



2021.2

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

Elaboração:

Equipe da Ouvidoria-Geral

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 segundo 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(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 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-Geral da UNILA.

SUMÁRIO

04

INTRODUÇÃO

05

SOBRE A OUVIDORIA

07

NOSSA EQUIPE

08

CAPACITAÇÕES

09

PROJETOS

13

DADOS REGISTRADOS

18

PERFIL DOS(AS) USUÁRIOS(AS)

19

SATISFAÇÃO DOS(AS) USUÁRIOS(AS)

22

TRANSPARÊNCIA ATIVA

29

CONSELHO DE USUÁRIOS

32

RECOMENDAÇÕES

48

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 2021.

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

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 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 segundo semestre de 2021.

Capacitação	Realização	Carga horária	Participantes
Curso: Formação de facilitadores(as) em Círculos de Construção de Paz Não-Conflitivos.	Escola da Ajuris - Escola Superior da Magistratura	24h	1
Curso: Relações Interpessoais e Feedback	Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)	21h	1
Curso: Assédio Moral no Serviço Público.	Seção de Capacitação e Desenvolvimento do Departamento Profissional e Pessoal da UNILA	12h	1
Evento: Semana de Inovação 2021	Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)	32h	1

4

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

89

foi o total de horas de cursos e ações de capacitação realizadas 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 2021, os projetos foram continuados e novos projetos iniciados, sendo seus status de execução apresentados a seguir:

- **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 existente.

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: Primeiro semestre de 2022.

- **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.

Etapas já concluídas: Atualização do Sistema de Transparência Ativa (STA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo federal; emissão de ofício contendo recomendações ao Gabinete da Reitoria para adequação dos itens com status "não cumpre" e "cumpre parcialmente".

Próximas etapas: Nova atualização do STA e acompanhamento da avaliação de cumprimento a ser realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Projeto contínuo, iniciado em: Março de 2021.

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

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

Etapas já concluídas: Capacitação dos(as) servidores(as) da Ouvidoria; avaliação da atual Carta de Serviços aos(às) usuários(as); notificação à autoridade competente da necessidade de revisão da Carta de Serviços; execução de projeto-piloto utilizando o serviço "Obter Acesso à Informação"; criação de Grupo de Trabalho, envolvendo servidores da Ouvidoria, Gabinete da Reitoria, Secretaria de Comunicação Social e Coordenadoria de Tecnologia da Informação; inclusão e atualização de serviços no Portal Gov.br;

Próximas etapas: Atuação em coordenação com os gestores de serviço e demais envolvidos na adequação, atualidade e qualidade das informações constantes no Portal Gov.br.

Prazo de execução previsto: Abril de 2021 a julho de 2022.

- **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; concepção e cadastro de enquete de avaliação do serviço "Obter Acesso à Informação" na Plataforma; chamamento de conselheiros(as) por meio de e-mail marketing.

Próximas etapas: Concepção e execução de campanha de chamamento de conselheiros(as); concepção de enquetes de avaliação junto aos(as) gestores(as) dos serviços; disponibilização das enquetes na Plataforma dos Conselhos de Usuários(as); elaboração e disponibilização de relatórios contendo os resultados das avaliações.

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; atualização da página institucional da Ouvidoria.

Prazo de execução previsto: Junho de 2021 a janeiro de 2022.

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

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

Etapas já concluídas: Capacitação dos(as) servidores(as) da Ouvidoria; preenchimento dos formulários online de autodiagnóstico e indicação de nível alvo de maturidade.

Próximas etapas: Elaboração e execução de plano de ação para o alcance do nível alvo de maturidade estabelecido.

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 já concluídas: Levantamento de legislações sobre o tema.

Próximas 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 de 2022.

- **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 já concluídas: Resgate do histórico de criação do projeto Universidade Restaurativa; e oferta da "Formação de Facilitadores de Círculos de Construção de Paz" à servidores(as) da UNILA.

Próximas etapas: Reativação dos debates sobre o projeto com parceiros internos e externos; construção de uma nova agenda para a Fase II do projeto; Institucionalização enquanto um programa; publicização das ações da Fase II; execução das ações previstas na nova agenda do Programa.

Prazo de execução previsto: Dezembro de 2023.

- **Emissão de Instrução Normativa da Ouvidoria**

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

Etapas já concluídas: Levantamento de legislações sobre o tema.

Próximas etapas: Elaboração de minuta; debate e aprovação da minuta da Instrução Normativa com as unidades envolvidas na operacionalização da norma; apresentação da proposta à autoridade competente para sua apreciação, o Reitor.

Prazo de execução previsto: Julho 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 01/07/2021 a 31/12/2021, correspondente ao segundo semestre de 2021.

Nesse intervalo de tempo, foram registradas 46 pedidos de acesso à informação e 84 manifestações de ouvidoria, perfazendo um total de 130 registros (Figura 1).

130 Registros

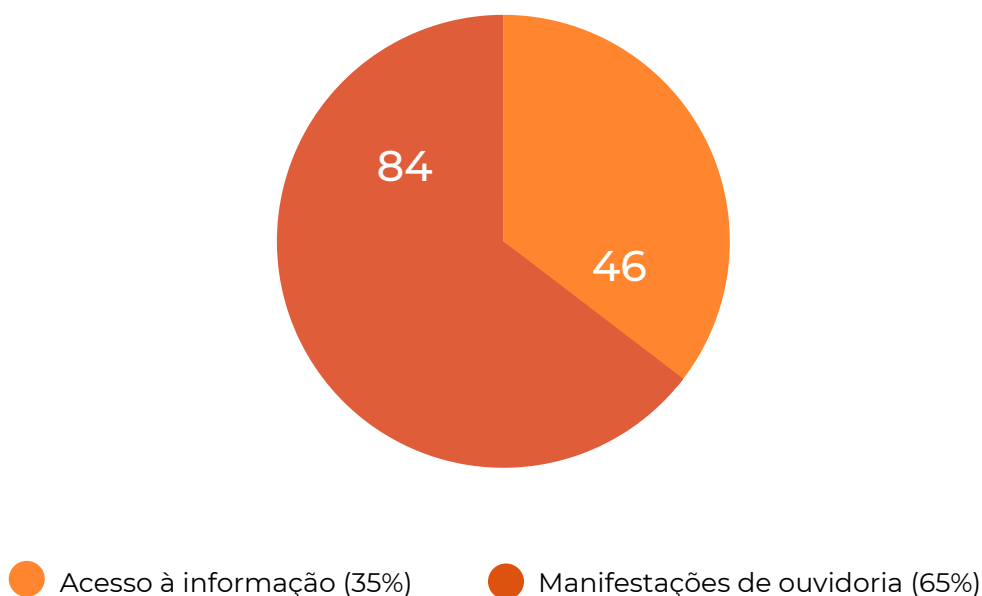


Figura 1. Total de manifestações e pedidos de acesso à informação registrados no segundo semestre de 2021.

Fonte: Fala.BR

Se comparado ao mesmo período de 2020, verifica-se um aumento no número total de registros, passando de 110 no segundo semestre de 2020 (2020.2) para 130 no segundo semestre desse ano (2021.2) (Figura 2).

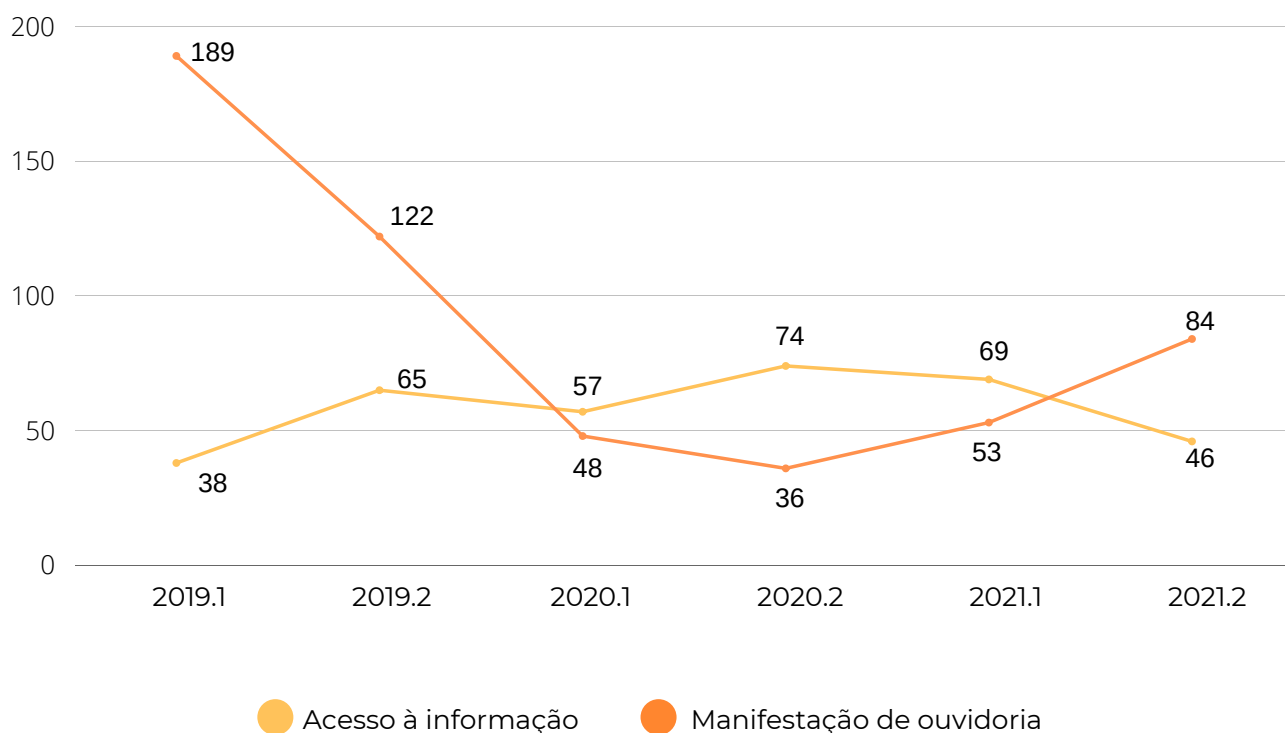


Figura 2. Quantitativo de manifestações e pedidos de acesso à informação por semestre.

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

Das 84 manifestações de ouvidoria registradas no segundo semestre de 2021, observa-se que 23 tratam de comunicação de irregularidade, o que representa 27,38% do total. As denúncias, por sua vez, somaram 22 registros, apresentando-se como o segundo tipo de manifestação mais frequente, equivalente a 26,19% do total. Em seguida, destacam-se os elogios como terceiro tipo de manifestação mais frequente, com 19 registros, o que corresponde a 22,62% do total. Além disso, foram registradas, 13 manifestações do tipo solicitação de providências (15,48%) e sete reclamações (8,33%).

Manifestações dos tipos sugestão e solicitação de simplificação (simplifique) não foram registradas no segundo semestre de 2021 (Figura 3).

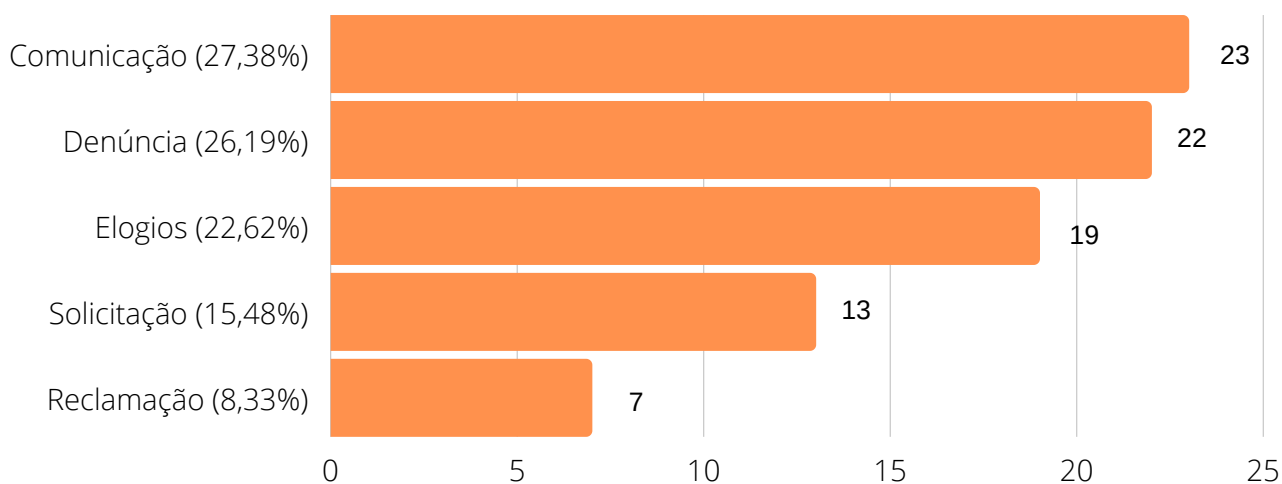


Figura 3. Distribuição dos registros quanto ao tipo de manifestação.

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 130 registros de manifestações e pedidos de acesso à informação demandaram 165 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 47 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 2021, destacam-se a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), com 26 e 25 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 18 interações (Figura 4).

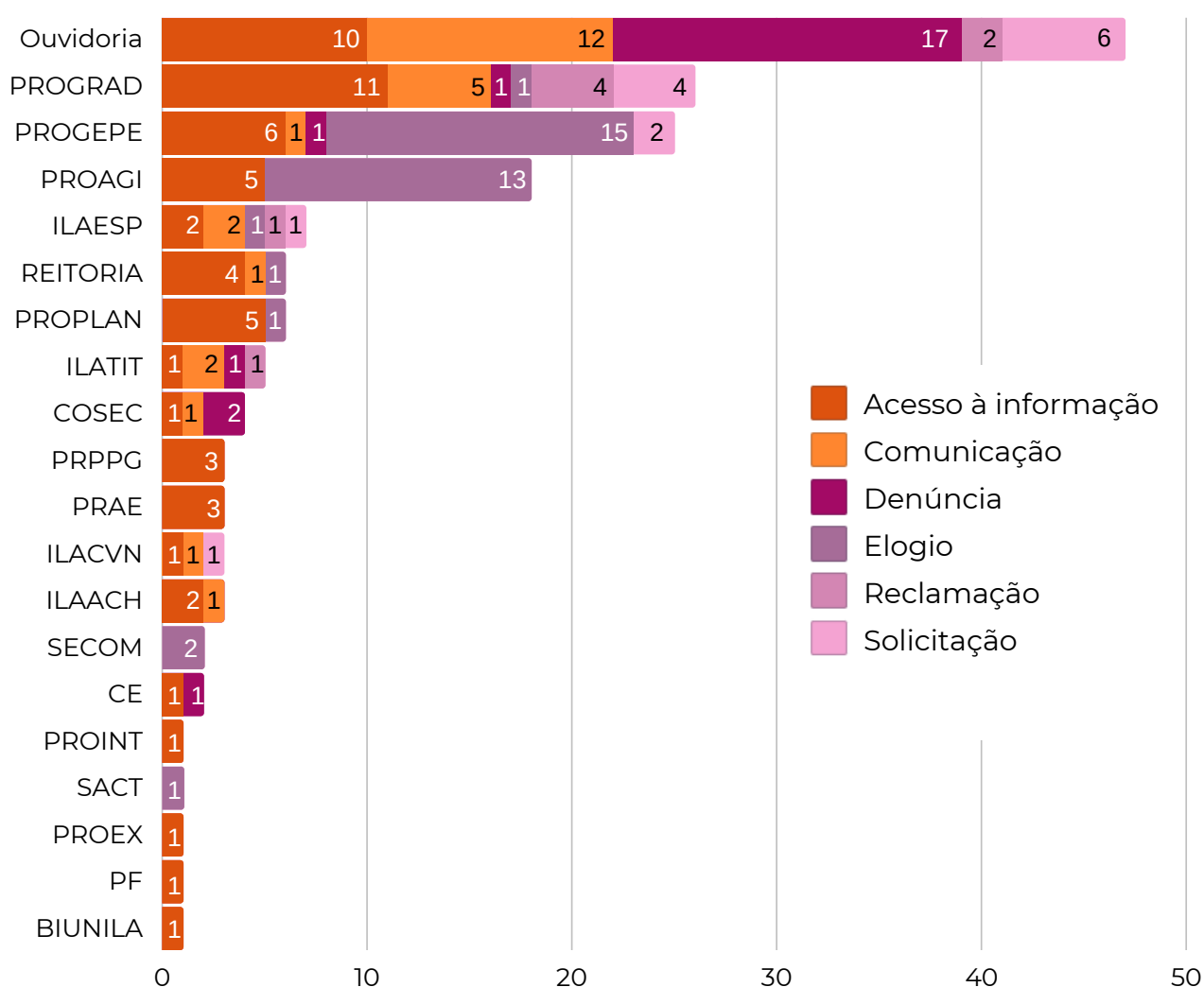


Figura 4. Unidades demandadas para a elaboração de respostas às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação.

Fonte: Fala.BR

32 dias

foi o tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria

13 dias

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

13,04%

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 48 e 42 registros, respectivamente. Na sequência, destacam-se os assuntos "Órgãos Colegiados", com 13 registros, e "Contratos e processos administrativos", com nove registros. Os assuntos listados seguem aqueles propostos no Plano de Dados Abertos da UNILA, tendo sido adicionados o assunto "Tecnologia da Informação" e a categoria "Assuntos menos demandados" para representar assuntos diversos não compreendidos pelas demais categorias (Figura 5).

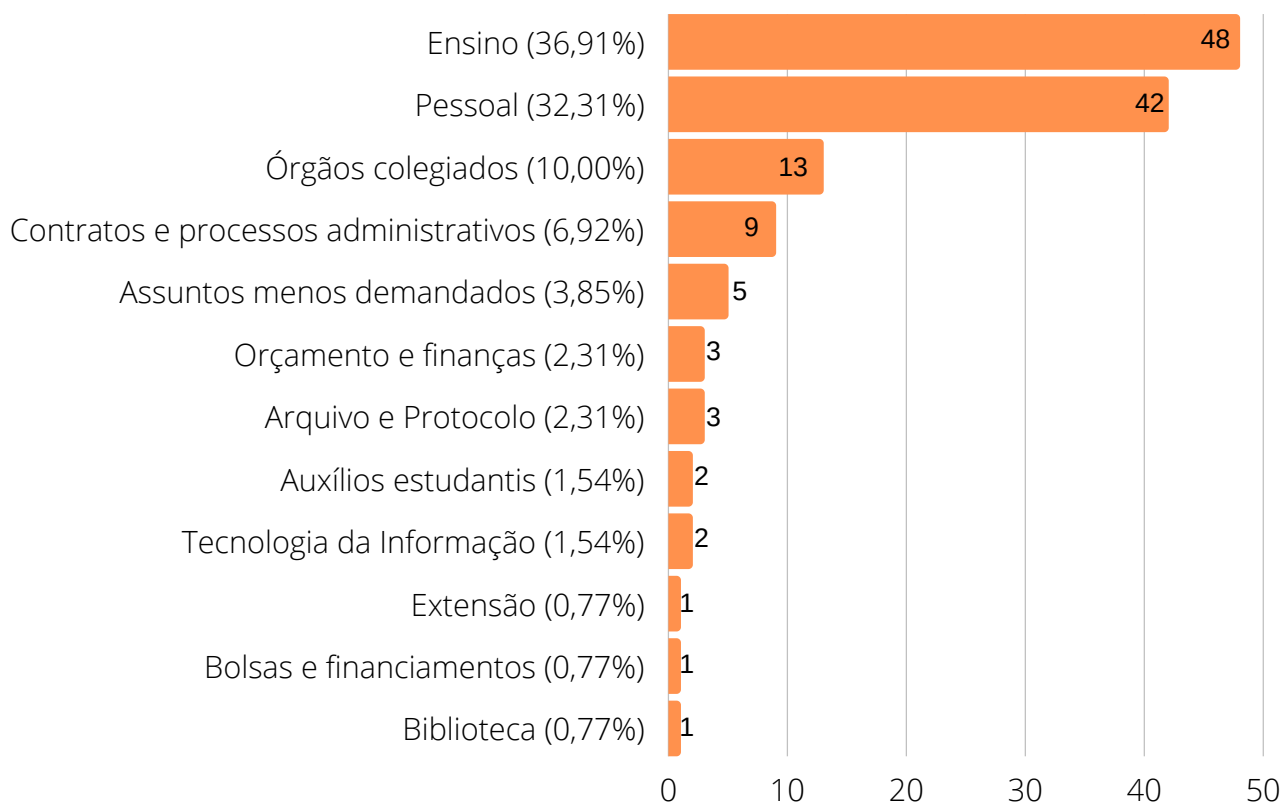


Figura 5. Distribuição das manifestações e pedidos de acesso à informação quanto ao assunto abordado.

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 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

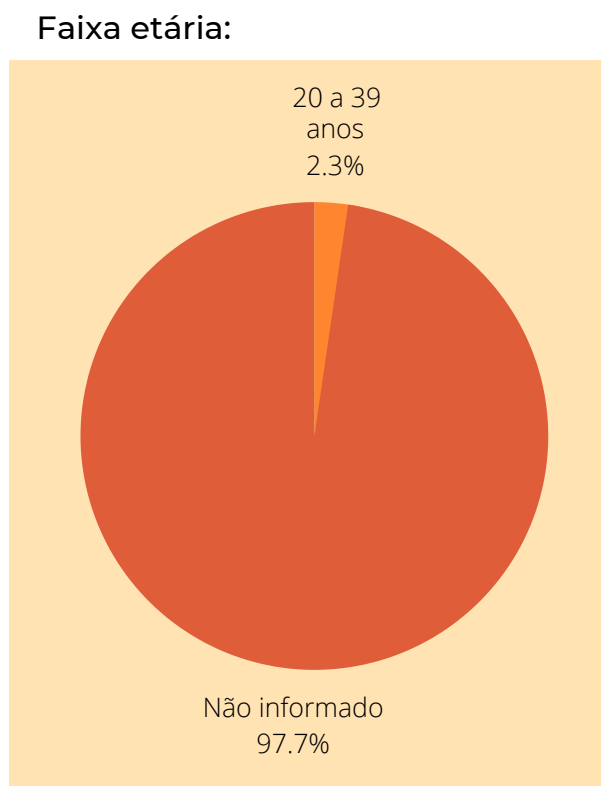


Figura 7. Idade dos(as) usuários(as).

Fonte: Fala.BR

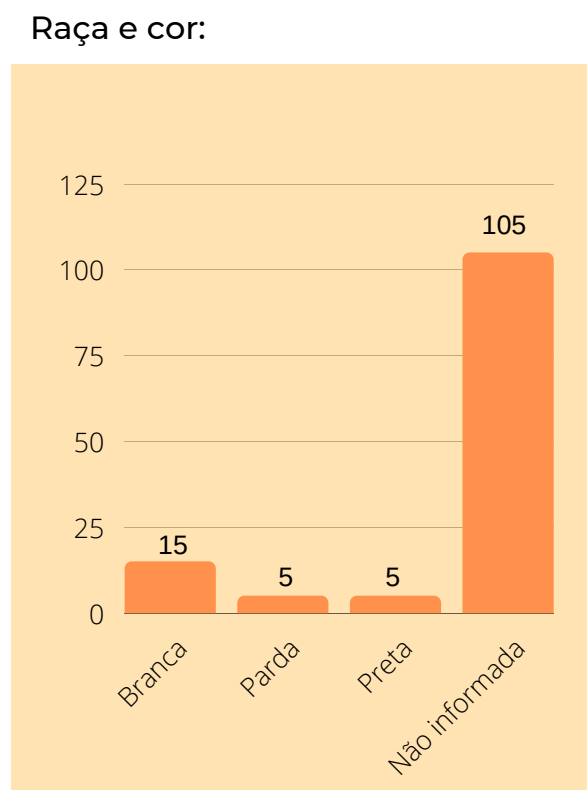


Figura 8. Raça e cor dos(as) usuários(as).

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 01/07/2021 a 31/12/2021, correspondente ao segundo semestre de 2021.

Das 84 manifestações de ouvidoria registradas, apenas três continham respostas à pergunta "A sua demanda foi atendida", o que representa 3,57% do total. Dentre os(as) usuários(as) respondentes, observa-se que dois tiveram a sua demanda atendida plenamente e um teve sua demanda parcialmente atendida, o que equivale, respectivamente, a 66,67% e 33,33% 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

Dos 46 pedidos de acesso à informação registrados, apenas três continham respostas à pergunta "A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?", o que representa 6,52% do total. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 corresponde ao grau mínimo de satisfação e 5 ao grau máximo, todos os(as) usuários(as) respondentes indicaram estarem totalmente satisfeitos(as)(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 130 pedidos de acesso à informação e manifestações registrados, 09 continham resposta à pergunta "A resposta fornecida foi fácil de compreender?", o que equivale a 6,92% do total. Desses, 7 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 1 resposta cada (11,11%)(Figura 11).

"A resposta fornecida foi fácil de compreender?"

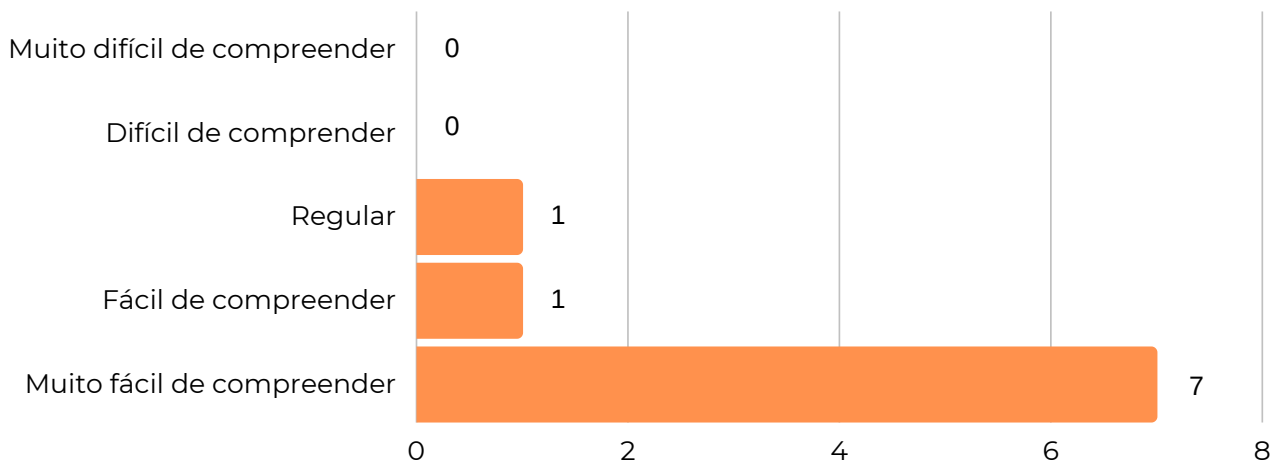


Figura 11. Resposta dos(as) usuários(as) quanto à pergunta "A resposta fornecida foi fácil de compreender?".

Fonte: Fala.BR

Dos 130 pedidos de acesso à informação e manifestações registrados, 9 continham resposta à pergunta "Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?", o que equivale a 6,92% do total. Desses, 6 informaram estar "muito satisfeitos(as)", 2 "satisfeitos(as)" e 1 "regular", o que corresponde, respectivamente, a 66,67%, 22,22% e 11,11% do total de respostas fornecidas (Figura 12).

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

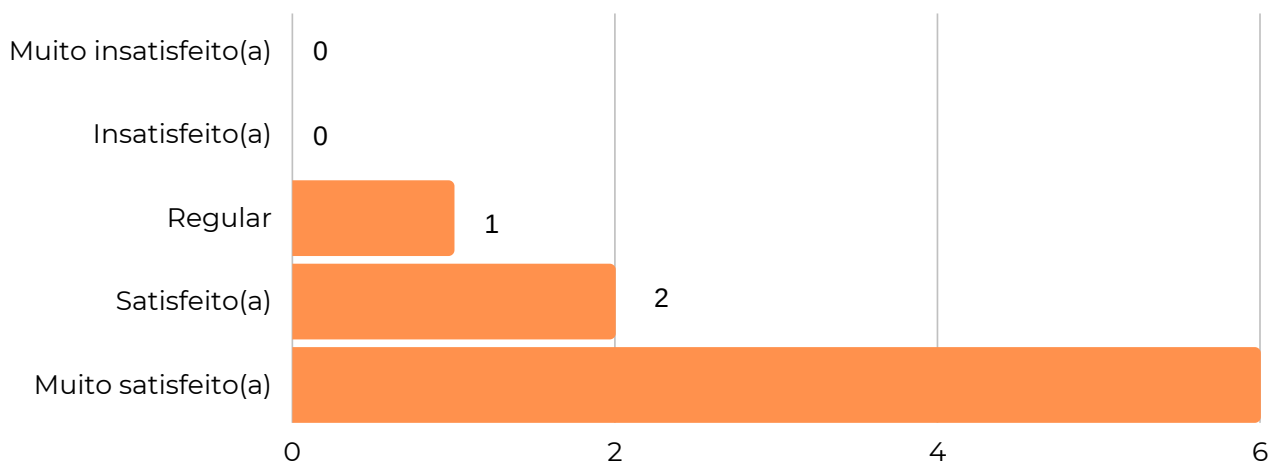


Figura 12. Resposta dos(as) usuários(as) quanto à pergunta "Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?".

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 ações de monitoramento da LAI realizadas no período de julho a dezembro de 2021, assim como as ações necessárias para que a UNILA alcance 100% no cumprimento dos itens e subitens de Transparência Ativa estabelecidos.

Ações realizadas

Em atenção aos dados apresentados no primeiro relatório semestral de 2021, o Gabinete da Reitoria empreendeu esforços junto às macrounidades administrativas e acadêmicas para o cumprimento dos itens da Transparência Ativa.

Em 26/11/2021, por meio do Ofício n. 98/2021/GR, o Gabinete da Reitoria apresentou à Ouvidoria as respostas fornecidas pelas macrounidades e solicitou a atualização do formulário de Transparência Ativa na Plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria procedeu à atualização e, em 09/12/2021, emitiu o Ofício n. 220/2021/OUVIDORIA, documento que recomendava ao Gabinete da Reitoria ajustes adicionais na página Acesso à Informação, necessários para garantir o cumprimento de todos os itens de Transparência Ativa.

Resultados alcançados

A partir das ações realizadas, a UNILA obteve um avanço expressivo no cumprimento dos itens de Transparência Ativa, passando de 18 itens cumpridos em junho de 2021 (36,74% do total) para 43 itens cumpridos em dezembro de 2021 (87,76% do total) (Figura 13).

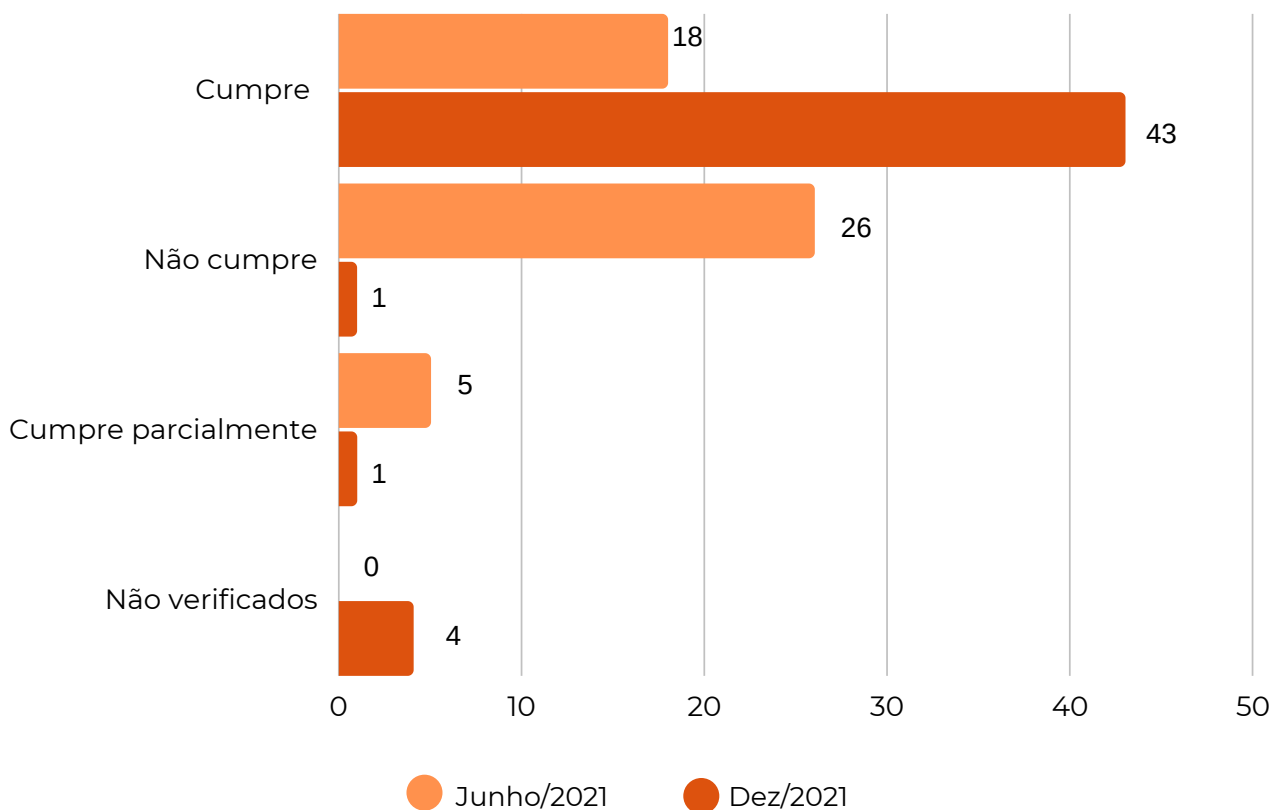


Figura 13. Relatório de cumprimento da Transparência Ativa.
Fonte: Fala.BR

Os avanços alcançados resultaram em um aumento de 51% no cumprimento dos itens da Transparência Ativa, o que demonstra o sucesso das ações e dos esforços institucionais realizados no segundo semestre de 2021.

Status de cumprimento

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. Ressaltamos que os itens com status “não verificado” consistem em elementos que até 31/12/2021 não foram avaliados pela CGU.

- 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

• Convênios e Transferências

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

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?	Não verificado
---	----------------

O órgão ou entidade divulga informações sobre programas financiados pelo Fundo de Amparo ao trabalhador (FAT)?	Não verificado
--	----------------

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
---	--------

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
---	--------

• 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

• Participação social

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

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?	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?	Não verificado
--	----------------

- 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?	Não verificado
--	----------------

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

Recomendações da CGU

Dos 49 itens da Transparência Ativa avaliados, dois necessitam de ajustes para o seu cumprimento, conforme descrito no quadro abaixo:

Item	Status	Avaliação da CGU
O órgão ou entidade divulga a agenda de autoridades até o 4º nível hierárquico?	Cumpre parcialmente	Várias autoridades estão sem agenda. Clicamos no botão 'agenda' e tivemos acesso aos currículos, a exemplo de ouvidor, chefes de gabinete, assessores, diretores. Além disso, a agenda do vice reitor está inacessível. Estão exigido login e senha
O órgão ou entidade divulga os horários de atendimento ao público?	Não cumpre	Orienta-se que o órgão/entidade publique, na seção 'Acesso à Informação' > 'Institucional', seu horário de atendimento ao público. Além disso, considerando as informações divulgadas em cada unidade administrativa, sugere-se indicar o link de onde se encontra as informações em cada unidade.

As recomendações emitidas pela CGU já foram contempladas no Ofício n. 220/2021/OUVIDORIA, enviado ao Gabinete da Reitoria em 09/12/2021. A Ouvidoria aguarda a realização dos ajustes para atualizar o formulário de acompanhamento da Transparência Ativa na Plataforma Fala.BR.

A partir de determinações contidas no [Acórdão 2299/2021](#) do Tribunal de Contas da União (TCU), o monitoramento da transparência ativa da universidade abordará novos itens e demandará um novo formato a partir dos próximos relatórios.

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.

Ciente de tais atribuições, no segundo semestre de 2021 a equipe da Ouvidoria da UNILA realizou ações-piloto voltadas ao chamamento de conselheiros(as) e à disponibilização de consulta na Plataforma virtual do Conselho de Usuários.

Essas iniciativas utilizaram como base o serviço “Obter Acesso à Informação”, previamente cadastrado no portal.gov.br, plataforma desenvolvida pelo governo federal e que reúne serviços e informações sobre a atuação de todas as áreas do governo.

A consulta foi elaborada seguindo orientações contidas no “Guia metodológico de avaliação dos serviços públicos por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos”, documento elaborado e disponibilizado pela Contro-

ladoria-Geral da União (CGU), além de princípios e etapas de Design Thinking. A consulta foi cadastrada na Plataforma virtual do Conselho de Usuários no dia 04/08/2021, ficando imediatamente disponível para preenchimento, sem data limite de encerramento.

Para promover o chamamento de conselheiros(as), a equipe da Ouvidoria elaborou um banner digital contendo informações sobre o Conselho de Usuários e a Plataforma Virtual, além de orientações sobre como realizar o cadastro e responder à consulta (Figura 14).



- 1 Clique no botão "Tornar-se conselheiro";
- 2 Digite UNILA no campo "Tornar-se conselheiro de um órgão" e clique em "Tornar-se Conselheiro". Note que a UNILA aparecerá como "Conselhos dos quais já faço parte";
- 3 Clique no seu nome e depois em "Avaliação do serviço de acesso à informação";
- 4 Pronto! Agora é só preencher o formulário e dar a sua opinião. Participe!

Figura 14. Banner digital desenvolvido pela equipe da Ouvidoria para chamamento de conselheiros(as).

Definiu-se como público-alvo do chamamento-piloto os(as) usuários(as) que solicitaram o serviço entre o período de 01/01/2021 e 31/07/2021.

O banner digital foi enviado a 58 usuários(as) no dia 12/08/2021, por e-mail, utilizando-se para tanto a base de dados existente na Plataforma Fala.BR, ferramenta utilizada para a obtenção do serviço.

A ação de chamamento resultou no cadastro de 8 conselheiros(as) e em apenas uma resposta à consulta disponibilizada, números que demonstraram um baixo nível de

sucesso da ação e a necessidade de adotar novos meios e ferramentas de divulgação do Conselho de Usuários.

Dessa forma, no dia 20/09/2021, foi solicitado apoio da Secretaria de Comunicação Social (SECOM) na elaboração de campanha institucional de chamamento de conselheiros(as). A solicitação foi realizada por meio da abertura de ticket no Comunica, sistema de requerimento de serviços da SECOM.

O lançamento da campanha está previsto para o primeiro semestre de 2022, assim como a elaboração e a disponibilização de consultas aos demais serviços que compõem a Carta de Serviços da UNILA.

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.

Antes de apresentar o quadro-resumo das recomendações, trazemos breve descrição dos casos destacados no período e também o que consideramos ser suas hipóteses de ocorrência.

O primeiro fato abordado relaciona-se ao atual estado de normatização dos trabalhos de conclusão de cursos (TCCs) de graduação. A questão foi levantada a partir do tratamento de manifestação que denunciou potencial irregularidade na composição de banca de defesa de TCC, pelo fato de uma das pessoas componentes da banca possuir vínculo conjugal/afetivo com a pessoa responsável pela orientação do trabalho defendido. Na tentativa de verificar se existia regulamento próprio do curso sobre a composição da banca, notamos que o documento ainda não havia sido emitido. Sobre esse ponto específico, das regras de impedimento para composição das bancas de avaliação de TCC, não foi encontrada nenhuma outra norma interna da universidade que abordasse a temática.

A ausência de regulamentação específica para os TCCs do curso envolvido na manifestação foi fato que também chamou atenção, demandando uma pesquisa mais ampla sobre o status da normatização geral e das normatizações próprias dos demais 28 cursos de graduação da universidade. Após uma sondagem, encontrou-se a Resolução CONSUN n. 2, de 5 de setembro de 2013, que traz regras gerais sobre os TCCs de graduação. Além dela, alguns aspectos regulamentadores são previstos nas normas de graduação, instituídas pela Resolução COSUEN n. 7, de 23 de julho de 2018. Em seu art. 9º, incisos X e XIX, a Resolução prevê que os Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPCs) devem abordar a descrição do TCC e o seu regulamento, quando for o caso. Já em seu art. 96 está previsto que as normas gerais de TCC devem constar em resolução própria, contemplando a Resolução CONSUN n. 2/2013, e em regulamentos específicos de cada curso.

Verificando os PPCs dos 29 cursos de graduação da UNILA, temos que cerca de 60% deles fazem menção expressa à necessidade de instituir uma norma própria para complementar a regulação de seus TCCs, embora tenhamos encontrado tal normatização em apenas 10 dos cursos, sendo eles: Antropologia, Cinema e Audiovisual, História (Licenciatura), Ciências Biológicas, Matemática, Química (Licenciatura), Administração Pública e Políticas Públicas, Desenvolvimento Rural e Segurança Alimentar, Relações Internacionais e Integração e Geografia (bacharelado). Assim, entendemos que a ausência das normas pode ser fruto do descompasso na

institucionalização das unidades acadêmicas, em razão das características de cada um dos cursos e de seus respectivos institutos.

O segundo tópico evidenciado origina-se a partir de algumas solicitações de informação referentes a procedimentos adotados pela UNILA para a revalidação e o reconhecimento de diplomas emitidos por instituições estrangeiras. Verificou-se que a universidade carece de informações claras ao público externo sobre essa temática. Na busca por debates institucionais sobre o tema, encontramos uma iniciativa registrada nos autos de procedimento administrativo n. 23422.002489/2017-45. Embora não se tenha dado prosseguimento à proposta de regulamentação interna originada nos autos, consta neles indicação de que a matéria será avaliada pela Gestão da universidade. Além disso, a revalidação e o reconhecimento de diplomas são citados na Resolução COSUEN n. 7/2018 (arts. 367 a 370), já anteriormente referenciada, e na Resolução CONSUN n. 15/2021 (arts. 70 a 72), que institui a Política de Pós-Graduação.

De acordo com as informações encontradas, deduz-se que o debate institucional sobre a revalidação e o reconhecimento de diplomas obtidos em países estrangeiros ainda exige amadurecimento e essa falta de posicionamento definitivo parece ter sido a causa do vazio informativo a respeito do tema. No entanto, a ausência de uma posição institucional decisiva não impede deixar claro à comunidade externa como a UNILA atualmente lida com a questão.

Outro ponto de destaque é relacionado às demandas originadas pelo descumprimento das normas de graduação. Embora já tenha sido objeto do relatório anterior (2021.1), as manifestações dessa natureza continuam bastante presentes. Analisando a série histórica de manifestações da Ouvidoria, verifica-se que as reclamações e as denúncias referentes a essa temática são recorrentes, demonstrando uma dificuldade de implementação de alguns tópicos da Resolução COSUEN n. 7/2018. Acreditamos que a efetivação da Resolução esbarra em diversos aspectos de cultura organizacional ora prevalecentes e que a alteração do cenário atual será possível somente mediante uma mobilização institucional coordenada de esforços individuais e coletivos.

Contempla também o presente relatório a abordagem sobre as frequentes solicitações de informação relacionadas à gestão de documentos da UNILA. Embora sejam sempre muito bem atendidas pela unidade responsável, evidencia-se a necessidade de aprimorar a disponibilização das informações sobre gestão documental a partir de ações de transparência ativa. Temos que a organização atual da página da PROAGI não abrange, ou não disponibiliza de modo fácil e intuitivo, alguns dados e informações sobre a forma como o setor responsável pela gestão de documentos da universidade está organizado, sua equipe, as políticas desenvolvidas, os procedimentos e o aparato de apoio adotado (espaço físico, *softwares*, etc.), dentre outros. Considera-se que o volume de solicitações via Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e o caráter estratégico de tais informações, no que diz respeito à elevação dos níveis de transparência ativa institucional, justificam a reestruturação do formato de disponibilização de conteúdos relacionados à gestão documental da universidade.

A última ocorrência destacada no período diz respeito às vacâncias de cargos eletivos nas unidades acadêmicas. O fato foi notado a partir de uma manifestação que noticiou a paralisação da tramitação de um procedimento de revisão de nota em disciplina de curso de graduação. A paralisação teria se dado devido à pessoa responsável pela coordenação do curso de graduação ter usufruído de período de férias sem a designação de substituto(a). Também foram consideradas manifestações anteriores relacionadas à vacância na direção de institutos.

A questão assume especial relevância, pois pode configurar descumprimento do princípio da continuidade do serviço público e do atendimento aos(às) usuários(as), conforme dispõe o art. 4º da Lei n. 13.460/2017. Nesses casos, a universidade deve estar preparada para que o exercício das funções públicas a ela ligadas seja feito sem interrupções.

Com o intuito de verificar melhor a situação, foi solicitado à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) o levantamento da ocupação de cargos das coordenações de cursos de graduação. A partir das informações fornecidas pela unidade, nota-se que na primeira quinzena de janeiro de 2022 cerca de 60% dos(as) coordenadores(as) de curso de graduação eram pro tempore, assim como 48% dos(as) vice-coordenadores(as). Também merece destaque a indicação de que três vice-coordenações estavam vagas naquele período.

Tais dados parecem indicar certa dificuldade de manutenção de coordenadores(as) e vice-coordenadores(as) titulares nos cursos de graduação. A partir de fatos notórios, evidencia-se que tal dificuldade também é vivenciada nos cargos de direção de institutos e de coordenação de centros interdisciplinares, não parecendo fugir à razoabilidade presumir que a situação não seja diferente com relação às coordenações dos programas de pós-graduação. Ao que tudo indica, trata-se de uma situação ocasionada por diversos fatores, tais como fragilidades no preparo de servidores(as) para lidar com questões administrativas, e mesmo acadêmicas, inerentes às funções dos cargos; desarranjo ou falta de normas que definem a atuação das direções e das coordenações; insuficiência ou desajuste das bases de apoio administrativo das unidades; ou ainda questões ligadas aos microclimas organizacionais, como a presença de muitos conflitos interpessoais, que dificultam a gestão e a tomada de decisões.

Feitas essas considerações, apresentamos as recomendações emitidas para o período, de acordo com os quadros-resumo apresentados nas próximas páginas.

Oportunidade 3:

Proporcionar maior acessibilidade e transparência sobre a condução da gestão documental da instituição.

(conclusão)

Exemplos: - UFG <[link](#)> - UFJF <[link](#)> - UFSC <[link](#)> - UFRG <[link](#)>
- UFMG <[link](#)> - UFRJ <[link](#)> - UFF <[link](#)>

Unidade de destino:

- Seção de Protocolo e Arquivo.

Oportunidade 4:

Avançar na implementação da Resolução n. 7/2018/COSUEN.

Recomendações:

i) Desenvolver soluções técnicas e normativas (regulamentação), quando aplicável, para permitir notificações e tomada de providências não disciplinares acerca do descumprimento dos seguintes dispositivos da Resolução COSUEN n. 7/2018:

- art. 217, I: dever de publicação de resultados de avaliação de aprendizagem dos discentes no SIGAA, em até 15 dias letivos após sua realização;
- art. 217, II c/c §2º e §3º: dever de oportunizar vistas ao instrumento de avaliação dos discentes em até 15 dias após sua realização;
- art. 217, 1º: dever de publicação do resultado da última avaliação do período letivo em, no mínimo, três dias úteis antes da realização do exame final;
- art. 220: dever de oferta mínima de 2 avaliações de aprendizagem ao longo do semestre letivo;
- art. 222: dever de comunicação do resultado global do componente, via SIGAA, em até 10 (dez) dias letivos contados a partir da finalização do período letivo;
- art. 242, § único: dever de registro da assiduidade às aulas e demais atividades presenciais no SIGAA, concomitantemente à sua realização.

ii) Atualizar a lista de solicitações disponível em "Portal do Discente > Cadastrar Solicitações" e desenvolver soluções normativas (regulamentação), quando aplicável, para favorecer o cadastro e a tramitação dos seguintes requerimentos, todos previstos na Resolução COSUEN n. 7/2018:

- art. 216, § 1º: anulação de avaliação realizada fora do dia, turno e horário do componente;
- art. 235: revisão de notas (obs: no menu atual consta "revisão de prova");
- art. 248: revisão do registro de assiduidade;

(continua)

Oportunidade 4:

Avançar na implementação da Resolução n. 7/2018/COSUEN.

(conclusão)

Recomendações:

- art. 258: retificação de registros acadêmicos;
- art. 334: inclusão/exclusão de nome social;
- art. 342: abreviação da duração do curso.

iii) Na página: Portal do Discente > Cadastrar Solicitações:

- disponibilizar link para as regras da graduação;
- disponibilizar link para o Manual de Orientação de Fluxo de Procedimentos Acadêmicos;
- deixar a opção "Outros (demais solicitações)" ao fim da lista.

iv) Manual de Orientação de Fluxo de Procedimentos Acadêmicos:

- atualizar para incluir os fluxos de todas as notificações e de todos os requerimentos previstos na Resolução COSUEN n. 7/2018;
- incluir na descrição dos fluxos dos procedimentos, quando aplicável, os prazos-limite para cadastro de solicitações e de interposição de eventuais recursos, a exemplo dos prazos previstos para o procedimento de revisão de notas.

Unidade de destino:

- Pró-Reitoria de Graduação.

Oportunidade 5:

Aprimorar a gestão das unidades acadêmicas.

Recomendações:

- Realizar levantamento detalhado das dificuldades enfrentadas na gestão das unidades acadêmicas, com indicativo de suas causas e das suas principais consequências;
- Desenvolver e executar um plano de melhorias, elaborado a partir do levantamento realizado.

Unidades de destino:

- Direções dos Institutos Latino-Americanos, Pró-Reitoria de Planejamento e Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

Acompanhamento de recomendações

Além de emitir recomendações, a Ouvidoria também deve acompanhá-las e indicar em relatório, conforme dispõe o art. 15, inciso IV, da Lei n. 13.460/2017, as providências adotadas pela Administração da universidade, referentes à busca de solução para as questões evidenciadas.

A seguir expomos o resultado do monitoramento das recomendações direcionadas às unidades administrativas no primeiro semestre de 2021. Por questões operacionais internas, não foi possível realizar o acompanhamento das recomendações direcionadas às unidades acadêmicas. O resultado do seu acompanhamento será apresentado no relatório do primeiro semestre de 2022, cuja disponibilização está prevista para ocorrer em agosto deste ano.

Desafio 1:

Egressos(as) não conseguem obter seus respectivos registros profissionais.

Recomendação:

- Verificar a situação dos cursos que demandam cadastramento institucional para registro profissional de egressos(as).

Unidades de destino:

- Direções dos Institutos Latino-Americanos.

Período da emissão: 2021.1

Status da recomendação: Acompanhamento não iniciado.

Desafio 2:

Dificuldades no reconhecimento do limite das competências de unidades acadêmicas/administrativas e, conseqüentemente, na determinação de fluxos de trâmites processuais e procedimentais.

Recomendação:

- Criar Regimentos de unidades e subunidades administrativas e acadêmicas.

Unidade de destino:

- Reitoria.

(continua)

Desafio 2:

Dificuldades no reconhecimento do limite das competências de unidades acadêmicas/administrativas e, conseqüentemente, na determinação de fluxos de trâmites processuais e procedimentais.

(conclusão)

Período da emissão: 2020.1

Resposta da unidade:

Entre 2020 e 2021, pudemos contabilizar a instituição de 11 novos regimentos internos para colegiados institucionais e unidades acadêmicas e administrativas. São eles:

- i) Regimento Interno do Conselho do ILATIT (Res. CONSUN 16/2020);
- ii) Regimento Interno do Conselho do ILACH (Res. CONSUN 21/2020);
- iii) Regimento Interno da Editora Universitária (Res. CONSUN 5/2021);
- iv) Regimento Interno do Conselho do ILAACH (Res. CONSUN 13/2021);
- v) Regimento Interno do IMEA (Res. CONSUN 28/2021);
- vi) Regimento Interno do Conselho do ILAESP (Res. CONSUN 36/2021);
- vii) Regimento Interno do ILATIT (Res. CONSUN 42/2021);
- viii) Regimento Interno do ILACVN (Res. CONSUN 47/2021);
- ix) Regimento Interno do Colegiado do Curso de Licenciatura em Química (Res. CONSUNICVN 15/2021);
- x) Regimento Interno do Colegiado do Curso de Saúde Coletiva (Res. CONSUNICVN 19/2021);
- xi) Regimento Interno do Colegiado do Curso de Ciências Biológicas (Res. CONSUNICVN 20/2021).

Registra-se ainda que foram encontradas as seguintes propostas de regimento interno em tramitação:

- i) Autos n. 23422.003233/2020-42: Regimento Interno do Colegiado do Curso de História (Bacharelado);
- ii) Autos n. 23422.006681/2020-66: Regimento Interno do Colegiado do Curso de Ciências Econômicas;
- iii) Autos n. 23422.007972/2020-32: Regimento Interno do Colegiado do Curso de Letras – Artes e Mediação Cultural;
- iv) Autos de n. 23422.014042/2020-72: Regimento Interno do Núcleo Docente Estruturante do Curso de Desenvolvimento Rural e Segurança Alimentar;
- v) Autos n. 23422.015571/2020-14: Regimento Interno do Colegiado do Curso de História (Licenciatura);
- vi) Autos n. 23422.001793/2021-22: Regimento Interno do Curso de Arquitetura e Urbanismo;
- vii) Autos n. 23422.006622/2021-07: Regimento Interno do ILAESP;
- viii) Autos n. 23422.021592/2021-16: Regimento Interno do Centro Interdisciplinar de Integração e Relações Internacionais.

Status da recomendação: Acompanhamento encerrado.

Desafio 3:

Atuação inadequada de servidores(as) em processos e procedimentos administrativos.

Recomendação:

- Capacitar gestores(as) das unidades em temas de instrução processual e tomada de decisão em processos e procedimentos administrativos

Unidades de destino:

- Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e macrounidades administrativas e acadêmicas.

Período da emissão: 2021.1

Resposta da unidade:

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas informa que está em formulação um projeto piloto do Programa de Formação para Gestores. Segundo a unidade, o programa permeará várias temáticas, incluindo as indicadas pela Ouvidoria, e terá como público-alvo os(as) ocupantes de cargos de gestão dos níveis estratégico, tático e operacional das áreas acadêmica e administrativa.

Status da recomendação: Em acompanhamento.

Desafio 4:

Nepotismo.

Recomendação:

- Desenvolver estratégias de verificação de impedimentos para a nomeação de servidores(as) em Cargos de Direção (CDs) e/ou Funções Gratificadas (FGs e FCCs).

Unidade de destino:

- Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

Período da emissão: 2021.1

(continua)

Desafio 4:

Nepotismo.

(conclusão)

Resposta da unidade:

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas informa ter atualizado os formulários de designação e nomeação de FG, FCC e CD, além de ter adotado a Declaração de Ciência sobre Nepotismo e Conflito de Interesse, que deve ser assinada pelos(as) novos(as) designados(as) e nomeados(as). Outra ação relatada foi a atualização da página da Pró-Reitoria, que passa a disponibilizar informações sobre o assunto. As orientações estão disponíveis em:

<<https://portal.unila.edu.br/progepe/areas-da-gestao-de-pessoas/pessoal/funcao-gratificada>>

<<https://portal.unila.edu.br/progepe/areas-da-gestao-de-pessoas/pessoal/nepotismo>>.

Status da recomendação: Acompanhamento encerrado.

Desafio 5:

Dificuldade na localização de normas, documentos, dados e informações de natureza pública.

Recomendações:

- Cumprir o Plano de Dados Abertos (PDA);
- Evidenciar a disponibilização dos quadros de vagas na página da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas;
- Destacar divulgação dos atos normativos e regulatórios internos em espaço único, dotado de ferramenta de busca que permita consultas temáticas;
- Capacitar servidores(as) cadastradores(as) de processo a respeito da temática de informações sigilosas e proteção de dados pessoais.

Unidades de destino:

- Reitoria, Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Departamento de Atos Oficiais.

Período da emissão: 2021.1

(continua)

Desafio 5:

Dificuldade na localização de normas, documentos, dados e informações de natureza pública.

(conclusão)

Resposta das unidades:

A Coordenadoria de Informação e Regulação Institucionais indica estar atuando na tomada das providências necessárias para dar mais agilidade ao cumprimento do PDA. O Gabinete da Reitoria também informou que já foram iniciados os preparativos para a elaboração do PDA referente ao biênio 2022-2024, tendo em vista o encerramento do plano atual em maio deste ano.

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas relata que atualmente adota a prática de disponibilizar uma página específica para ofertar dados e informações em transparência ativa. No endereço podem ser acessados, dentre outros, relatórios e dados sobre a força de trabalho, incluindo relatórios de quantitativos de pessoal, relatório de cargos ocupados e vagos de técnicos administrativos em educação e relatório de vagas ocupadas de docentes. A página pode ser acessada no seguinte endereço:

<<https://portal.unila.edu.br/progepe/transparencia>>

O Departamento de Atos Oficiais informa que passou a adotar recentemente a disponibilização dos atos oficiais da universidade no formato HTML e pretende aprimorar o sistema.

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas comunica ter buscado, ainda no segundo semestre de 2021, contratar empresa fornecedora do serviço de capacitação recomendado, mas que a iniciativa não pôde ser viabilizada. Em razão disso, indica que há possibilidade de atendimento da demanda neste ano de 2022, seja por meio de contratação de fornecedor externo, seja por meio de ação promovida pelo Comitê de Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (CALGPD), em parceria com a Seção de Capacitação e Desenvolvimento (SECADES).

Status da recomendação: Em acompanhamento.

Desafio 6:

Não observação de normas sanitárias de enfrentamento à pandemia de COVID-19.

Recomendação:

- Adotar estratégias que reforcem o enfrentamento e o combate à COVID-19.

(continua)

Desafio 6:

Não observação de normas sanitárias de enfrentamento à pandemia de COVID-19.

(conclusão)

Unidades de destino:

- Secretaria de Comunicação Social, Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis.

Período da emissão: 2021.1

Resposta das unidades:

A Secretaria de Comunicação Social informou que as estratégias de enfrentamento à COVID-19 pautaram diversas ações de comunicação desde o início da pandemia. Também anunciou que, nos últimos anos, várias campanhas ligadas ao tema foram veiculadas no informativo *La Semana Unilera*, nas redes sociais da universidade e no portal institucional.

Destaca, ainda, a criação de uma página dedicada especialmente à consolidação das informações relacionadas ao enfrentamento da doença pela UNILA. A página está disponível em:

<<https://portal.unila.edu.br/informes-coronavirus>>

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas notificou que integra ativamente a Comissão de Acompanhamento e Planejamento de Atividades Administrativas (CAPAadm), criada pela Portaria GR/UNILA n. 206, de 30 de junho de 2020. A Comissão é responsável por analisar os impactos da pandemia nas atividades administrativas da UNILA e propor ações que conciliem seu desenvolvimento com o momento pandêmico atual.

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis relatou ter divulgado todas suas ações de combate e enfrentamento à COVID-19 em sua página na internet e na página de consolidação de informações desenvolvida pela Secretaria de Comunicação Social, anteriormente citada. Informa, adicionalmente, que colaborou com a produção de materiais divulgados no informativo *La Semana Unilera* e no portal da universidade. Outra ação relatada foi a implantação do atendimento online à estudantes, via telemedicina e teleorientação. A iniciativa foi promovida pelo Departamento de Atendimento à Saúde, que também atua ativamente nos comitês institucionais de enfrentamento à COVID-19.

Status da recomendação: Acompanhamento encerrado.

Desafio 7:

Egressos(as) estrangeiros(as) encontram dificuldade na obtenção da documentação necessária para reconhecimento e/ou revalidação de títulos em seus respectivos países de origem.

Recomendação:

- Disponibilizar orientação sobre como realizar os procedimentos necessários junto aos órgãos competentes

Unidades de destino:

- Pró-Reitoria de Graduação, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação e Pró-Reitoria de Relações Institucionais e Internacionais.

Período da emissão: 2021.1

Resposta das unidades:

A Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação manifesta-se indicando que irá solicitar aos Programas de Pós-Graduação a criação de espaços especialmente dedicados a essas informações em suas páginas de internet. Também informa ter planejado promover em sua própria página um espaço de orientação sobre o tema, com conteúdo previamente submetido a considerações da Pró-Reitoria de Relações Institucionais e Internacionais.

A Pró-Reitoria de Relações Institucionais e Internacionais informa ser possível realizar um levantamento dos trâmites de reconhecimento e/ou revalidação de títulos acadêmicos nos países de origem dos egressos. Indica, porém, que o levantamento dessas informações demandará tempo, em razão da diversidade de nacionalidades de egressos na instituição e do número reduzido de servidores da subunidade responsável pelos processos seletivos internacionais. Sugere a criação de uma comissão ou grupo de trabalho destinado a realizar o levantamento, de forma conjunta com a Pró-Reitoria de Graduação e a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação.

Status da recomendação: Em acompanhamento.

Desafio 8:

Más práticas de atendimento ao público.

Recomendação:

- Desenvolver programa permanente de reciclagem em boas práticas de atendimento.

(continua)

Desafio 8:

Más práticas de atendimento ao público.

(conclusão)

Unidades de destino:

- Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e unidades que prestam atendimento ao público.

Período da emissão: 2021.1

Resposta das unidades:

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas demandou à Ouvidoria a inclusão da temática no Levantamento de Necessidades de Desenvolvimento (LND) 2022, o que já foi atendido. Indicou também que se detectados problemas de atendimento em razão da falta de conhecimento de servidor(a) a respeito do seu próprio setor, recomenda-se o acionamento da chefia, para que sejam feitas conversas e/ou reciclagens no próprio posto de trabalho. Caso seja identificada a necessidade de promover uma ação contemplando mais servidores(as) do mesmo local de trabalho, é possível, desde que não sejam demandados recursos financeiros, a proposição de ação de capacitação ofertada por um(a) colega mais experiente da própria unidade. Havendo interesse no registro e na certificação da ação, a iniciativa de capacitação deverá ser proposta e desenvolvida em parceria com a Seção de Capacitação e Desenvolvimento (SECADES).

Status da recomendação: Em acompanhamento.

Desafio 9:

Estudantes expostos(as) a risco de transtornos desnecessários ou à perda de oportunidades na vida acadêmica.

Recomendação:

- Adotar estratégias de divulgação dos direitos e deveres de estudantes e de 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 COSUEN n. 7/2018 (normas da graduação) e nos Regimentos internos dos programas de pós-graduação.

(continua)

Desafio 9:

Estudantes expostos(as) a risco de transtornos desnecessários ou à perda de oportunidades na vida acadêmica.

(conclusão)

Unidades de destino:

- Pró-Reitoria de Graduação, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação e Direções de Institutos Latino-Americanos.

Período da emissão: 2021.1

Resposta das unidades:

A Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) anuncia ter publicado o "Manual de Orientação de Fluxo de Procedimentos Acadêmicos", que busca, de acordo com o próprio documento, orientar os procedimentos relativos ao recebimento, encaminhamento e acompanhamento dos documentos protocolados pelos(as) alunos(as) dos cursos de graduação da UNILA, bem como as atividades de Coordenação de Curso e demais procedimentos da área acadêmica que passam pela PROGRAD. Informa, também, que estão em elaboração tutoriais e seções do tipo "Perguntas Frequentes", visando à futura reestruturação do site da unidade. O manual está disponível em:

<<https://portal.unila.edu.br/prograd/arquivos/26042021MANUALDEORIENTAODEFLUXOACADMICOS.pdf>>

A Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação afirma atuar de modo ativo na divulgação de informações relativas à recomendação, agindo por meio da postagem de comunicados nas suas redes sociais e em mensagens de correio eletrônico. Além disso, indica que vem promovendo alterações em sua página na internet, buscando repassar informações mais claras a estudantes. Exemplos das iniciativas relatadas estão disponíveis em:

<<https://portal.unila.edu.br/prppg/arquivo/perguntas-frequentes-iniciacao>>

<<https://portal.unila.edu.br/prppg/pesquisa/comissoes-em-pesquisa/cep>>

Status da recomendação: Em acompanhamento.

Desafio 10:

Ocorrência de plágio em atividades acadêmicas.

Recomendação:

- Adotar estratégias de reforço do debate público a respeito dos procedimentos adequados para a realização de atividades acadêmicas e implicações do seu descumprimento.

Unidades de destino:

- Pró-Reitoria de Graduação, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação e Direções dos Institutos Latino-Americanos.

Período da emissão: 2021.1

Resposta das unidades:

A Pró-Reitoria de Graduação informa estar organizando uma oficina de orientação sobre plágio, voltada a discentes, e que está preparando a publicação de uma cartilha sobre o tema. Também relata que durante a ação de capacitação em Ferramentas Educacionais Digitais, ofertada pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, foi abordado o uso de ferramenta de detecção de plágio da plataforma Google Sala de Aula, atualmente disponível a docentes da UNILA.

A Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação informa ser parceira da Pró-Reitoria de Graduação na organização da oficina sobre plágio citada anteriormente. Informa, complementarmente, que pretende adquirir e disponibilizar a docentes e coordenadores(as) de curso um software de detecção de plágio, como iniciativa de mitigação de eventuais problemas.

Status da recomendação: Em acompanhamento.

CONSIDERAÇÕES

O segundo semestre de 2021 foi marcado positivamente por diversos eventos.

Um deles certamente foi a retomada dos trabalhos presenciais, ocorrida em novembro de 2021, restabelecimento os atendimentos da Ouvidoria em nosso escritório, localizado na unidade Jardim Universitário.

Outros eventos que também merecem destaque foram:

Início de avaliação da Ouvidoria pela Controladoria-Geral da União (CGU)

Iniciada em 16/12/2021, a avaliação da Ouvidoria pela CGU tem como objetivo conhecer, analisar e discutir os seguintes pontos: estrutura e serviços prestados pela unidade; canais de atendimento; comunicação e interação com o(a) gestor(a); fluxos e normativos aplicados; relatórios da unidade; e desafios e boas práticas. Esperamos que o trabalho do órgão de controle resulte em apontamentos para a melhoria dos trabalhos e da forma de atuação da unidade.

Divulgação do Acórdão 2299/2021 do Tribunal de Contas da União (TCU)

O acórdão emitido pelo TCU traz a apreciação de resultados do acompanhamento das Universidades Federais sobre o tema "Transparência". O posicionamento registrado pelo Tribunal traz mais clareza à forma de operacionalização de algumas atribuições legais da Autoridade de Monitoramento da LAI, encargo atualmente exercido na UNILA por quem ocupa a função de Ouvidor(a). Tais determinações certamente resultarão no aprimoramento de procedimentos da Ouvidoria e na melhoria dos índices institucionais de transparência. O cumprimento das determinações já resultará em alterações nos relatórios de Ouvidoria a partir do próximo período.

Comunicação à CGU dos níveis-alvo pretendidos junto ao 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

Foram comunicados à CGU os níveis-alvo pretendidos pela Ouvidoria, previamente validados pelo Departamento de Planejamento Estratégico, da Pró-Reitoria de Planejamento, e pelo Gabinete da Reitoria, de forma a garantir o alinhamento entre o nível de maturidade almejado e a gestão de integridade e governança da instituição.

Oferta de ação de formação de facilitadores de Círculos de Construção de Paz

Realizada entre os dias 08 e 12 de novembro de 2021, em parceria com a Seção de Capacitação e Desenvolvimento, da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, a ação permitiu a formação de mais uma turma de facilitadores de círculos de construção de paz. Os(as) participantes poderão atuar em futuras atividades de prevenção de conflitos e de promoção da cultura de pacificação desenvolvidas pela Ouvidoria e por seus parceiros institucionais.

Assim como foram notados eventos positivos no segundo semestre de 2021, também evidenciamos alguns fatores limitantes da atividade de Ouvidoria, dentre os quais destacamos:

Pouca aderência às recomendações pontuais para disponibilização de informações em transparência ativa

As recomendações de menor porte, já emitidas durante o tratamento das manifestações e que se referem às indicações de inclusão de novos dados e informações nas páginas das unidades, ou alterações para que elas estejam mais acessíveis ao público, têm sido pouco acatadas pelas unidades demandadas. Com isso, não se alcança a redução do volume de solicitação de determinadas informações, o que resultaria na otimização dos trabalhos da Ouvidoria e das unidades demandadas.

Acúmulo de atribuições da unidade de Ouvidoria, ou da pessoa responsável pela unidade

A limitação diz respeito, principalmente, ao movimento recente de normatização que vem sendo proposto por meio de leis e decretos, além das regulamentações emitidas pela CGU. Atualmente, a Ouvidoria desenvolve, além de suas atividades típicas de recebimento e tratamento de manifestações, as atividades ligadas à gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), ao monitoramento do cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), à interlocuções e orientações ligadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), à Carta de Serviços ao Cidadão e ao Conselho de Usuários. Se por um lado a tendência de atualização normativa possibilita uma maior clareza das atribuições e da melhor forma de exercê-las, por outro lado temos vivenciado na prática um aumento do número de processos e procedimentos atribuídos à unidade, sendo que alguns desses, além de novos, são de alta complexidade, demandando um esforço maior para a sua incorporação. Em razão disso, mesmo com todos os esforços da equipe e a reorganização dos recursos disponíveis, algumas entregas esperadas da nossa unidade têm sido comprometidas, a exemplo de algumas ações previstas no Plano de Desenvolvimento da Unidade (PDU).

Dificuldades de preenchimento do quesito relevância ao analisar denúncias e comunicações de irregularidades

Foram reveladas em muitos casos uma falta de clareza sobre quais elementos objetivos podem ser utilizados nesse tópico da análise preliminar e também dúvidas sobre o limite dessa verificação, de modo a evitar que a Ouvidoria avance em aspectos muito próprios do juízo de admissibilidade. Por ser um limite de atuação técnica, o fato foi oportunamente comunicado à CGU durante o procedimento de auditoria da unidade.

Divergência de orientações emitidas por órgãos externos

Trazemos como ilustração o exemplo ocorrido durante a atualização da Carta de Serviços da UNILA, que envolveu, entre outras unidades, a Ouvidoria e a Coordenadoria de Tecnologia da Informação. Enquanto a primeira era orientada pela CGU para considerar estudantes como usuários externos à instituição, a segunda era orientada pela Secretaria de Governo Digital (SGD) para considerá-los como usuários internos. Tal divergência dificultou a definição dos serviços que iriam compor a nova Carta de Serviços da UNILA, travancando o processo e levando à realização de atividades e retrabalhos desnecessários.

De modo geral, apesar das adversidades, consideramos que o saldo do período foi positivo e registramos que as unidades demandadas continuam receptivas ao nosso trabalho.

Tratando especificamente do volume de manifestações, como registrado no relatório anterior, temos que as causas da diminuição registrada desde 2020 e sua estabilização em números mais baixos está diretamente ligado ao avanço do processo de institucionalização da universidade, como já levantado no Relatório de Ouvidoria 2020.2 e indicado no acompanhamento de recomendações. O fato também se associa à própria natureza das relações mediadas, que possibilita, no caso dos relacionamentos promovidos em decorrência da atividade universitária por via remota, um número menor de conflitos interpessoais. Aguardaremos a verificação de tal hipótese no próximo período, com o retorno das atividades acadêmicas presenciais.

Esperamos que a universidade esteja preparada para receber novamente os(as) estudantes e os(as) servidores(as) docentes, quando do seu retorno, lembrando que tal acolhimento transcende questões técnicas e de infraestrutura, permeando também os demais aspectos intimamente ligados à superação das diversas dificuldades que certamente serão enfrentadas. Que a UNILA possa efetivamente promover, a todas e a todos, um acolhimento com o amparo e o afeto necessários, diante de tudo o que esse novo ciclo representa.

Até o próximo relatório!

Equipe da Ouvidoria-Geral da UNILA



RELATÓRIO DE OUVIDORIA | 2º 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
+55 (45) 3522-9944



Emitido em 24/02/2022

RELATÓRIO Nº 1/2022 - null

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 24/02/2022 11:00)

DENNER MARIANO DE ALMEIDA

OUVIDOR - TITULAR

OUVIDORIA (10.01.05.12)

Matrícula: 1905526

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.unila.edu.br/documentos/> informando seu número: **1**, ano: **2022**, tipo: **RELATÓRIO**, data de emissão: **24/02/2022** e o código de verificação: **c19ccd31d3**