



CARTA DE SERVIÇOS

1. APRESENTAÇÃO

A prática da elaboração e divulgação da Carta de Serviços por um Órgão ou Entidade da Administração Pública atende ao art. 11, do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

Nesse sentido, a Ouvidoria da Unifesspa apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, para informá-lo sobre os serviços oferecidos, as formas de acesso, os trâmites e os prazos para o atendimento.

A Ouvidoria-Geral da Unifesspa foi criada pelo Estatuto *pro-tempore*, aprovado por meio da Resolução nº 03-CONSUN, de 04 de abril de 2014 e pela Estrutura Organizacional *pro-tempore* aprovada pela resolução nº 11-CONSUN, de 24 de junho de 2015 e é Órgão Suplementar da Unifesspa, integrando a sua estrutura administrativa, estando vinculada diretamente ao Gabinete da Reitoria.

2. MISSÃO

A Ouvidoria-Geral da Unifesspa é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade extrauniversitária em suas relações com a Unifesspa, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

3. OBJETIVOS

Os objetivos da Ouvidoria são:

- a criação de um ambiente de valorização da participação do cidadão, garantindo a defesa dos direitos dos estudantes, professores, servidores técnicos-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Universidade, concretizando dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade;
- a promoção e o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição; e
- a coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e Institucionais.

4. ATRIBUIÇÕES

- Receber, examinar e encaminhar às Unidades competentes da Unifesspa as reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios dos cidadãos, a respeito da atuação da Instituição;
- Receber, examinar e encaminhar às Unidades competentes, manifestações referentes ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, da Unifesspa;



Ouvidoria-Geral da Unifesspa

Folha 31, quadra 07, lote especial, Bairro Nova Marabá – Marabá-PA.

- Realizar a articulação administrativa, junto às diversas Unidades da Unifesspa com vista à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante ou no menor prazo possível;
- Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas, de forma ágil e desburocratizada;
- Cobrar respostas das Unidades a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção da Unifesspa os eventuais descumprimentos;
- Dar o devido encaminhamento de denúncias, aos Órgãos de controle interno e de correição, no âmbito Institucional;
- Mediar/Conciliar eventuais conflitos gerados na prestação de serviços pela Instituição, quando assim demandada;
- Receber, examinar e encaminhar pedidos de informações recebidos no SIC, garantindo o acesso à informação como um direito humano fundamental;
- Mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição;
- Estabelecer canais de comunicação com o cidadão que venham a facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos;
- Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados, no sentido da busca pela melhoria dos serviços prestados;
- Apresentar informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Unifesspa.

5. QUANDO ACIONAR

Após esgotar o primeiro atendimento, seja na Faculdade ou outro setor da Unifesspa, caso não se sinta contemplado com a resposta recebida. A Ouvidoria é segunda instância de atendimento.

6. SEGUNDA INSTÂNCIA

A demanda em segunda instância pressupõe uma solicitação anterior, relacionada a processo ou serviço prestado pela Unidade responsável, quando estas não forem solucionadas ou restar-lhe alguma dúvida em relação à resolução apresentada.

7. MANIFESTAÇÃO

É o ato de dar a conhecer, de revelar, de tornar público, de expressar um pensamento, ideia ou ponto de vista; Ato de exprimir-se, pronunciar-se publicamente. Na Ouvidoria é também conhecida por “Demanda”.

8. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria da Unifesspa atende às seguintes demandas: sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia, assim definidos:

- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento dos serviços prestados pela Unifesspa, ainda que associada a uma reclamação específica;
- **Elogio:** quando é feito comentário, demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido pela Unifesspa;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;



Ouvidoria-Geral da Unifesspa

Folha 31, quadra 07, lote especial, Bairro Nova Marabá – Marabá-PA.

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação ou manifestação de desagrado, descontentamento ou protesto quanto a um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou de seus servidores, alunos, estagiários e funcionários terceirizados, responsáveis pela execução/prestação do serviço;
- **Denúncia:** informação cujo conteúdo comunica infração de natureza penal, administrativa, civil ou disciplinar de um servidor ou setor que descumpra norma jurídica, o devido procedimento legal que deveria seguir ou causa prejuízo ou dano ao patrimônio público. É uma acusação de falta ou crime cometido. Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

8.1. Quanto à identificação, as manifestações podem ser:

Abertas: Os dados ficam disponíveis durante a tramitação da manifestação, permitindo maior agilidade na apuração dos fatos;

Sigilosas: Os dados ficam disponíveis somente para a Ouvidoria, mantendo-se sigilo durante a tramitação da manifestação;

Anônimas: Denúncia anônima ou apócrifa é aquela registrada sem identificação, ou seja, nem mesmo a ouvidoria possui conhecimento acerca do autor ou autora da denúncia. Entretanto este tipo de manifestação pode dificultar ou mesmo inviabilizar a apuração dos fatos alegados. O anonimato é aplicável apenas à Denúncias.

9. MEIOS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria-Geral da Unifesspa desenvolve o seu trabalho disponibilizando diferentes meios de acesso ao cidadão. O mesmo pode entrar em contato através de carta, telefone, e-mail, Sistema Informatizado e atendimento presencial.

Qualquer pessoa, física ou jurídica, da comunidade interna ou externa, que desenvolva alguma relação com a Universidade pode trazer a sua manifestação à Ouvidoria.

As manifestações que chegam por e-mail, por carta ou telefone também são cadastradas no Sistema, o que facilita a integração das demandas da ouvidoria num único ambiente informatizado, cuja tramitação eletrônica dispensa a utilização de expediente físico, colaborando com a sustentabilidade, quando o órgão economiza papel, tempo e força de trabalho, permitindo a tramitação interna e viabilizando a geração de relatórios quantitativos e qualitativos.

Somente não são cadastradas no referido sistema as manifestações telefônicas que são resolvidas com esclarecimentos ou fornecimento de informações, e as manifestações tratadas em atendimento presencial e que são prontamente solucionadas.

Para toda manifestação, após a inserção das informações obrigatórias e o envio no Sistema Informatizado, o demandante recebe automaticamente um código por e-mail, para que, de posse desses dados, possa acompanhar o andamento da sua manifestação, através do link <https://sigaa.unifesspa.edu.br/sigaa/public/home.jsf#>, clicando na aba “Ouvidoria” e em seguida em “acompanhar manifestação”.

O prazo para a resposta da demanda é de cinco dias úteis, entretanto, dependendo da natureza de cada manifestação, muitas vezes, as respostas são imediatas, prestadas pela própria Ouvidoria, e outras precisam de um tempo maior para serem respondidas adequadamente. Isso porque há respostas que não



Ouvidoria-Geral da Unifesspa

Folha 31, quadra 07, lote especial, Bairro Nova Marabá – Marabá-PA.

dependem somente da Ouvidoria, a maioria delas depende dos chefes de Unidades responsáveis pela demanda.

O cidadão pode comparecer pessoalmente à Ouvidoria, para obter atendimento ou orientações a respeito de demandas que ali tramitam. O atendimento é realizado de segunda à sexta, das 9h às 17h, sem interrupção para o almoço.

O atendimento presencial inclui, não somente, a orientação e o acolhimento das pessoas que nos procuram de forma espontânea, mas, também, a recepção daqueles que trouxeram a sua demanda por outros canais e, em razão do seu conteúdo e natureza, são convidados a comparecerem à Ouvidoria. Isso ocorre, rotineiramente, e é uma atividade que se traduz, também, na humanização dos nossos serviços.

Muitas vezes o atendimento presencial não se esgota naquele momento, gerando uma manifestação pelo SIGAA, que o cidadão deverá fazer acessando o sistema no site www.ouvidoria.unifesspa.edu.br.

Apesar de contar com apenas um servidor (Ouvidora-geral), a Ouvidoria procura atender o cidadão com excelência, começando pelo reconhecimento da importância da participação cidadã, para que a Unifesspa possa cumprir adequada e eficientemente a sua Missão, ao contribuir para a formação e as competências do ser humano na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e no avanço da qualidade de vida.

A Ouvidoria deve ser o espaço da civilidade, da cidadania e da solidariedade com o próximo, desse modo, todos que a procuram são recebidos com muita atenção, urbanidade e respeito.

9.1. Contatos

Sistema Informatizado:

<https://sigaa.unifesspa.edu.br/sigaa/public/ouvidoria/Manifestacao/form.jsf?aba=p-ouvidoria>

E-mail: ouvidoria@unifesspa.edu.br

Telefone: (94) 2101– 7169 | 2101 – 7100

Página Institucional: O site da Ouvidoria está disponível 24 horas por dia, nos 7 dias da semana, e pode ser acessado pelo portal na internet <https://ouvidoria.unifesspa.edu.br/>

Endereço: Folha 31, quadra 07, lote especial, Bairro Nova Marabá, piso superior do prédio administrativo, Campus I. CEP: 68.507-590, Marabá-Pará.

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas.

Para outras informações dúvidas ou orientações a Ouvidoria recebe ligações durante o horário normal de funcionamento.

Além disso, encontra-se disponível no portal da Ouvidoria uma página de auxílio ao usuário contendo respostas às perguntas mais frequentes, através do link <https://ouvidoria.unifesspa.edu.br/perguntas-frequentes.html>

10. TRAMITAÇÃO

Todas as demandas da Ouvidoria sofrem registro e movimentação apenas através do Sistema Informatizado-SIGAA. Após recebidas as mesmas terão o seguinte tratamento:

Telefones: (94) 2101-7169 | 2101-7100 e-mail: ouvidoria@unifesspa.edu.br
site: <https://ouvidoria.unifesspa.edu.br>



Ouvidoria-Geral da Unifesspa

Folha 31, quadra 07, lote especial, Bairro Nova Marabá – Marabá-PA.

- **Sugestão:** A Sugestão será encaminhada à Unidade responsável, para avaliar seu cabimento. A mesma deverá informar a análise realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa – no caso de não ser possível o atendimento ou a solução pretendida.
- **Elogio:** O elogio será encaminhado ao setor a quem foi direcionado, para conhecimento, e para a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, para eventual registro na folha funcional do servidor, quando for o caso.
- **Solicitação:** Será encaminhada para a Unidade responsável para análise, manifestação e/ou adoção de medidas cabíveis. Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade do seu atendimento.
- **Reclamação:** A reclamação será analisada e o Ouvidor solicitará esclarecimentos e/ou encaminhará para a Unidade competente para análise, manifestação e/ou adoção de medidas cabíveis. Caso seja necessário, a Ouvidoria solicitará informações complementares ou esclarecimentos sobre a reclamação protocolada para o demandante, que terá até 5 (cinco) dias para responder à solicitação. Caso não responda no prazo estabelecido, será considerado que o demandante não tem mais interesse em dar prosseguimento à manifestação e assim o processo será encerrado e arquivado.
- **Denúncia:** A denúncia recebida pela Ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade que possibilitem a apuração, será encaminhada à Unidade responsável, a qual terá o prazo de 10 (dez) dias para fornecer a resposta.

Após o encaminhamento da manifestação, a Ouvidoria acompanhará a tramitação do processo e quando necessário, atuará de forma conciliadora, mantendo a imparcialidade e transparência para finalização da demanda dentro do prazo estabelecido.

Quando necessária à complementação de informações sobre a denúncia por parte do solicitante, a Ouvidoria entrará em contato com o denunciante, caso não seja anônimo.

Uma vez encaminhada a denúncia ao Gabinete da Reitoria, com a sugestão de instauração de procedimento investigatório preliminar, a Ouvidoria encerra a sua participação naquela manifestação específica, não cabendo participar do processo de investigação ou de responsabilização em face ao suposto ato ilícito.

Em caso de denúncia anônima, somente terá prosseguimento depois de verificada a existência de elementos mínimos comprobatórios e suficientes que possibilitem a adoção de medidas destinadas à sua apuração pela autoridade competente. O ônus de fornecer evidências que sustentem a denúncia é do denunciante.

Denúncia anônima com insuficiência de elementos relevantes ou que apenas indique conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público ou membro da comunidade acadêmica será arquivada.

Denúncia caluniosa é crime previsto no artigo 339 do Código Penal. Caso uma denúncia anônima esteja aparentemente sendo utilizada para difamar, caluniar ou injuriar alguém, a Ouvidoria poderá encaminhar demanda ao Ministério Público para que sua autoria seja investigada.



Ouvidoria-Geral da Unifesspa

Folha 31, quadra 07, lote especial, Bairro Nova Marabá – Marabá-PA.

IMPORTANTE:

- ☺ Todas as demandas recebidas na Ouvidoria são tratadas com o devido sigilo, de acordo com a legislação vigente.
- ☺ O prazo de atendimento das solicitações encaminhadas à Ouvidoria é de cinco dias úteis, e se necessário prorrogado por mais cinco dias.
- ☺ A resposta conclusiva emitida pela Ouvidoria é aquela que põe fim ao fluxo de atendimento da manifestação do cidadão, lhe fornecendo uma resposta definitiva, final, encerrando a atuação da Ouvidoria naquele caso concreto, seja com a resposta sobre análise do caso ou sobre a impossibilidade de dar prosseguimento. Uma resposta conclusiva não significa que o pleito do cidadão foi atendido.
- ☺ Quando a manifestação é encerrada, o cidadão recebe no e-mail cadastrado a resposta final de sua demanda, com o conteúdo de toda a manifestação, inclusive a resposta final, sem que seja necessário acessar o Sistema Informatizado, com o uso do código de acesso.



Ouvidoria-Geral da Unifesspa

Folha 31, quadra 07, lote especial, Bairro Nova Marabá – Marabá-PA.

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC foi criado em razão da Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 – LAI, conforme disposto em seu Art. 9º:

Art. 9º: O acesso à informação pública será assegurado mediante:

I – criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;*
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;*
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e*

II – realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

Segundo a Portaria nº 1.273 de 29 de dezembro de 2016, a servidora Josilene da Silva Tavares é a autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação, exercendo as atribuições previstas no art. 40 da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, e verificando cumprimento da LAI na Unifesspa. Cabe também à mesma recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à efetividade do Acesso à Informação na Instituição.

O SIC funciona juntamente com a Ouvidoria-Geral, localizada na Folha 31, quadra 07, lote especial, Bairro Nova Marabá, piso superior do prédio administrativo do Campus I, Marabá-Pará, de segunda a sexta de 9 às 17 horas. Telefone (94) 2101-7169 ou site, através do link: <https://ouvidoria.unifesspa.edu.br/>.

Há ainda o e-mail sic@unifesspa.edu.br (O mesmo não serve para registro de solicitação de informações. Qualquer pedido deve ser realizado pelo Sistema SIC ou através dos formulários próprios, que após preenchidos devem ser entregues na sede da Ouvidoria ou encaminhado à mesma por correspondência.)

TEM COMO FUNÇÕES:

- a) atender e orientar os cidadãos sobre pedidos de informação;
- b) informar sobre a tramitação de documentos e requerimentos de acesso à informação;
- c) receber e registrar os pedidos de acesso e devolver as respostas aos solicitantes.

O SIC, além de atuar no recebimento de solicitações de informações públicas da Unifesspa, também atua fomentando a Transparência Ativa, divulgando proativamente, as informações consideradas de domínio público pela Unifesspa, que se encontram disponíveis no Portal de Transparência da Instituição (<https://transparencia.unifesspa.edu.br/>)

A coordenação do SIC também é responsável pelo tratamento das informações consideradas sigilosas e por realizar a interlocução com unidades da Unifesspa, para a resposta a recursos interpostos pelos cidadãos no âmbito da LAI.



Ouvidoria-Geral da Unifesspa

Folha 31, quadra 07, lote especial, Bairro Nova Marabá – Marabá-PA.

PRAZO

O prazo para atendimento aos pedidos de informações recebidos através do SIC é de 20 (vinte) dias, prorrogável uma vez, por mais 10 (dez) dias.

PRINCÍPIOS

- Acesso é a regra, o sigilo, a exceção;
- O Requerente não precisa dizer por que e para que deseja a informação;
- Hipóteses de sigilo são limitadas e legalmente estabelecidas;
- O Fornecimento das informações é gratuito, salvo os custos de reprodução, caso necessário;
- Divulgação proativa de informações de interesse coletivo e geral (transparência ativa);
- Criação de procedimentos e prazos que facilitam o acesso à informação (transparência passiva);

COMO FAZER O PEDIDO DE INFORMAÇÃO.

Para apresentar um pedido de acesso à informação, é necessário realizar um cadastro prévio, acessando o Sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, www.acessoainformacao.gov.br/sistema/.

Caso não tenha acesso à internet, preencha um dos formulários disponíveis no link <https://ouvidoria.unifesspa.edu.br/formlu%C3%A1rios.html> e entregue pessoalmente ou envie por meio de correspondência física ao endereço acima indicado.

Marabá-PA, 27 de fevereiro de 2018.

Josilene da Silva Tavares
Ouvidora-Geral
Portaria nº 698/2015
Autoridade de Monitoramento da LAI
Portaria nº 1.273/2016