala.BR, onde o(a) usuário(a) pode optar por fornecer informações sobre o seu perfil, tais como gênero (Figura 6), faixa etária (Figura 7) , raça e cor (Figura 8).

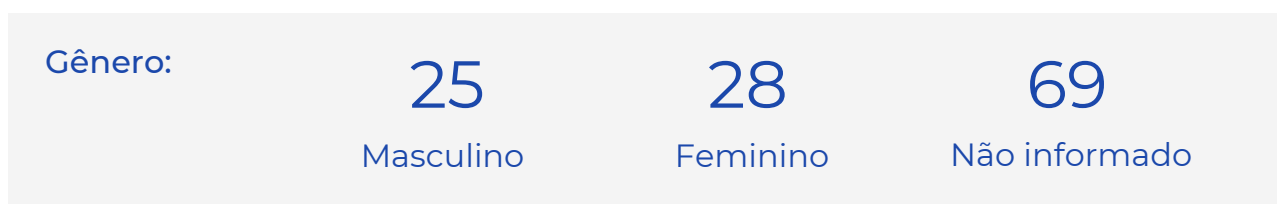


Figura 6. Gênero dos(as) usuários(as).

Fonte: Fala.BR

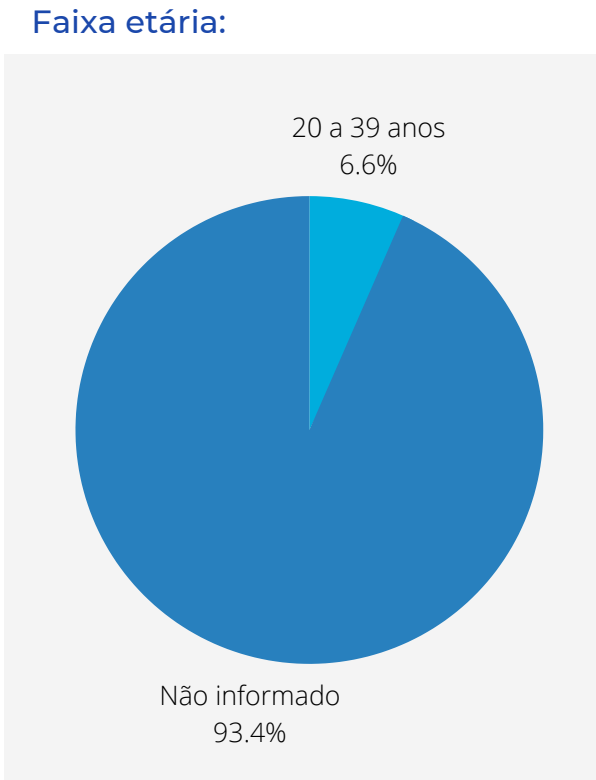


Figura 7. Idade dos(as) usuários(as).

Fonte: Fala.BR

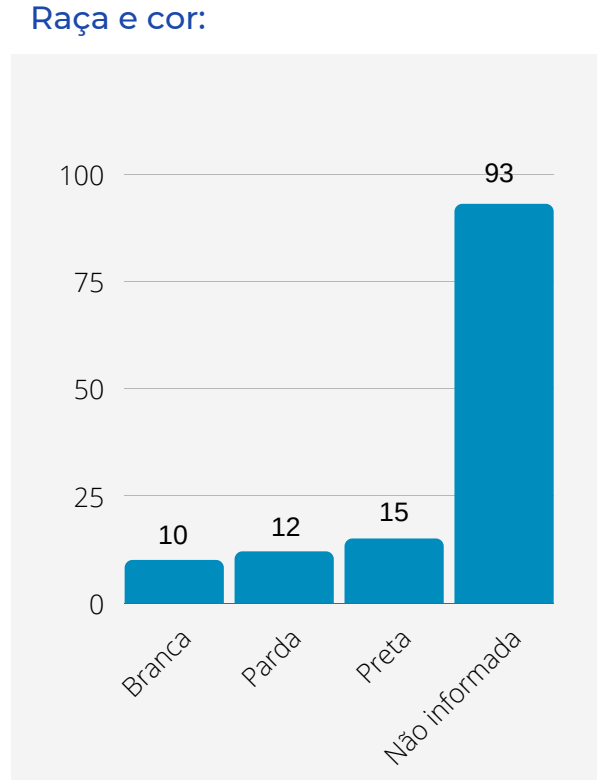


Figura 8. Raça e cor dos(as) usuários(as).

Fonte: Fala.BR

SATISFAÇÃO DOS(AS) USUÁRIOS(AS)

Essa seção do relatório permite visualizar o grau de satisfação dos(as) usuários(as) quanto à resolução da sua demanda e ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

Os dados apresentados foram extraídos da Plataforma Fala.BR, onde o(a) usuário(a) pode optar por preencher uma pesquisa de satisfação composta pelas seguintes perguntas: i) Sua demanda foi atendida? (restrita às manifestações de ouvidoria); ii) A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido? (restrita aos pedidos de acesso à informação); iii) A resposta fornecida foi de fácil compreensão?; e iv) Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?.

Para fins de elaboração do presente relatório, foram consideradas as respostas dos(as) manifestantes e solicitantes cujas demandas foram atendidas no período de 01/01/2021 a 30/06/2021, correspondente ao primeiro semestre de 2021.

Das 53 manifestações de ouvidoria registradas, apenas seis continham respostas à pergunta "A sua demanda foi atendida", o que representa 11,32% do total. Dentre os(as) usuários(as) respondentes, observa-se que três tiveram a sua demanda atendida plenamente e dois(duas) tiveram sua demanda parcialmente atendida, o que equivale, respectivamente, a 50% e 33,33% do total de respostas fornecidas. Apenas um(a) dos(as) respondentes informou que sua demanda não foi atendida, o que corresponde a 16,67% do total. (Figura 9).

"A sua demanda foi atendida?"

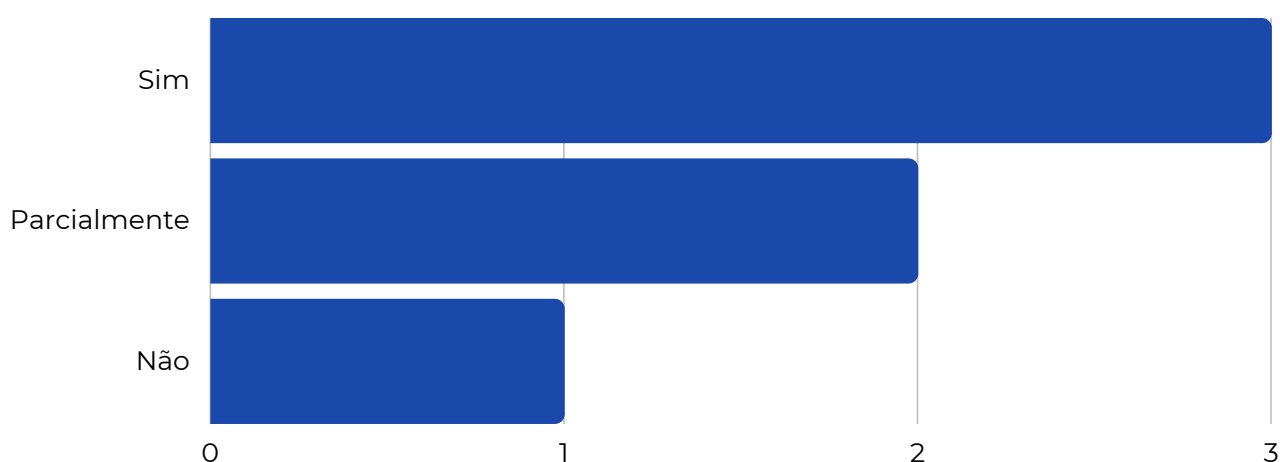


Figura 9. Resposta dos(as) usuários(as) quanto à pergunta "A sua demanda foi atendida?".

Fonte: Fala.BR

Uma das manifestações indicadas como parcialmente atendida foi reaberta pela Ouvidoria, levando-se em consideração a justificativa apresentada pelo(a) usuário(a), que permitiu à equipe um melhor entendimento da sua demanda. A segunda manifestação indicada como parcialmente atendida não apresentou comentários, o que inviabilizou possível reabertura e nova atuação da Ouvidoria.

A manifestação indicada como não atendida trata de solicitação direcionado à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, cujo atendimento torna-se inviável em virtude do cumprimento da legislação vigente e de restrições de ordem técnica.

Dos 69 pedidos de acesso à informação registrados, apenas 14 continham respostas à pergunta "A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?", o que representa 20,29% do total. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 corresponde ao grau mínimo de satisfação e 5 ao grau máximo, 11 usuários(as) mostraram-se totalmente satisfeitos(as) (78,57% do total) e três apresentaram como resposta o grau de satisfação de número 4 (21,43% do total) (Figura 10).

"A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?"

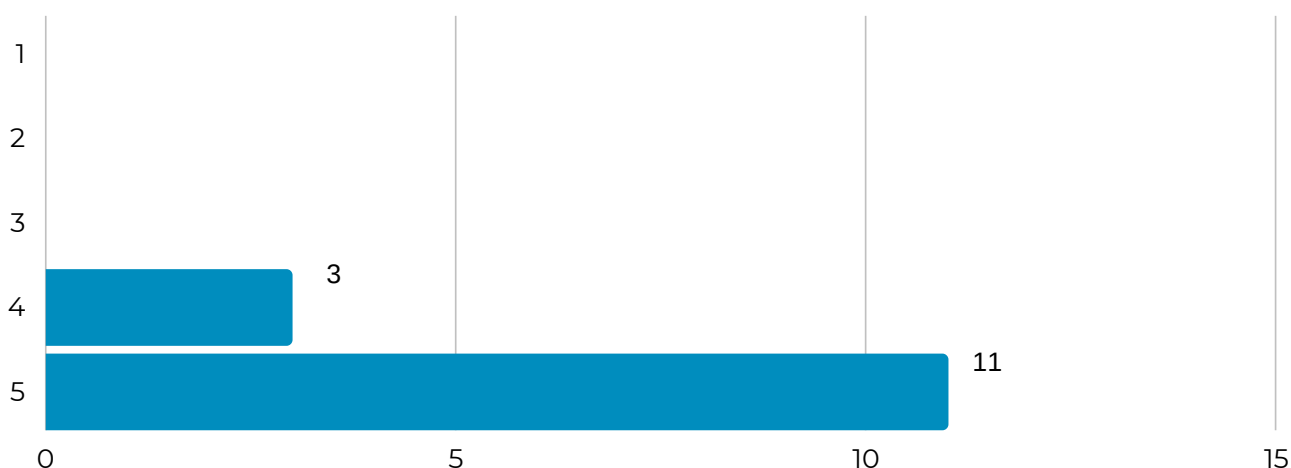


Figura 10. Resposta dos(as) usuários(as) quanto à pergunta "A resposta fornecida atendeu plenamente aos seu pedido?".

Fonte: Fala.BR

Dos 122 pedidos de acesso à informação e manifestações registrados, 27 continham resposta à pergunta "A resposta fornecida foi fácil de compreender?", o que equivale a 22,13% do total. Desses, 21 indicaram que a resposta foi "muito fácil de compreender", o que corresponde a 77,78% do total de respostas fornecidas. As opções "fácil de compreender" e "regular" obtiveram 2 respostas cada (7,41%), enquanto as opções "difícil de compreender" e "muito difícil de compreender" obtiveram 1 resposta cada (3,70%) (Figura 11).

"A resposta fornecida foi fácil de compreender?"

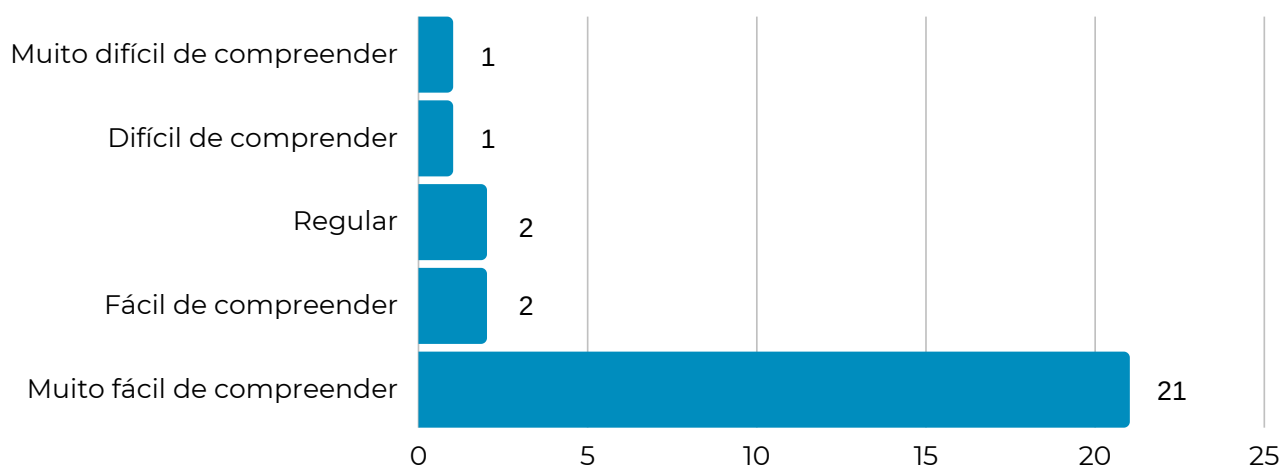


Figura 11. Resposta dos(as) usuários(as) quanto à pergunta "A resposta fornecida foi fácil de compreender?".

Fonte: Fala.BR

Dos 122 pedidos de acesso à informação registrados, 27 continham resposta à pergunta "Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?", o que equivale a 22,13% do total. Desses, 18 informaram estar "muito satisfeitos(as)" e 5 "satisfeitos(as)", o que corresponde, respectivamente, a 66,66% e 18,52% do total de respostas fornecidas. As opções "regular" e "muito insatisfeito(a)" obtiveram 2 respostas cada, equivalente a 7,41% do total (Figura 12).

"Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?"

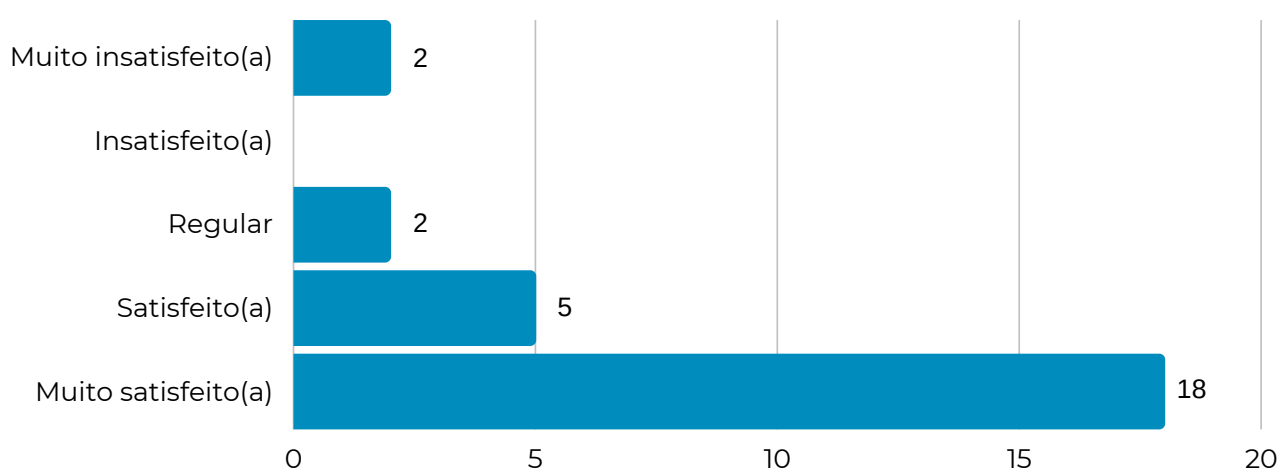


Figura 12. Resposta dos(as) usuários(as) quanto à pergunta "Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?".

Fonte: Fala.BR

TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei n. 12.527/2011) prevê a divulgação de informações institucionais, fomentando o desenvolvimento da cultura da transparência ativa e do controle social na Administração Pública.

Em seu art. 8º, a Lei afirma que é “dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas e custodiadas”. O rol mínimo de informações que os órgãos deverão implementar em seu site institucional, no menu “Acesso à Informação”, é estabelecido no Decreto n. 7.724/2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação.

Nesse sentido, esta seção do relatório permite visualizar os resultados das ações de monitoramento da LAI realizadas no período de janeiro a junho de 2021, assim como as ações necessárias para que a UNILA alcance 100% no cumprimento dos itens e subitens da Transparência Ativa.

Os dados apresentados foram extraídos da Plataforma Fala.BR, tendo como data base a última atualização realizada pela Ouvidoria em 18/05/2021, verificada pela Controladoria-Geral da União (CGU) em 14/07/2021.

Dos 49 itens e subitens da Transparência Ativa estabelecidos no Decreto n. 7.724/2012, a UNILA cumpre integralmente 18 deles, o que equivale a 36,74% do total. São cumpridos parcialmente cinco itens da Transparência Ativa (10,20%), restando, todavia, 26 itens a serem cumpridos pela instituição (53,06%) (Figura 13).

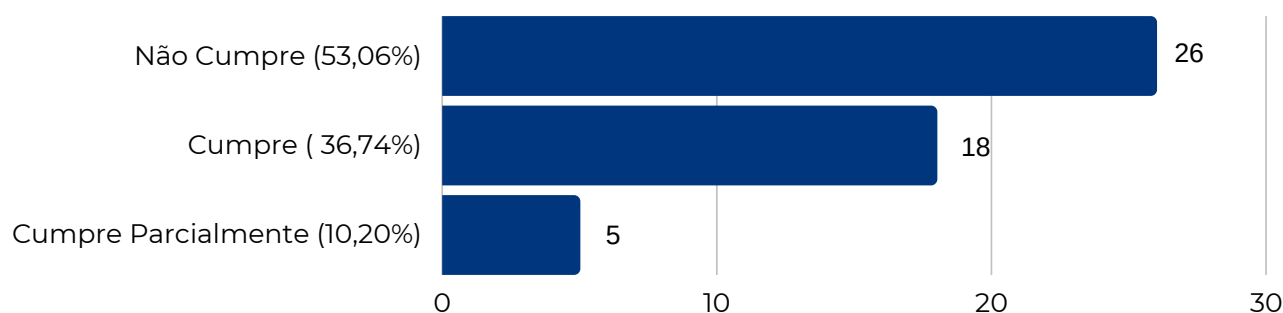


Figura 13. Relatório de cumprimento da Transparência Ativa.

Fonte: Fala.BR

Nas páginas a seguir são apresentados todos os itens que compõem o rol de informações que a UNILA deve implementar em seu site institucional, no menu “Acesso à Informação”. Os itens são separados por assunto e para cada um deles há a informação sobre seu status de cumprimento.

• Ações e Programas:

O órgão ou entidade divulga lista dos programas, projetos e ações executados?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga a indicação da unidade responsável pelo desenvolvimento e implementação de seus programas, projetos e ações?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga as principais metas de seus programas, projetos e ações?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga indicadores de resultado e impacto, quando existentes, relativos a seus programas, projetos e ações?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga os principais resultados de seus programas, projetos e ações?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga informações gerais sobre programas que resultem em renúncias de receitas?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga informações sobre programas financiados pelo Fundo de Amparo ao trabalhador – FAT?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga sua Carta de Serviço?	Cumpre parcialmente

• Auditorias

O órgão ou entidade divulga seus relatórios de gestão?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga seus relatórios e certificados de auditoria?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga Informações sobre os processos de auditorias anuais de contas?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga Informações sobre o Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna (RAINT)?	Cumpre

• Convênios e Transferências

O órgão ou entidade divulga informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros?	Não cumpre
---	------------

- **Dados abertos**

O órgão ou entidade divulga informações sobre a implementação da política de dados abertos?	Cumpre
O site do órgão ou entidade possibilita gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários (tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações)?	Cumpre parcialmente

- **Ferramentas e aspectos tecnológicos do site**

O sítio eletrônico do órgão ou entidade disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente e clara?	Cumpre
---	--------

- **Informações classificadas**

O órgão ou entidade divulga o rol das informações classificadas em cada grau de sigilo?	Cumpre
---	--------

Data da última atualização do rol: 14/05/2021	Cumpre
---	--------

O órgão ou entidade divulga o rol das informações desclassificadas, no período de 1º de junho do ano anterior a 31 de maio do corrente ano, em cada grau de sigilo?	Cumpre
---	--------

Data da última atualização do rol: 14/05/2021	Cumpre
---	--------

O órgão ou entidade disponibiliza o formulário de pedido de desclassificação e recurso referente a pedido de desclassificação	Cumpre
---	--------

Qual o total de Informações Classificadas como 'Reservadas' no órgão ou entidade atualmente?	Cumpre
--	--------

Qual o total de Informações Classificadas como 'Secretas' no órgão ou entidade atualmente?	Cumpre
--	--------

Qual o total de Informações Classificadas como 'Ultrassecetas' no órgão ou entidade atualmente?	Cumpre
---	--------

Qual o total de informações desclassificadas no órgão ou entidade no período de 1º de junho do ano anterior a 31 de maio do corrente ano?	Cumpre
---	--------

• Institucional

O órgão ou entidade divulga sua estrutura organizacional [organograma] até o 4º nível hierárquico?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga suas competências até o 4º nível hierárquico?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga a base jurídica de sua estrutura organizacional e competências até o 4º nível hierárquico?	Cumpre parcialmente
O órgão ou entidade divulga lista de seus principais cargos e respectivos ocupantes ["quem é quem"] até o 5º nível hierárquico?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga telefones, endereços e e-mails de contato dos ocupantes de seus principais cargos até o 5º nível hierárquico?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga a agenda de autoridades até o 4º nível hierárquico?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga os horários de atendimento ao público?	Não cumpre
O órgão ou entidade publica os currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior?	Não cumpre

• Licitações e contratos

O órgão ou entidade divulga informações sobre suas licitações?	Não cumpre
O órgão ou entidade divulga informações sobre os contratos firmados em seu âmbito?	Não cumpre

• Participação social

O órgão ou entidade divulga informações sobre as instâncias e mecanismos de participação social que disponibiliza?	Cumpre parcialmente
--	---------------------

• Perguntas frequentes

O órgão ou entidade divulga informações sobre sua receita pública?	Não cumpre
--	------------

• Receitas e despesas

O órgão ou entidade divulga informações sobre sua receita pública?	Não cumpre
--	------------

O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre a execução orçamentária de suas despesas (por unidade orçamentária)?	Não cumpre
---	------------

O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre a execução financeira de suas despesas?	Não cumpre
--	------------

O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre suas despesas com diárias e passagens?	Não cumpre
---	------------

• Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O órgão ou entidade divulga informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)? [Localização; horário de funcionamento; nome dos servidores; telefone e e-mails específicos para orientação e esclarecimentos de dúvidas; nome e cargo da autoridade de monitoramento da LAI]	Cumpre
---	--------

O órgão ou entidade disponibiliza o modelo de formulário de solicitação de informação para aqueles que queiram apresentar o pedido em meio físico (papel) junto ao SIC?	Cumpre
---	--------

O órgão ou entidade publica em seu sítio eletrônico banner para o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)?	Não cumpre
--	------------

O órgão ou entidade divulga os relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação?	Não cumpre
---	------------

• Servidores

O órgão ou entidade divulga informações sobre seus servidores?	Cumpre
--	--------

O órgão ou entidade divulga as íntegras dos editais de concursos públicos realizados?	Cumpre parcialmente
---	---------------------

O órgão ou entidade divulga a relação completa de empregados terceirizados?	Não cumpre
---	------------

- **Outros**

Além das informações obrigatórias, o órgão ou entidade publica outras informações em transparência ativa? Informar a lista de informações publicadas no campo observações e o endereço eletrônico onde se encontram esse banco de dados.

Não cumpre

RECOMENDAÇÕES

As manifestações e os pedidos de acesso à informação cadastrados no primeiro semestre de 2021 permitem evidenciar, a partir de uma análise baseada em critérios de probabilidade de novas ocorrências (volume de repetições) e também de potencial de impacto, os principais problemas encontrados, suas hipóteses e as respectivas propostas de melhoria. Esse olhar qualitativo permite à Ouvidoria cumprir seu papel enquanto instrumento de gestão.

Abaixo, discorreremos brevemente sobre os problemas de destaque e as suas hipóteses de ocorrência.

O primeiro problema evidenciado é a atuação de servidores(as) em processos e procedimentos administrativos, cuja matéria seja de interesse direto ou indireto dos(as) mesmos(as), o que é vedado (Lei n. 9.784/99, art. 18, inciso I). Embora já tenhamos notícia da atuação da Administração no sentido de emitir orientação coletiva para evitar novas ocorrências, a questão, somada a outros pontos observados em conjunto, revela deficiência na capacitação dos(as) servidores(as) em temas de princípios gerais de direito, instrução processual, tomada de decisão e demais normas relacionadas a processos e procedimentos administrativos.

O segundo problema destacado diz respeito à dificuldade de usuários(as) na localização de normas, documentos, dados e informações de natureza pública, impactando diretamente o volume de solicitações de acesso à informação, conforme já exposto neste relatório. Temos que grande parte dos dados e informações solicitados são aqueles de disponibilização prevista no Plano de Dados Abertos, porém o mesmo não foi colocado em prática. Além disso, são recorrentes as solicitações de atos normativos e regulatórios internos, cuja busca, quando feita por usuários(as) externos(as), é bastante difícil, visto que o caminho demandado para iniciar a procura não é intuitivo e exige um bom nível de conhecimento do site, o que não é o caso de boa parte dos(as) interessados(as). Percebe-se que agrupar a disponibilização de todos os atos normativos num mesmo espaço, com ferramenta de busca temática das normas emitidas pelos órgãos colegiados e das suas respectivas complementações (portarias, instruções normativas, etc.), pode resultar numa diminuição do volume de solicitações de transparência passiva, já que os(as) usuários(as) terão autonomia para encontrar, em transparência ativa, os documentos por eles(as) buscados.

O outro ponto trazido é relacionado a questionamentos recorrentes de egressos(as) que demandam à universidade a documentação exigida por seus respectivos países quando solicitam reconhecimento e/ou revalidação dos títulos obtidos na UNILA. De fato, para tais fins, a documentação (comprovantes de regularidade da instituição e do curso) deve ser emitida pelo Ministério da Educação. Contudo, percebe-se que alguns(mas) egressos(as) não detém tal informação. Parece-nos, por conta do perfil da UNILA, que o tema deva ser abordado com os(as) discentes ainda durante o seu vínculo (atividades formativas), ou mesmo deva ser dedicado um espaço próprio no portal institucional para tais orientações.

Na sequência trazemos o debate a respeito de um problema que se mostrou pontual, mas de grande impacto. Trata-se da falta de cadastramento de um de nossos cursos de graduação junto ao respectivo conselho profissional, impedindo que egressos(as) obtenham seu registro. Visto que alguns de nossos cursos são relativamente recentes, trazemos a recomendação de verificação coletiva da situação dos mesmos junto aos respectivos conselhos, quando legalmente requerido algum cadastramento, prevenindo-se eventuais prejuízos aos(as) egressos(as).

O quinto problema abordado é a exposição de discentes a risco de transtornos desnecessários e à perda de oportunidades em sua vida acadêmica. Embora não se configure em número de registros efetivados, por conta de receio de represálias e outros fatores, é um tema bastante recorrente na Ouvidoria, por meio de relatos diretos ou indiretos. Trata-se de diversas situações, que percebemos, em sua grande maioria, relacionadas à falta de conhecimento necessário para a operacionalização de seus direitos. Desconhecendo seus direitos básicos, as formas de sua operacionalização, bem como os seus deveres, os(as) discentes colocam-se, ou são colocados(as), em situações desfavoráveis, comprometendo a qualidade de sua vida acadêmica.

De natureza próxima do anterior, o sexto problema destacado é notado a partir de relatos de falha no atendimento prestado pela universidade a seus(suas) usuários(as), exemplificados por orientações inadequadas, não cumprimento de prazos, etc. É notório que os serviços de atendimento ao público demandam formação contínua dos(as) atendentes, de modo a manter a qualidade do serviço prestado. Assim, espera-se que um programa de capacitação organizado e contínuo possa resultar na diminuição dos registros de insatisfação.

Por sua vez, o sétimo problema relaciona-se também a uma ocorrência única, mas destacado pelo seu potencial de impacto. Trata-se do desatendimento a normas sanitárias de enfrentamento à pandemia de COVID-19. A elevação dos índices de vacinação da população indica proximidade do retorno às atividades presenciais (acadêmicas e administrativas). Assim, assumindo-se que o aumento do fluxo de pessoas circulando pelas espaços universitários elevará os números de registro de problemas relacionados ao descumprimento dos protocolos de saúde, vislumbramos necessária a adoção preventiva de estratégias de reforço das ações institucionais de enfrentamento à pandemia, focadas, sobretudo, no incentivo ao atendimento dos protocolos estabelecidos.

Enfrentamos igualmente no período situação relacionada ao nepotismo, configurada pela ocupação de cargos de direção ou funções de confiança por parentes próximos, em relação direta de subordinação, ainda que involuntária, cujos cargos tenham sido providos por meio de eleição (TCU, TC-010.176/2011-0). Com o decorrer do tempo é natural o aumento da presença de servidores(as) que possuam laços familiares entre si, e que esses venham a ocupar cargos concomitantemente. Em razão disso, é imperativo estabelecer controles para evitar futuras irregularidades.

Por fim, trazemos uma questão que se destaca por sua recorrência, mas pelos poucos números de casos registrados. Contudo, pelo potencial de impacto, merece ser

abordada. Trata-se de casos de plágio em atividades acadêmicas, que têm potencial de desdobramentos disciplinares e, inclusive, penais. Como resultado direto do grande acesso a conteúdo informacional, os casos de plágio nos ambientes universitários, embora bastante indesejados, têm sua prevenção ainda abordada por iniciativas pontuais e de menor destaque. Acredita-se que o combate a tais eventos apresenta melhores resultados quando baseado em propostas que promovam uma transformação cultural, incentivando-se o debate coletivo a respeito das formas adequadas de elaboração de trabalhos acadêmicos. Em razão disso, recomenda-se a adoção de estratégias de reforço do debate focado na disseminação dos procedimentos adequados para a realização das mais diversas atividades acadêmicas.

Sendo esses os principais apontamentos, apresentamos a seguir um quadro onde são sintetizadas as recomendações que se busca emitir e também as unidades destinatárias das mesmas (Quadro 2). O procedimento de encaminhamento das propostas de melhoria será feito individualmente às unidades, por meio de ofício relatando mais detalhadamente as informações complementares eventualmente necessárias para sua adoção.

Informamos, ainda, que o resultado do acompanhamento da adoção dessas e das demais recomendações emitidas será abordado no próximo relatório de atividades da Ouvidoria.

Quadro 2. Problemas e recomendações levantados a partir das manifestações e dos pedidos de acesso à informação registrados no primeiro semestre de 2021.

(continua)

Problema enfrentado	Recomendações	Unidade de destino
Atuação inadequada de servidores(as) em processos e procedimentos administrativos.	Capacitar gestores(as) das unidades em temas de princípios gerais de direito, instrução processual, tomada de decisão e demais normas relacionadas a processos e procedimentos administrativos.	Macrounidades administrativas e acadêmicas
Dificuldade na localização de normas, documentos, dados e informações de natureza pública.	Cumprir o Plano de Dados Abertos - PDA.	REITORIA
	Evidenciar a disponibilização dos quadros de vagas na página da PROGEPE.	PROGEPE
	Divulgação dos atos normativos e regulatórios internos em espaço único, dotado de ferramenta de busca que permita consultas temáticas.	Departamento de Atos Oficiais

Quadro 2. Problema e recomendações levantados a partir das manifestações e pedidos de Acesso à Informação registrados no primeiro semestre de 2021.

(continuação)

Problema enfrentado	Recomendações	Unidade de destino
Dificuldade na localização de normas, documentos, dados e informações de natureza pública.	Capacitar servidores(as) cadastradores(as) de processo a respeito da temática de informações sigilosas e proteção de dados pessoais.	PROGEPE OUVIDORIA
Egressos(as) estrangeiros(as) encontram dificuldade na obtenção da documentação necessária para reconhecimento e/ou revalidação de títulos em seus respectivos países de origem.	Disponibilizar orientação sobre como realizar os procedimentos necessários junto aos órgãos competentes.	PROINT PROGRAD PRPPG
Egressos(as) não conseguem obter seus respectivos registros profissionais.	Verificação da situação dos cursos que demandam cadastramento institucional para registro profissional dos(as) egressos(as).	ILAACH ILACVN ILAESP ILATIT
Discentes são expostos(as) a risco de transtornos desnecessários ou à perda de oportunidades na vida acadêmica.	Adotar estratégias de divulgação dos direitos e deveres dos(as) discentes e dos(as) servidores(as) ligados(as) às atividades-fim, com destaque àqueles previstos na Lei n. 13.460/2017 (proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), na Resolução n. 7/2018/COSUEN (normas da graduação) e nos regimentos internos dos programas de pós-graduação.	PROGRAD PRPPG ILAACH ILACVN ILAESP ILATIT
Más práticas de atendimento ao público.	Instituir programa permanente de reciclagem em boas práticas de atendimento.	PROGEPE Unidade que prestam atendimento ao público
Inobservância de normas sanitárias de enfrentamento à pandemia de Covid-19.	Adotar estratégias que reforcem o enfrentamento e o combate à COVID-19.	SECOM DPVS/PROGEPE DEAS/PRAE

Quadro 2. Problema e recomendações levantados a partir das manifestações e pedidos de Acesso à Informação registrados no primeiro semestre de 2021.

(conclusão)

Problema enfrentado	Recomendações	Unidade de destino
Nepotismo.	Desenvolver estratégias de verificação de impedimentos para a nomeação de servidores(as) em Cargos de Direção e/ou Funções Gratificadas.	PROGEPE
Ocorrência de plágio em atividades acadêmicas.	Adotar estratégias de reforço do debate coletivo a respeito dos procedimentos adequados para a realização de atividades acadêmicas e implicações do seu descumprimento.	PROGRAD PRPPG ILAACH ILACVN ILAESP ILATIT

CONSIDERAÇÕES

O primeiro semestre deste ano de 2021 foi marcado por uma profunda instabilidade política e pelo extremo de números de casos de contaminação e de perdas decorrentes da COVID-19. É inevitável que os reflexos disso incidam em nosso cotidiano da vida universitária. Àquelas e àqueles que somam suas perdas, a nossa solidariedade.

O período também é marcado pelo reforço na esperança de superação do caos nacional por meio da ciência e da vacinação massiva, temas sobre os quais as universidades exercem papel fundamental. Assim, continuar lutando por elas é continuar lutando pela vida. Não desistiremos!

No contexto específico das ouvidorias vinculadas ao SisOuv, tivemos alguns avanços relacionados à consolidação dos parâmetros normativos de sua atuação, sobressaindo-se a edição da Portaria n. 581/2021/CGU. Alinhando as determinações contidas na Lei n. 13.460/2017 e no Decreto n. 9492/2018, dentre outros dispositivos, a portaria da Controladoria-Geral da União (CGU) estabeleceu orientações claras para o exercício das competências das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal, definindo padrões de atuação, a exemplo da padronização dos relatórios das ouvidorias. Isso proporciona mais segurança à Administração e aos(as) usuários(as), facilitando o acompanhamento do desempenho dessas unidades setoriais, a ser realizado pela própria CGU, enquanto unidade central do sistema, e pelo Conselho Universitário da UNILA (CONSUN), órgão local de fiscalização.

Tivemos ainda avanços na instituição do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, que estabelece padrões de maturidade das unidades a partir de indicadores predeterminados, trabalhados em um sistema próprio. Vale evidenciar que esses padrões de maturidade, divididos nas dimensões Estruturante, Essencial e Prospectiva, foram adotados por nossa Ouvidoria como referência para as ações de planejamento.

A Lei Geral de Proteção de Dados também impactou a atuação da Ouvidoria durante o semestre. A universidade mobilizou-se para sua adequação e, seguindo um padrão estabelecido pelos demais órgãos e entidades da Administração direta e indireta, o ocupante do cargo de Ouvidor foi designado como Encarregado de Dados, que, no âmbito da UNILA, exerce a atribuição de atuar como canal de comunicação entre a universidade, os(as) titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Além disso, o Ouvidor foi designado como coordenador do Comitê Local de Adequação à LGPD (CALGP), responsável por indicar os procedimentos necessários à proteção dos dados pessoais controlados pela UNILA.

Merece ser igualmente destacado no período o suporte oferecido pela CGU à execução das atividades atribuídas às unidades setoriais de ouvidoria. Foram entregues diversas melhorias dos sistemas que compõem a Plataforma Fala.BR, por meio dos quais são administradas as manifestações, os pedidos de acesso à informação e os indicadores de cumprimento de Transparência Ativa. Além disso, mostra-se de vital importância o suporte de capacitação ofertado por meio do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO), com a disponibilização de materiais e de cursos para que as ouvidorias possam dar resposta aos novos desafios aos quais são lançadas.

No que diz respeito ao cenário interno à universidade, verificamos a continuidade da adaptação ao ensino remoto, exemplificada pela edição da Resolução n. 14/2021/CONSUN, que trata da suspensão dos prazos de conclusão dos cursos de pós-graduação. Importa outrossim evidenciar demais marcos normativos aprovados no decorrer do semestre, sendo eles: a Resolução n. 3/2021/CONSUN, que estabelece o Regime Disciplinar; e a Resolução n. 13/2021/CONSUN, responsável por estabelecer o Regimento Interno do CONSUNIACH. Trata-se de normativas que regulam temas relevantes para a Ouvidoria, relacionados ao exercício de diversos direitos dos(as) usuários(as) e à organização de aspectos fundamentais de funcionamento da vida universitária.

Ainda em referência às alterações no trabalho da Ouvidoria durante o período das atividades não presenciais, somos levados a verificar um declínio nos números absolutos de manifestações de ouvidoria registradas, se comparado aos períodos de atividade presencial. Embora a causa ainda não tenha sido determinada, essa pauta já está planejada para compor o relatório subsequente.

O período é igualmente marcado por outras mudanças na rotina de trabalho da unidade, a exemplo do estabelecimento de padrões mais rígidos de análise preliminar de manifestações, de elaboração de relatórios e de atuação por projetos, frutos da Portaria n. 581/2021/CGU. A norma implicou diretamente no volume de força de trabalho necessário para realização das atividades de rotina da unidade de ouvidoria.

Ressaltamos também que a determinação de novas atribuições, como aquelas relacionadas à LGPD, e mudanças recentes na forma de exercer atribuições já anteriormente estabelecidas, como a gestão da avaliação dos serviços por meio da Plataforma dos Conselhos de Usuários, causaram um impacto direto na capacidade laboral da unidade, que teve toda a equipe renovada no início do ano e busca capacitação permanente para fazer frente aos novos desafios.

Ainda abordando a troca de gestão da Ouvidoria, notamos, de modo geral, um bom acolhimento por parte das demais unidades às nossas solicitações e à nossa metodologia de trabalho. Assim, é bastante oportuno registrar nosso agradecimento público pela postura colaborativa, um dos pilares de garantia da realização de bons trabalhos pela Ouvidoria.

Esgotado o registro de considerações, reiteramos nosso compromisso de continuar exercendo nossas atribuições com os esforços de dedicação necessários, sempre amparados(as) nos valores da ética, da solidariedade e da cultura de paz.

Até o próximo relatório!



RELATÓRIO DE OUVIDORIA | 1º SEMESTRE - 2021

Contato

UNILA Jardim Universitário
Av. Tarquínio Joslin dos Santos
N. 1000, Sala G-012 – Térreo
Foz do Iguaçu - PR

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