



2022.2

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

---

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

Nele você encontrará dados e informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da UNILA durante o segundo semestre de 2022.

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(às) gestores(as), 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 julho a dezembro de 2022.

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-Geral da UNILA.

**Elaboração:**

**Equipe da Ouvidoria-Geral**

**Ouvidor-Geral**

Denner Mariano de Almeida

**Vice-Ouvidora-Geral**

Gihan Teixeira Jebai

**Administradora**

Andressa Rospirski

# SUMÁRIO

04

INTRODUÇÃO

05

SOBRE A OUVIDORIA

07

NOSSA EQUIPE

08

CAPACITAÇÕES

09

PROJETOS

12

DADOS REGISTRADOS

17

PERFIL DOS(AS) USUÁRIOS(AS)

18

SATISFAÇÃO DOS(AS) USUÁRIOS(AS)

21

TRANSPARÊNCIA ATIVA

27

CONSELHO DE USUÁRIOS

28

RECOMENDAÇÕES

31

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 modo a facilitar a sua leitura, procurando adotar uma sequência lógica de conteúdos e empregar recursos visuais que permitem uma melhor compreensão das informações citadas ao longo dos textos.

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 segundo semestre de 2022.

Na sequência, o relatório apresenta uma análise quantitativa dos dados gerenciais tratados e coletados pela equipe da Ouvidoria entre julho e dezembro de 2022.

A essas análises seguem outras, dedicadas à avaliação dos(as) usuários(as) sobre o atendimento prestado pela unidade, à demonstração dos resultados das ações de monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei n. 12.527/2011) e de implantação do Conselho de Usuários da UNILA (Lei n. 13.460/2017 e Decreto n. 9.492/2018).

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 os principais fatos ocorridos no período, 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 aos(às) 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 o 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)

[Portaria nº 581, de 9 de março de 2021](#)

(Estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades)

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 segundo semestre de 2022, 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 segundo semestre de 2022.

Capacitação	Realização	Carga horária	Participantes
Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	Controladoria-Geral da União (CGU)	9h	1
Implementação do e-Agendas no Poder Executivo Federal	Controladoria-Geral da União (CGU)	1h	2
Excelência em Ouvidoria	Controladoria-Geral da União (CGU)	9h	2
Comunicação Organizacional Empática e Storytelling de Dados	LA-BORA! gov	4h	2
Formação de Mediadores(as) - Módulo 1	Câmara de Mediação da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP)	25h	1

---

5

foi o total de cursos e ações de capacitação realizados no segundo semestre de 2022

48

foi o total de horas de cursos e ações de capacitação realizados no período

# PROJETOS

Buscando tornar mais efetivos o exercício de suas atribuições e as contribuições da unidade para a execução do Plano de Desenvolvimento Institucional (2020 - 2023) e do Plano de Gestão da UNILA, a Ouvidoria definiu que parte da sua atuação ocorrerá por meio de projetos.

O planejamento e a priorização dos projetos ocorre a partir dos seguintes critérios: a existência de determinação legal para criação de certo processo ou produto; e a natureza estratégica da ação que se pretende realizar.

Os projetos foram iniciados no primeiro semestre de 2021 e seguirão até o fim do mandato da atual gestão. No segundo semestre de 2022, os projetos foram continuados e novos projetos iniciados, sendo seus objetivos apresentados a seguir:

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

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

- **Promoção da Transparência Ativa - Menu "Acesso à Informação"**

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

- **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.

- **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.

- **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.

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

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

- **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.

- **Atualização do Regimento Interno da Ouvidoria**

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

- **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.

- **Emissão de Instrução Normativa da Ouvidoria**

Objetivo: disciplinar a execução das atividades da Ouvidoria no âmbito da UNILA, definindo atribuições, responsabilidades e parâmetros.

- **Utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR**

Objetivo: aprimorar procedimentos de proteção à pessoa denunciante.

- **Emissão de Instrução Normativa sobre o Conselho de Usuários**

Objetivo: disciplinar o Conselho de Usuários no âmbito da UNILA.

- **Emissão de Instrução Normativa de Promoção da Transparência Ativa**

Objetivo: disciplinar a promoção da Transparência Ativa por unidades acadêmicas e administrativas no âmbito da UNILA.

- **Emissão de Plano de Ação para a Gestão de Riscos da Ouvidoria**

Objetivo: estabelecer ações específicas no âmbito da Ouvidoria, destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações.

- **Emissão de Portaria sobre Código de Ética da Ouvidoria**

Objetivo: disciplinar a conduta ética dos servidores(as) da Ouvidoria no âmbito da UNILA.

- **Publicação de Cartilha de Orientações sobre denúncias**

Objetivo: disponibilizar à comunidade acadêmica documento acessível contendo orientações sobre cadastro e tratamento de denúncias no âmbito da UNILA.

- **Publicação de Roteiro de Atendimento da Ouvidoria**

Objetivo: disponibilizar documento formal contendo orientações sobre a condução dos trabalhos desenvolvidos no âmbito da Ouvidoria da UNILA.

- **Utilização do Sistema e-Agendas**

Objetivo: treinar os(as) agentes envolvidos(as) quanto ao uso do sistema e-Agendas.

# 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 01/07/2022 a 31/12/2022, correspondente ao segundo semestre de 2022.

Nesse intervalo de tempo, foram registradas 39 pedidos de acesso à informação e 81 manifestações de ouvidoria, perfazendo um total de 120 registros (Figura 1).

---

## 120 Registros

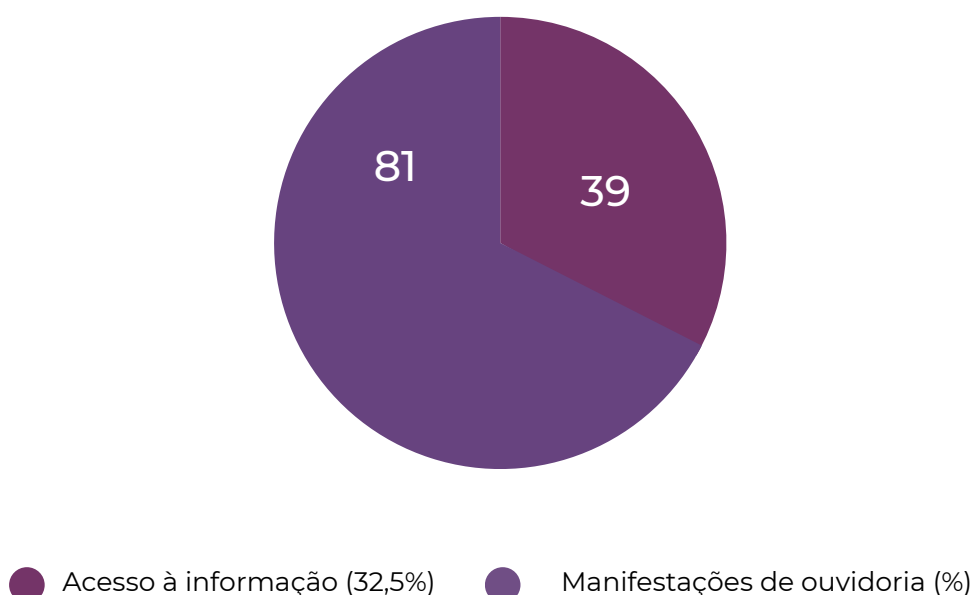


Figura 1. Total de manifestações e pedidos de acesso à informação registrados no segundo semestre de 2022.

Fonte: Fala.BR

Se comparado ao mesmo período de 2021, verifica-se uma leve diminuição no número total de registros, passando de 130 no segundo semestre de 2021 (2021.2) para 120 no segundo semestre desse ano (2022.2) (Figura 2).

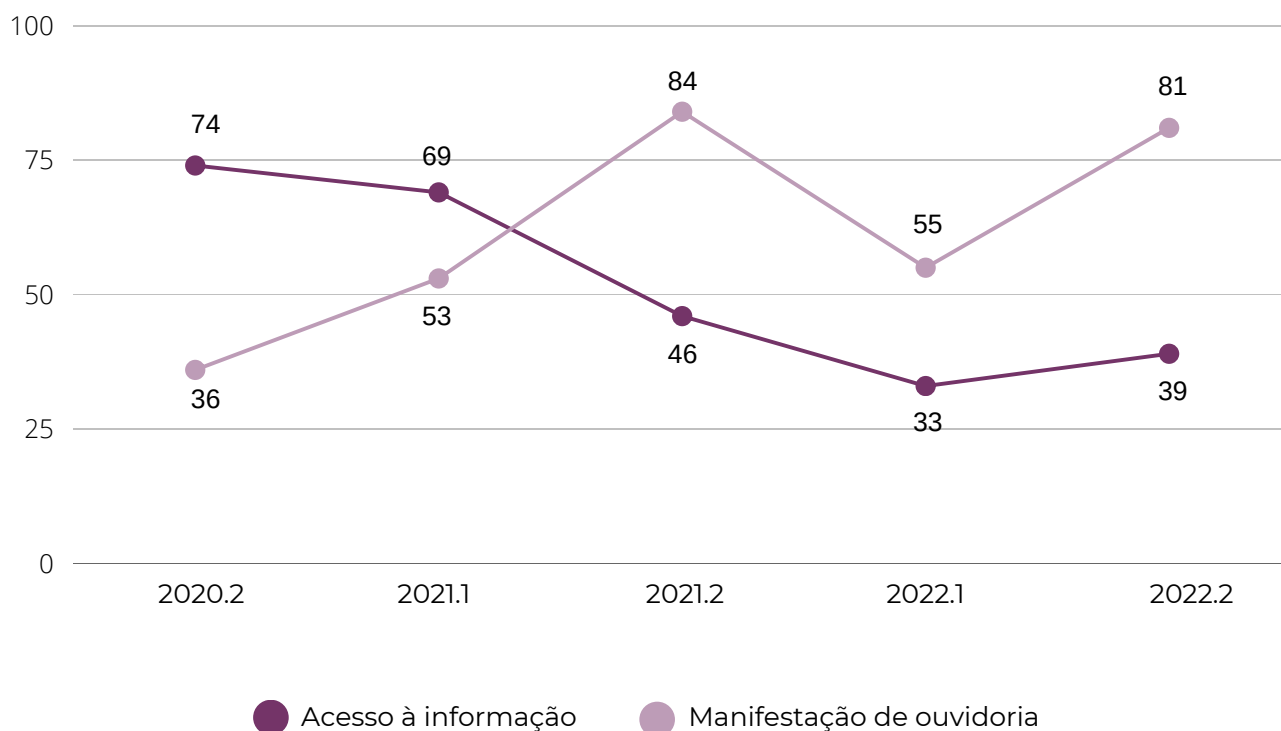


Figura 2. Quantitativo de manifestações e pedidos de acesso à informação por semestre.

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

Das 81 manifestações de ouvidoria registradas no segundo semestre de 2022, observa-se que 26 tratam de solicitações de providências, o que representa 32% do total. As denúncias, por sua vez, somaram 20 registros, apresentando-se como o segundo tipo de manifestação mais frequente, equivalente a 25% do total. Em seguida, destacam-se as comunicações de irregularidades como terceiro tipo de manifestação mais frequente, com 18 registros, o que corresponde a 22% do total. Além disso, foram registradas 11 manifestações do tipo reclamação (14%) e seis elogios (7%).

Manifestações do tipo solicitação de simplificação (simplifique) e sugestão não foram registradas no segundo semestre de 2022 (Figura 3).

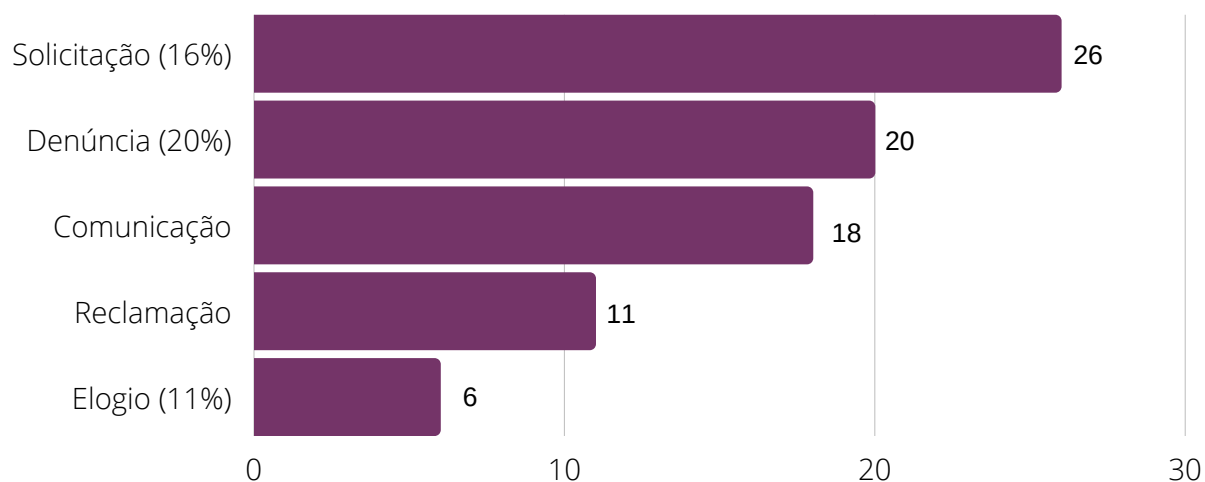


Figura 3. Distribuição dos registros quanto ao tipo de manifestação.

Fonte: Fala.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 120 registros de manifestações e pedidos de acesso à informação demandaram 140 interações entre a Ouvidoria e demais unidades da instituição. Tais interações buscaram coletar esclarecimentos sobre as informações solicitadas, dar ciência às pessoas interessadas sobre determinadas manifestações, solicitar a adoção de eventuais providências e propor encaminhamentos. Importante destacar que 27 registros foram respondidos diretamente pela Ouvidoria da UNILA, sem a necessidade de interação com demais unidades da instituição.

Entre as unidades mais demandadas no segundo semestre de 2022, destacam-se a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) e a Corregedoria Seccional (COSEC), com 22 e 20 interações, respectivamente. Em seguida, com o terceiro maior número de interações, excetuando-se a Ouvidoria, encontra-se a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), com um total de 17 interações (Figura 4).

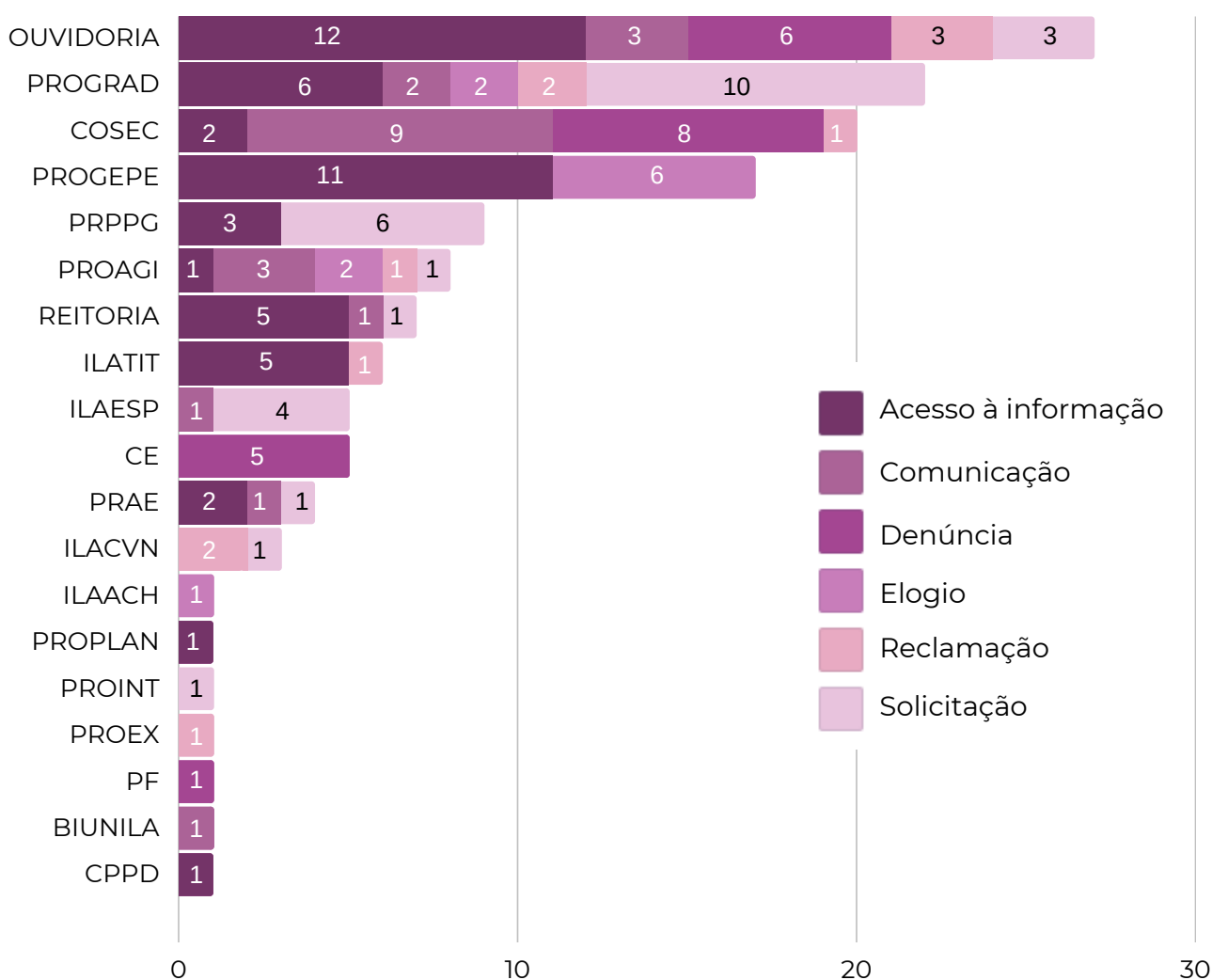


Figura 4. Unidades demandadas para a elaboração de respostas às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação.

Fonte: Fala.BR



# 22 dias

foi o tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria

# 11 dias

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

## 10,53%

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 "Outros" e "Ensino", com 61 e 22 registros, respectivamente. Na sequência, destacam-se "Pessoal", com 14 registros, "Órgãos colegiados", com nove registros, e "Contratos e processos administrativos", com seis registros. Os assuntos listados seguem aqueles propostos no Plano de Dados Abertos da UNILA, tendo sido adicionados o assunto "Outros" para representar aqueles não compreendidos pelas demais categorias (Figura 5).

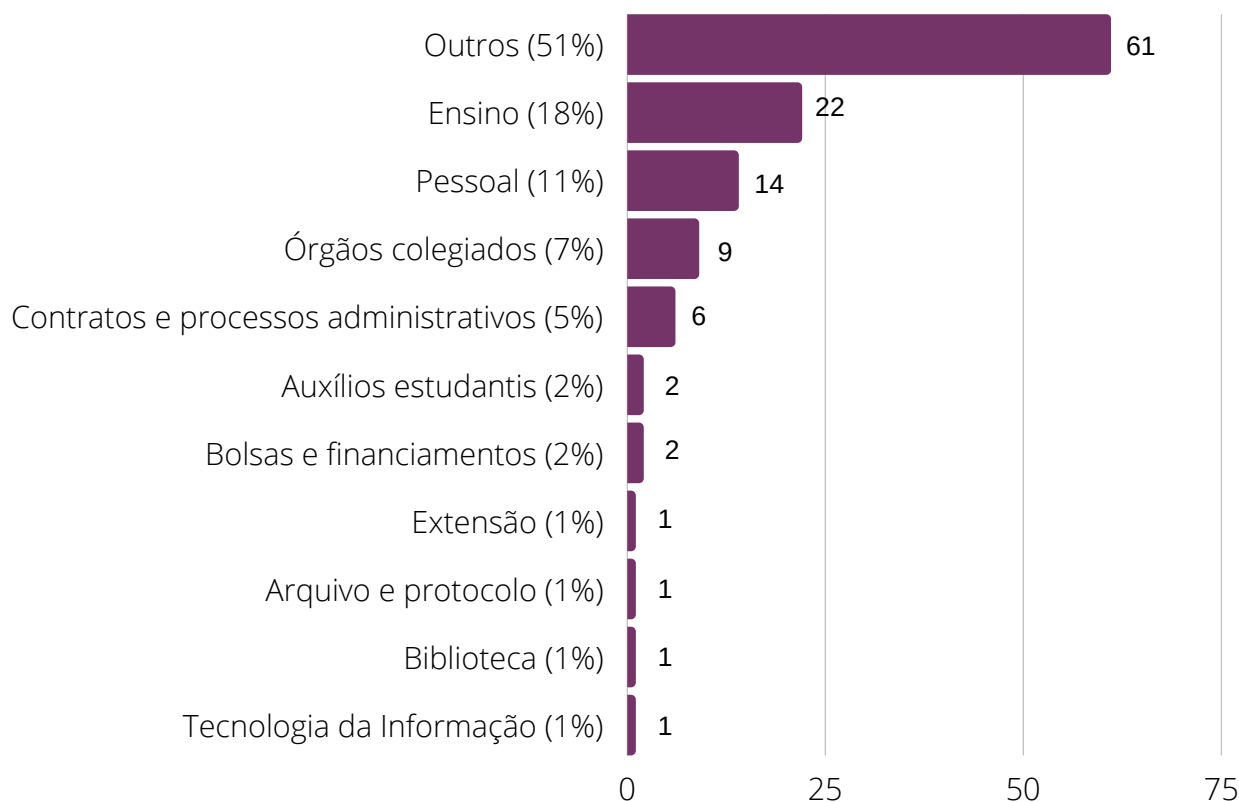


Figura 5. Distribuição das manifestações e pedidos de acesso à informação quanto ao assunto abordado.

Fonte: Fala.BR

# PERFIL DOS(AS) USUÁRIOS(AS)

Esta seção do relatório permite visualizar o perfil do público atendido pela Ouvidoria no segundo semestre de 2022.

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

## Faixa etária:



Figura 7. Idade dos(as) usuários(as).

Fonte: Fala.BR

## Raça e cor:

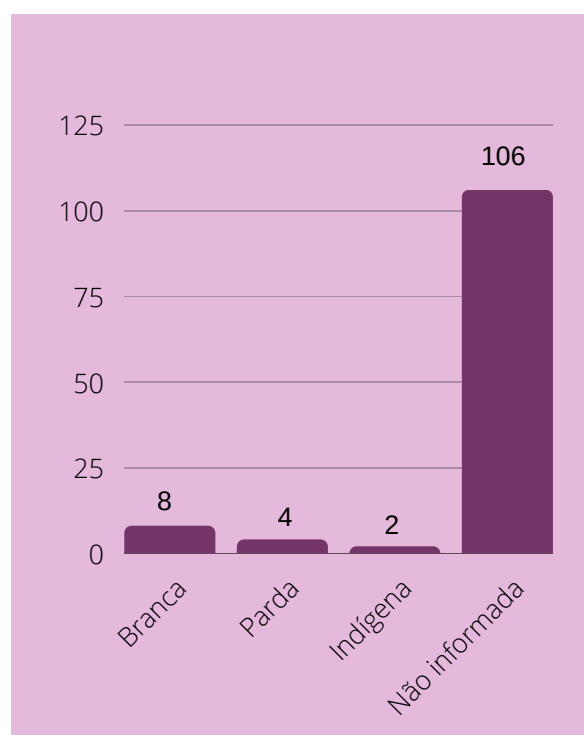


Figura 8. Raça e cor dos(as) usuários(as).

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 01/07/2022 a 31/12/2022, correspondente ao segundo semestre de 2022.

Das 81 manifestações de ouvidoria registradas, apenas oito continham respostas à pergunta "A sua demanda foi atendida", o que representa 10% do total. Dentre os(as) usuários(as) respondentes, observa-se que cinco informaram que tiveram a sua demanda atendida plenamente, dois informaram que tiveram sua demanda atendida parcialmente e um informou que sua demanda não foi atendida, o que equivale, respectivamente, a 62,5%, 25% e 12,5% do total de respostas fornecidas (Figura 9).

## "A sua demanda foi atendida?"

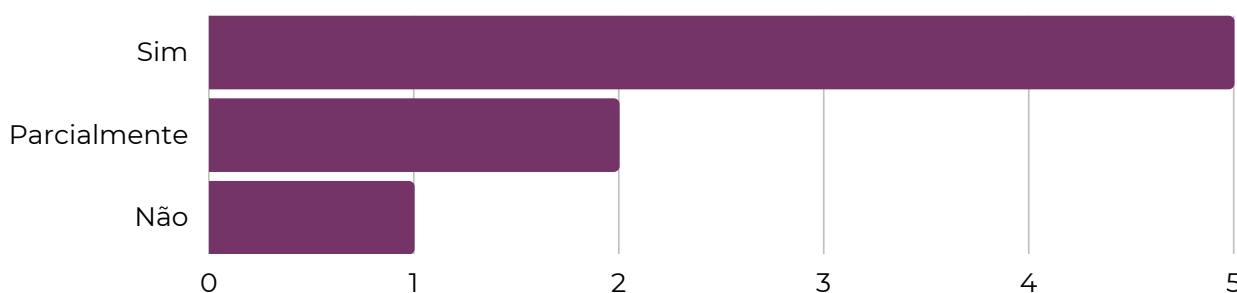


Figura 9. Resposta dos(as) usuários(as) quanto à pergunta "A sua demanda foi atendida?".

Fonte: Fala.BR

Sobre a percepção de não atendimento indicada por um(a) respondente, é importante ressaltar que todas as medidas cabíveis ao tratamento do caso foram tomadas. Algumas demandas enfrentam limitações operacionais e/ou jurídicas que impedem seu atendimento.

Dos 39 pedidos de acesso à informação registrados, apenas quatro continham respostas à pergunta "A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?", o que representa 10% do total. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 corresponde ao grau mínimo de satisfação e 5 ao grau máximo, três usuários(as) indicaram o grau 5 e um(a) indicou o grau 4, o que corresponde a 75% e 25% do total de respostas fornecidas (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 120 pedidos de acesso à informação e manifestações registrados, 15 continham resposta à pergunta "A resposta fornecida foi fácil de compreender?", o que equivale a 12,5% do total. Desses, oito indicaram que a resposta foi "muito fácil de compreender", o que corresponde a 54% do total de respostas fornecidas. A opção "fácil de compreender" obteve cinco respostas (33%) e a opção "regular" obteve duas respostas (13%)(Figura 11).

#### "A resposta fornecida foi fácil de compreender?"

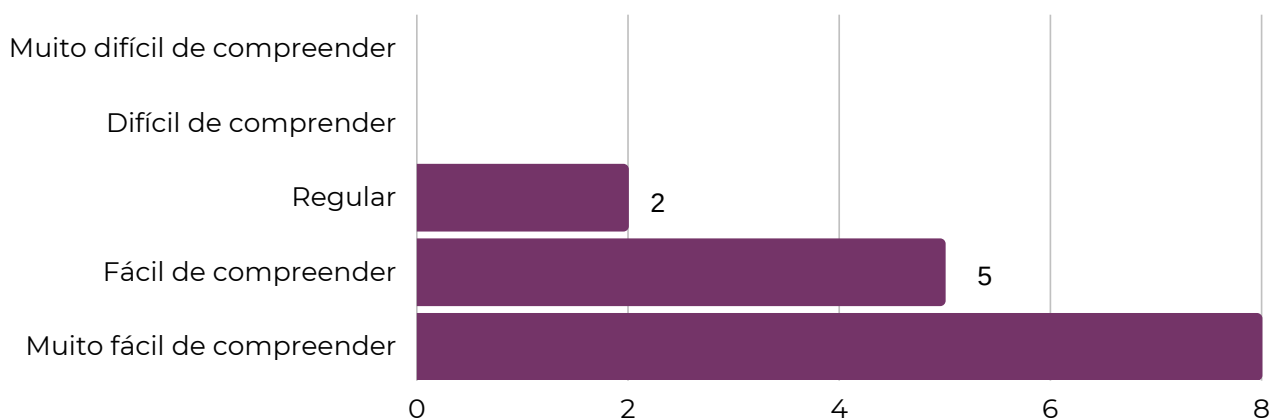
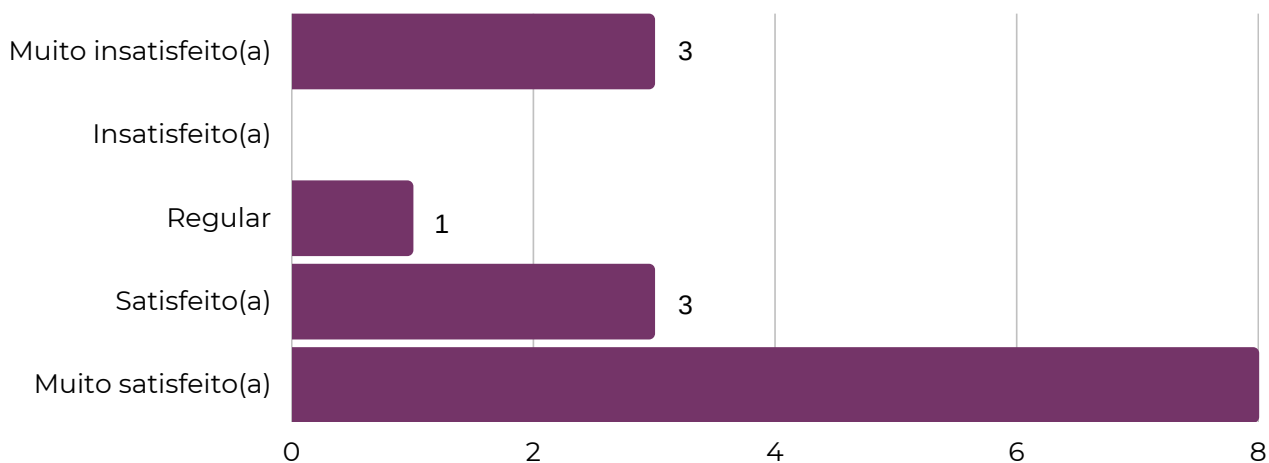


Figura 11. Resposta dos(as) usuários(as) quanto à pergunta "A resposta fornecida foi fácil de compreender?".

Fonte: Fala.BR

Dos 120 pedidos de acesso à informação e manifestações registrados, 15 continham resposta à pergunta "Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?", o que equivale a 12,5% do total. Desses, oito informaram estar "muito satisfeitos(as)" (53%), três "satisfeitos(as)" (20%), três "muito insatisfeito" (20%) e um "regular" (7%) (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 estabelece que é “dever dos órgãos e entidades públicas promover, independente 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, essa seção do relatório permite visualizar os resultados das avaliações realizadas pela Controladoria-Geral da União no período de julho a dezembro de 2022, assim como as ações necessárias para que a UNILA alcance 100% no cumprimento dos itens e subitens de Transparência Ativa estabelecidos.

## Avaliações da CGU e resultados alcançados

No período de julho a dezembro de 2022, a Controladoria-Geral da União realizou novas avaliações no Sistema de Transparência Ativa da UNILA, que passou a contar com 47 itens cumpridos (96%), um item cumprido parcialmente (2%) e um item não cumprido (2%).

Como pode ser observado na Figura 13, os resultados quase não diferem daqueles alcançados em junho de 2022. No entanto, conforme demonstrado mais adiante, houve mudança de status de alguns itens, o que demandará novos ajustes nos conteúdos já disponibilizados.

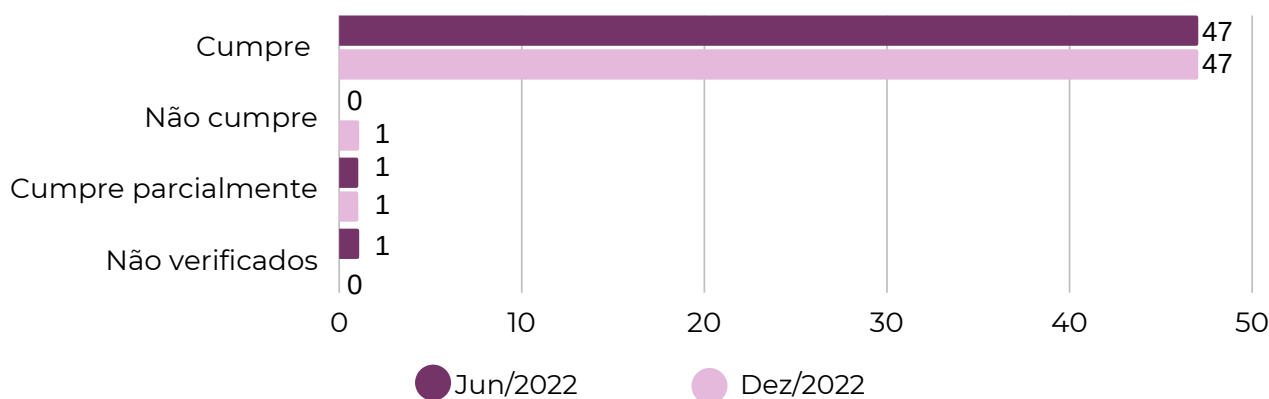


Figura 13. Relatório de cumprimento da Transparência Ativa.

Fonte: Fala.BR

## Status de cumprimento

Em sua última avaliação, realizada em outubro de 2022, a CGU identificou que a UNILA não possui Plano de Dados Abertos vigente, apesar das informações do plano anterior estarem disponíveis no site. Por esse motivo um dos itens relacionados a "Dados Abertos" foi avaliado como parcialmente cumprido.

Além disso, a CGU apontou que no item "Audiências e Consultas públicas" devem estar relacionadas informações sobre as consultas previstas, em andamento e realizadas. Ao pesquisar no site da UNILA, o órgão avaliador verificou que foram realizadas consultas públicas sobre diversos temas que não foram publicizadas na seção devida. Conseqüentemente, o item "Participação Social" foi considerado como não cumprido.

A seguir são apresentados todos os 49 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 atual status de cumprimento.

### • Auditorias

O órgão ou entidade divulga seus relatórios de gestão?	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

### • Ações e Programas:

O órgão ou entidade divulga lista dos programas, projetos e ações executados?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga a indicação da unidade responsável pelo desenvolvimento e implementação de seus programas, projetos e ações?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga as principais metas de seus programas, projetos e ações?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga indicadores de resultado e impacto, quando existentes, relativos a seus programas, projetos e ações?	Cumpre

## • Ações e Programas:

O órgão ou entidade divulga os principais resultados de seus programas, projetos e ações?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga informações gerais sobre programas que resultem em renúncias de receitas?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga informações sobre programas financiados pelo Fundo de Amparo ao trabalhador (FAT)?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga sua Carta de Serviço?	Cumpre

## • Dados abertos

O órgão ou entidade divulga informações sobre a implementação da política de dados abertos?	Cumpre parcialmente
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

## • Licitações e contratos

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

## • 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
---	--------

## • Participação social

O órgão ou entidade divulga informações sobre as instâncias e mecanismos de participação social que disponibiliza?	Não 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 'Ultrasecretas' 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

## • 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
O órgão ou entidade divulga a relação completa de empregados terceirizados?	Cumpre

## • Perguntas frequentes

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

## • Institucional

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

## • Receitas e despesas

O órgão ou entidade divulga informações sobre sua receita pública?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre a execução orçamentária de suas despesas (por unidade orçamentária)?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre a execução financeira de suas despesas?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre suas despesas com diárias e passagens?	Cumpre

## • Convênios e Transferências

O órgão ou entidade divulga informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros?	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)?	Cumpre
O órgão ou entidade divulga os relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação?	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.	Cumpre
--	--------

## Cenário atual e futuro

Dos 49 itens da Transparência Ativa avaliados, apenas 2 necessitam de ajustes para o seu cumprimento, sendo eles "Dados Abertos" e "Audiências e Consultas públicas".

A Ouvidoria tem conhecimento de que o Gabinete da Reitoria vem trabalhando para que um novo Plano de Dados Abertos seja aprovado ainda no primeiro semestre de 2023. Além disso, acredita que a publicização de informações sobre consultas públicas já realizadas poderá ser atendida pelo Gabinete da Reitoria nos próximos meses. Dessa forma, espera-se que em breve a UNILA alcance 100% de cumprimento do rol de transparência ativa.

Informamos também que esta seção Transparência Ativa não fará mais parte dos relatórios semestrais da Ouvidoria. Seguindo recomendação do Tribunal de Contas da União, para o melhor cumprimento do que estabelece a Lei de Acesso a Informações e seus regulamentos, o resultado das ações de avaliação e monitoramento da implementação da transparência na UNILA será trabalhado num relatório específico, com periodicidade anual. A emissão do documento continuará sob responsabilidade do(a) Ouvidor(a). Porém, será um ato específico de exercício das atribuições de Autoridade de Monitoramento da LAI.

# CONSELHO DE USUÁRIOS

Em atenção ao disposto na Portaria n. 581/2021/CGU, essa seção do relatório tem como objetivo apresentar informações acerca do funcionamento do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Instituído pela Lei n. 13.460, de 2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo Decreto n. 9.492, de 2018, o Conselho de Usuários não se confunde com colegiados de natureza deliberativa, tais como os Conselhos Universitários, tratando-se de uma nova forma de participação direta da sociedade civil.

Ele consiste em um conjunto de voluntários(as), não remunerados(as), que se cadastram na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), para apresentar sua opinião sobre a qualidade dos serviços públicos utilizados, além de propor melhorias às instituições que os oferecem.

A Plataforma é totalmente virtual, qualquer pessoa interessada pode se inscrever, e a participação se dá de duas formas principais: na resposta a consultas disponíveis na Plataforma; e na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos(as) demais conselheiros(as).

Conforme disposto na Portaria n. 581/2021/CGU, as consultas devem ser desenvolvidas pelas Ouvidorias, em conjunto com os(as) gestores(as) dos serviços, e, posteriormente, disponibilizadas aos(às) conselheiros(as) na Plataforma virtual do Conselho de Usuários.

Cabe também às Ouvidorias: promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros(as); produzir relatórios consolidados das consultas; estabelecer planejamento de avaliação dos serviços; e avaliar periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos(as) conselheiros(as) no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, disponível na Plataforma.

Dando continuidade às ações realizadas em 2022.1, em julho de 2022 a Ouvidoria enviou novos e-mails marketing aos(às) usuários(as) do serviço "matricular-se em curso de extensão". Além disso, entregou panfletos durante a Semana Integrada de Ensino, Pesquisa e Extensão, realizada entre os dias 18 e 21 de outubro de 2022. As ações de chamamento contaram, ainda, com a divulgação de informações sobre o Conselho de Usuários durante palestra proferida pela equipe da Ouvidoria aos(às) discentes do curso de Administração Pública e Políticas Públicas matriculados(as) no componente curricular Controle Institucional e Social. A palestra ocorreu no dia 04 de novembro de 2022, no campus do Parque Tecnológico Itaipu.

Até dezembro de 2022, um número muito baixo de pesquisas foram respondidas. Por esse motivo, novas ações de chamamento serão planejadas e executadas em 2023.1, visando obter um maior grau de engajamento do público-alvo.

# RECOMENDAÇÕES

Propor recomendações, conforme dispõe o art. 14, inciso II, da Lei n. 13.460/2018, constitui um dos pilares do trabalho da Ouvidoria e, em razão disso, dedicamos esforços e atenção especiais à sua elaboração. Buscamos 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 eventos vivenciados no semestre, suas hipóteses, as respectivas oportunidades de melhoria e as possíveis soluções.

## Dos casos destacados no período 2022.2

O primeiro caso destacado no período tem como referência um pedido de acesso à informação que consultou se existem na universidade protocolos de denúncia de casos de assédio sexual e protocolos de acolhimento de vítimas que sofreram tal violência. Após uma busca em diversas unidades, verificou-se que a UNILA não conta com tais protocolos institucionalizados.

O Regimento Interno do Comitê Executivo pela Equidade de Gênero e Diversidade - CEEGED (Portaria GR n. 275, de 20 de julho de 2021) traz consigo um capítulo dedicado a “Atendimento e Acolhimento”. Porém, delimita sua aplicação a ações promovidas pelo Comitê. Por sua vez, o Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política formalizou a iniciativa de criação de um protocolo de equidade de gênero e diversidade no âmbito do ILAESP (processo n. 23422.009675/2021-26), mas não foram encontrados registros de que a comissão formada para a elaboração do documento tenha alcançado seu objetivo.

De fato, a criação de tais protocolos de atendimento e acolhimento é uma tendência adotada pelas universidades, como forma de combate à violência sexual e de gênero no ambiente acadêmico. Registra-se, a título de exemplo, as iniciativas da Universidade de São Paulo, da Universidade Estadual de Maringá, e da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, no contexto nacional. Já no contexto do restante da América Latina, registram-se as iniciativas mapeadas pelo artigo “Protocolos de prevenção e enfrentamento da violência sexual no contexto universitário: uma análise do cenário latino-americano”.

Em nosso contexto institucional, destaca-se a previsão do art. 7º, inciso I, da Política de Equidade de Gênero da UNILA (Resolução CONSUN n. 18, de 19 de junho de 2017), determinando que sejam criados mecanismos institucionais de assistência às mulheres vítimas de violência. Ainda de acordo com a Política, essa construção deve ser coletiva, envolvendo a Comissão de Acompanhamento da Implementação da Política de Equidade de Gênero, o movimento estudantil, entidades de representação docente, entidades de representação TAE e demais pessoas interessadas.

O segundo caso destacado no período relaciona-se ao procedimento de análise das denúncias de condutas irregulares de estudantes. A oportunidade de contato com o

Regime Disciplinar Discente (Resolução CONSUN n. 3, de 29 de janeiro de 2021) possibilitou verificar algumas possíveis inconsistências em seu texto, que demandam verificar a pertinência de eventual alteração de dispositivos.

Um dos dispositivos que recomendamos verificação é o parágrafo 7º do art. 18. Ele define que as mediações propostas em razão do Regime Disciplinar Discente devem ser realizadas por uma dupla de mediadores(as), formada por um(a) servidor(a) estável e um(a) discente. Diante dessa demanda, e em conjunto com outros objetivos, foi proposta uma ação de formação de mediadores(as) voltada a servidores(as). Houve reserva de vagas destinadas a membros(as) da CPDD e há pelo menos um(a) membro(a) da atual Comissão em formação. Ocorre que não se verificou iniciativa similar buscando proporcionar essa mesma formação a membros(as) discentes da CPDD, de modo a permitir a aplicação da norma. Com isso, faz-se necessário desenvolver estratégias para que tenhamos membros(as) discentes da CPDD com a formação de mediadores(as). Em caso de de uma eventual inviabilidade dessa proposta, torna-se necessário demandar alterações na redação da Resolução CONSUN n. 3/2021, buscando garantir efetivamente que mediações sejam aplicadas a casos de infração disciplinar de discente.

Outro dispositivo do Regime Disciplinar Discente que demanda sua revisão é o inciso II do art. 26, responsável por prever a presença de denunciante durante a ocorrência da audiência de instrução. A redação atual indica considerar a pessoa denunciante como parte do processo administrativo disciplinar e responsável pela sua instrução. No entanto, isso não é adequado, pois atuam no processo somente a Administração e o(a) acusado(a). Mesmo nos casos em que terceiros(as) sejam vítimas da conduta, ou denunciante-vítimas, estes(as) exercem apenas o papel de fornecimento de informações. Além disso, o dispositivo parece não harmonizar com a proteção à identidade de denunciante prevista no § 7º do art. 10 da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 6º do Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

A partir do que foi exposto, o quadro-resumo das novas recomendações emitidas configura-se do seguinte modo:

#### Oportunidade 1

Implementar a Política de Equidade de Gênero (Resolução CONSUN n. 18, de 19 de junho de 2017).

#### Recomendações:

- Recriar a Comissão de Acompanhamento da Implementação da Política de Equidade de Gênero.

#### Unidade de destino:

- Gabinete da Reitoria.

## Oportunidade 2

Qualificar o acolhimento e o atendimento a vítimas de violência sexual e de gênero.

### Recomendações:

- Mobilizar atores e fomentar a criação de um protocolo de acolhimento e atendimento a vítimas de violência sexual e de gênero na UNILA.

Exemplos:

[https://sites.usp.br/sas/wp-content/uploads/sites/265/2021/01/violencia\\_genero1.pdf](https://sites.usp.br/sas/wp-content/uploads/sites/265/2021/01/violencia_genero1.pdf)

<https://leginf.usp.br/?portaria=portaria-gr-no-7653-de-14-de-dezembro-de-2020-copy>

<http://www.scs.uem.br/portarias/2023/190.htm>

<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/QBWhgTqkn5P7V9kdXkc4jkt/>

### Unidade de destino:

- Gabinete da Reitoria e Comitê Executivo pela Equidade de Gênero e Diversidade.

## Oportunidade 3

Garantir mais efetividade ao Regime Disciplinar Discente (Resolução CONSUN n. 3, de 29 de janeiro de 2021).

### Recomendações:

- Revisar o artigo 18, § 4º e o artigo 26, inciso II.

### Unidade de destino:

- Gabinete da Reitoria.

O resultado do monitoramento das recomendações emitidas no último relatório e nos períodos anteriores está disponível na página da Ouvidoria (acesse aqui).

# CONSIDERAÇÕES

No segundo semestre de 2022, tivemos a finalização do processo de auditoria da Ouvidoria da UNILA, que foi conduzida pela CGU/PR, sob orientação da Ouvidoria-Geral da União. Os resultados serão apresentados junto ao relatório do próximo período. A avaliação proporcionou reflexões importantes e contribuirá para a melhoria dos serviços prestados pela unidade.

No período, a Ouvidoria publicou uma cartilha de orientações sobre como funcionam os procedimentos de cadastro, tratamento e acompanhamento de denúncias. O documento, disponível na página da unidade, traz as informações necessárias para cadastrar uma denúncia e acompanhar todo o processo.

Em 2022.2 ocorreu a entrada em funcionamento do sistema e-Agendas, instituído pelo Decreto n. 10.889, de 9 de dezembro de 2021. Trata-se de um novo sistema de cadastro das agendas de compromisso das autoridades públicas do poder Executivo Federal, desenvolvido e gerido pela CGU. O seu uso é obrigatório para entidades autárquicas do Poder Executivo federal e, no caso da UNILA, para os(as) ocupantes dos cargos de nível CD-1 e CD-2, de acordo com a equivalência estabelecida pela Portaria ME n. 121, de 27 de março de 2019. Para garantir o uso adequado do sistema pela instituição, a Ouvidoria realizou, em setembro de 2022, oficinas online com as autoridades envolvidas e as suas equipes de apoio.

A Ouvidoria participou, ainda, de uma atividade relacionada ao componente curricular “Controle Institucional e Social”, ofertado pela docente Maria Alejandra Nicolas, do curso de Administração Pública e Políticas Públicas. Na ocasião, o Ouvidor e a Vice-Ouvidora palestraram sobre a contribuição da ouvidoria para o controle social. Destacamos a importância da iniciativa, que possibilitou aproximar a Ouvidoria dos(as) discentes do curso.

A celebração da parceria com a Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos da Universidade Federal de São Paulo - CAMU/UNIFESP também merece destaque. Após tratativas junto à instituição, o Acordo de Cooperação n. 2025/2022 foi firmado no final de dezembro de 2022, com início da vigência previsto para março de 2023. Esperamos que em 2023.1 já tenhamos as primeiras mediações realizadas no âmbito da parceria.

Também marcou o período a conclusão do primeiro Módulo do Curso de Formação de Mediadores(as), ofertado pela CAMU/UNIFESP. Oferecido por intermédio de uma parceria entre PROGEPE e Ouvidoria, o curso segue adiante em 2023 e novos módulos serão disponibilizados ao longo do ano.

Por fim, não poderíamos deixar de mencionar como algo marcante em 2022.2 o início dos preparativos para as nossas eleições de Reitor(a). Aguardamos os desdobramentos do processo eleitoral neste primeiro semestre de 2023.

Sem mais considerações, terminamos por aqui.

Até o próximo relatório!





RELATÓRIO DE OUVIDORIA | 2º SEMESTRE - 2022

## 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](mailto:ouvidoria@unila.edu.br)  
+55 (45) 3522-9914  
+55 (45) 3522-9944