

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2022

RELAÇÃO DOS DIRIGENTES DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

REITOR

FRANCISCO RIBEIRO DA COSTA
(94) 2101-7135

VICE-REITORA

LUCÉLIA CARDOSO CAVALCANTE
(94) 2101-7135

PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PROAD

PRÓ-REITORA: MARCELE JULIANE MENEZES CASTRO
(94) 2101-7178

PRÓ-REITORIA DE DESENV. E GESTÃO DE PESSOAS – PROGEP

PRÓ-REITORA: JULIANA DE SALES SILVA
(94) 2101-7163

PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO – PROEG

PRÓ-REITOR: DENILSON DA SILVA COSTA
(94) 2101-7129

PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E ASSUNTOS ESTUDANTIS – PROEX

PRÓ-REITORA: LUCIA CRISTINA CAVALCANTE DA SILVA
(94) 2101-7167

PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA – PROPIT

PRÓ-REITORA: GILMARA REGINA LIMA FEIO
(94) 2101-1046

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL – SEPLAN

SECRETÁRIO: MANOEL ENIO DE ALMEIDA AGUIAR
(94) 2101-7166

SECRETÁRIO DE INFRAESTRUTURA - SINFRA

SECRETÁRIO: LUCAS FRANÇA ROLIM
(94) 2101-7185

GABINETE DO REITOR

CHEFE DE GABINETE: MANOEL SOUSA DA SILVA JUNIOR
(94) 2101-7135

DIRIGENTE OUVIDORIA-GERAL

**OUVIDORA-GERAL; AUTORIDADE DE
MONITORAMENTO DO SISTEMA ELETRÔNICO DO
SERVIÇO DO CIDADÃO (E-SIC); AUTORIDADE DE
MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À
INFORMAÇÃO-LAI e ENCARGADA DE DADOS
PESSOAIS DA UNIFESSPA**

KHANDIDA COELHO VICHMEYER PAULA
(94) 2101-71-7169

Equipe responsável pela Elaboração do RAA

OUVIDORA-GERAL
KHANDIDA COELHO VICHMEYER PAULA
(94) 2101-7169

**SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA DA
OUVIDORIA**
MARIA ROSÁRIO PEREIRA DE LIMA
(94) 2101-7169

SUMÁRIO

SEÇÃO 1

| | |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO | 8 |
| ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA | 10 |
| Organograma | 12 |
| Apresentação | 13 |
| Fluxograma | 15 |
| PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS | 16 |

SUMÁRIO

SEÇÃO 2

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA 17

Apoio da estrutura de governança na geração de valor 22

AS AÇÕES DA UNIDADE E SUA RELAÇÃO COM A SOCIEDADE 24

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO RECEPCIONADAS E TRATADAS PELA OUVIDORIA 25

PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA E DO ACESSO À INFORMAÇÃO 26

SUMÁRIO

SEÇÃO 3

| | |
|--|-----------|
| TRATAMENTO DE DEMANDAS | 28 |
| OUVIDORIA - SISTEMA SIGAA | 29 |
| Manifestações por tipo | 29 |
| Denúncias | 30 |
| Total das manifestação do Sigaa | 34 |
| Nuvem de palavras dos assuntos mais abordados pelos demandantes, em 2022 | 35 |
| Unidades demandadas | 37 |

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC | 38 |
| Total de Solicitações de acesso à Informação do Fala.BR | 40 |
| Imagem 1 - Posição da Unifesspa no Ranking do ano de 2022 | 41 |
| Total Geral de Manifestações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) | 43 |
| Nuvem de palavra assuntos mais demandados em 2022, no Painel da LAI | 44 |
| Unidades demandadas | 45 |
| Estados de localização dos solicitantes do Fala.BR | 46 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 47 |

SEÇÃO 1

INTRODUÇÃO

Tendo como referência o ano de 2022, o documento em questão, que está dividido em 3 seções, apresenta o resultado da recepção e tratamento das manifestações registradas na Ouvidoria Geral por meio do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (Sigaa) e da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Dessa forma, a seção 1 traz uma breve explanação acerca da estrutura organizacional e administrativa, mostrando sua organização hierarquia, como a Ouvidoria se organiza internamente, fluxos da Ouvidoria e os principais canais de interação com a comunidade acadêmica da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (Unifesspa) e sociedade.

A seção 2 apresenta os campos de atuação da equipe da Ouvidoria e suas aspirações. Mostra que esta desenvolve um trabalho de atendimento ao cidadão e cooperação com as outras instâncias Universitárias, cujo propósito é o aprendizado e a inovação contínuos, para se firmar cada vez mais como uma ouvidoria pública que compreenda sua comunicação com o cidadão como um meio de promover a participação social. Traz, ainda, informações gerais, referentes à transparência pública no âmbito da Unifesspa.

INTRODUÇÃO

Na seção 3, vem, o presente relatório, demonstrar, os resultados específicos do atendimento ao público, pois traz os números obtidos em relação ao Universo das demandas recebidas pela Ouvidoria em 2022, possibilitando o comparativo anual dos números alcançados em manifestações e respostas, tabulando e combinando os dados apurados em 2022, para a alimentação dos dados que serão publicados em relatórios da Unifesspa.

Os dados coletados permitirão identificar, ao longo deste relatório, informações diversas tais como: a soma, total e em separado, do quantitativo de manifestações da Ouvidoria e do Fala.BR recebidas em 2022, tipos de manifestação, assuntos mais abordados, Unidades mais demandadas, evoluções históricas, dentre outras. Pretende-se, que seja possível a partir deste documento, estabelecer novos parâmetros para a melhoria do atendimento ao público ao longo do ano de 2023, quando necessário.

A partir da análise dos dados explanados, buscaremos demonstrar possíveis fatores de interferência nos resultados, com o olhar atento para as melhorias que precisam ser priorizadas e para ações já existentes que poderão ser retomadas ou inovadas, a fim de aperfeiçoar os serviços prestados pela Ouvidoria, com vistas na melhoria dos resultados em relação à atuação da Ouvidoria.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA

Atualmente a Ouvidoria-Geral é composta por duas servidoras do quadro de técnicos administrativos em Educação nível D.

A Ouvidoria-Geral tem como responsável titular a servidora Khandida Coelho Vichmeyer Paula, a qual acumula as funções Autoridade de Monitoramento do Sistema Eletrônico do Serviço do Cidadão (E-SIC); Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação-LAI e Encarregada de dados pessoais da Unifesspa, com base na -Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Dentre outras atribuições a servidora Khandida Coelho Vichmeyer Paula é responsável por garantir o cumprimento da LAI dentro da Unifesspa, através da Transparência Ativa, divulgando proativamente, as informações consideradas de domínio público pela Unifesspa, e que se encontram disponíveis no Portal de Transparência da Instituição. Na função de Ouvidora, atua no recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações recebidas do público interno e/ou externo, buscando primeiramente a mediação de eventuais conflitos existentes.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA

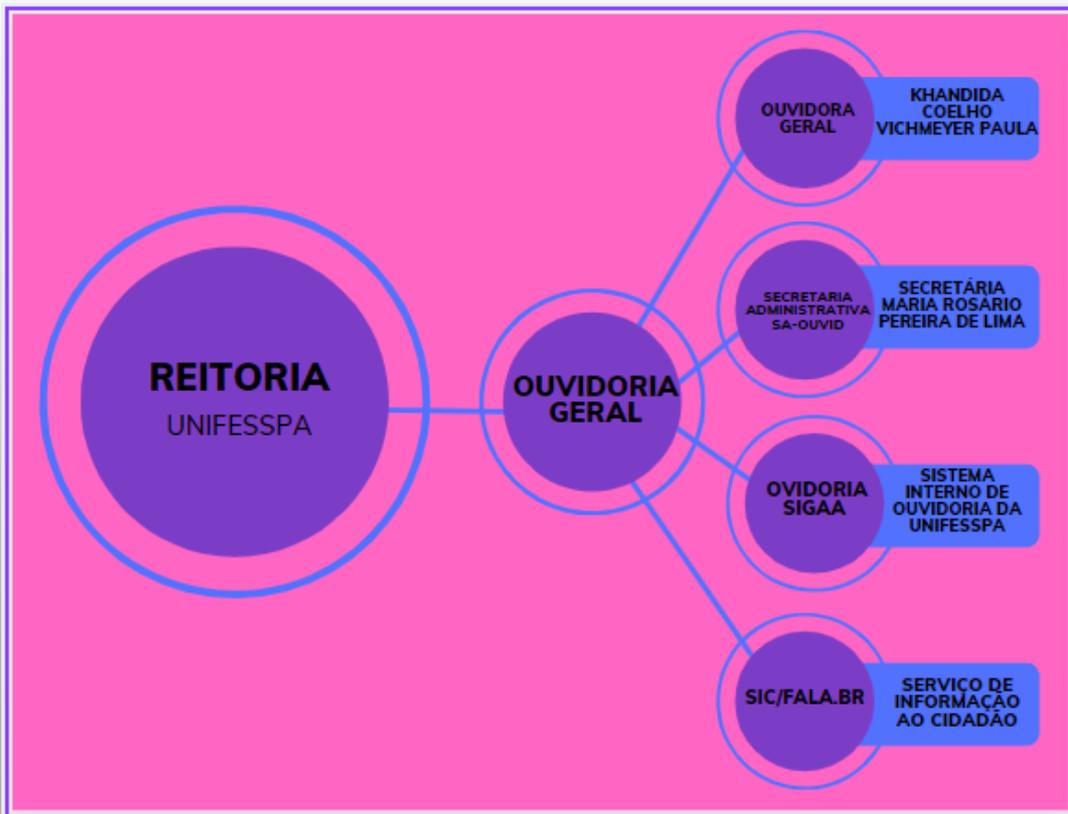
A Ouvidora atua ainda na facilitação das relações entre a Unifesspa e os diversos públicos que a procuram, buscando ser a voz cidadã dentro desta Instituição. Tem ainda a incumbência de interpretar as demandas, propor mudanças e conferir possíveis oportunidades de melhoria dos serviços oferecidos pela Unifesspa.

A Servidora Maria Rosário Pereira de Lima responde pela secretaria administrativa e é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, respondendo às solicitações de informações dos usuários internos e/ou externos. A mesma atua ainda como apoio à Ouvidoria-Geral na parte administrativa e técnica, também substituindo a Ouvidora em seus afastamentos legais.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA

Organograma

A Figura 1, abaixo representa a estrutura organizacional da Ouvidoria



A ouvidoria é um órgão Suplementar da Unifesspa, integrando a sua estrutura administrativa, sendo subordinado diretamente à Reitoria, mas com independência e neutralidade no trato com as demandas que surgem no dia a dia da Universidade, nas suas relações com a comunidade universitária e sociedade em geral.

Os sistemas [Sigaa](#) e [Fala.Br](#) são parte integrante da Ouvidoria e são os principais canais com os quais contamos para obtenção de feedback da sociedade.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA

Apresentação

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.

A Ouvidoria é um instrumento voltado para promover a participação popular, a transparência e a eficiência no Serviço Público. É responsável pelo recebimento de manifestações de sugestão, reclamação, denúncias, solicitação de atendimento ou de providência, elogios e pedidos de informação da comunidade universitária e da sociedade em geral.

Cabe à Ouvidoria, portanto, receber as manifestações, interpretá-las e tratá-las com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, buscando a satisfação da comunidade interna e externa, e informar à Gestão Universitária sobre os pontos críticos e de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados, seja na dimensão administrativa ou acadêmica, respeitando os princípios de transparência, ética, legalidade e eficiência.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA

Apresentação

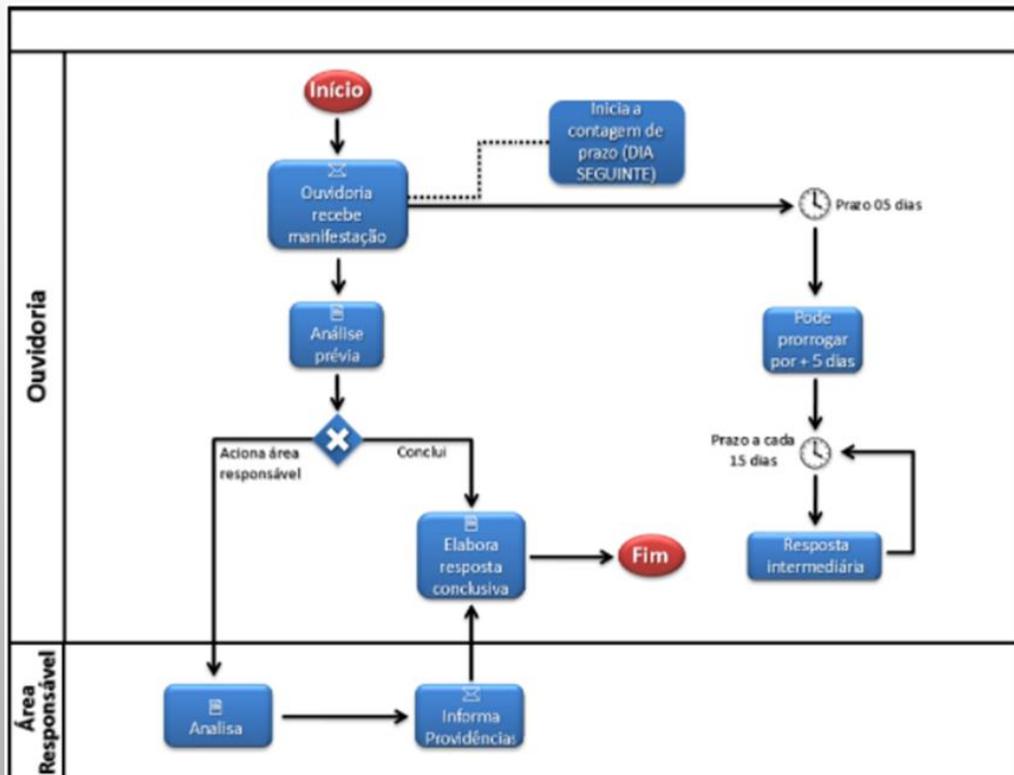
Sua interlocução entre a comunidade acadêmica, a comunidade externa e a Gestão Universitária visa contribuir para o desenvolvimento institucional e para a defesa dos direitos dos usuários. Sua atuação é essencialmente na estrutura de mediação nas relações que os cidadãos estabelecem com o Órgão.

A atual gestão da Ouvidoria é composta por uma equipe constituída pela ouvidora e uma secretária administrativa, que monitora e trata as manifestações por meio do Sistema Fala.Br e demais canais de atendimento.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA

Fluxograma

Figura 2, Fluxograma das manifestações recebidas na Ouvidoria



A Figura 2, ao lado, demonstra o trâmite normal que percorre uma demanda, ao ser recebida na Ouvidoria, até o seu encerramento.

Na maioria dos casos, o manifestante obtém uma resposta conclusiva dentro do prazo legalmente estabelecido. Em poucos casos, como apuração de denúncia procedente, o demandante tem acesso a respostas intermediárias, até que seja concluído o processo de apuração.

PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS

Existem vários meios disponíveis para comunicação com a Ouvidoria, conforme pode ser constatado ao lado. Dos canais indicados, a preferência dos demandantes para registro das suas manifestações é pelo formulário eletrônico do Sigaa e pela plataforma do Fala.BR (terceiro ícone ao lado) .

Em 2022, a Ouvidoria retomou o atendimento presencial, que havia sido suspenso em função da pandemia da COVID-19



[//ouvidoria.unifesspa.edu.br/](https://ouvidoria.unifesspa.edu.br/)



https://ouvidoria.unifesspa.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=389



ouvidoria@unifesspa.edu.br



[Fala.BR](#)



(94) 2101-7169



Av. Paulo César Fonteles de Lima Filho (antiga Av. dos Ipês), s/nº — Cidade Jardim —
Térreo do Bloco Central.

SEÇÃO 2

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Tendo como anseio fundamental, promover o fortalecimento da democracia participativa na instituição, a Ouvidoria da Unifesspa atua junto à administração desta, em cooperação mútua com suas instâncias administrativas e acadêmicas, buscando, cada vez mais, o aprimoramento necessário para garantir a qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos.

Um das funções da Ouvidoria é acolher e responder, ou encaminhar para outra unidade, denúncias, elogios, reclamações, solicitações, e sugestões, funcionando como interlocutora entre a Unifesspa e a sociedade, tornando tal interação mais próxima.

Ao receber, interpretar, tratar ou encaminhar as manifestações para tratamento em unidade pertinente, além de ter como aspiração, buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos, a Ouvidoria funciona como uma Unidade norteadora da atuação da administração, ao levar as mais diversas manifestações dos cidadãos à apreciação das Instâncias da Unifesspa.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Como de praxe, buscou atuar em conjunto com as instâncias acadêmicas e administrativas, sempre que necessário, na busca de soluções viáveis para as demandas apresentadas.

No segundo semestre de 2022, a ouvidoria realizou um trabalho de reformulação da sua página, tornando as buscas mais intuitivas, bem como tornando mais acessíveis os formulários para cadastro e consultas de manifestações, tanto no sistema de Ouvidoria/Sigaa como no Fala.BR, como pode ser constatado no [site da Ouvidoria](#). Este será um trabalho contínuo, de acordo com a percepção da necessidade de tornar o site mais funcional ao usuário dos serviços da Ouvidoria.

Colaborou, no âmbito da Unifesspa, com a implementação do Sistema e-Agendas ([Decreto nº 10.889/2021](#)), da Controladoria-Geral da União, tendo realizado o cadastro dos usuários da Unifesspa, e quando necessário, prestado as orientações aos usuários.

Em parceria colaborativa com o CTIC, deu prosseguimento aos trabalhos que cabem à Unifesspa, no que tange à política de dados abertos. A Ouvidora, juntamente com o CTIC, vem conduzindo os trabalhos de elaboração do novo Plano de Dados Aberto (PDA).

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Tem ocorrido várias reuniões entre Ouvidoria e CTIC, pois a atualização do PDA para posterior publicação está em curso e diz respeito a um trabalho realizado por uma comissão a qual o CTIC preside e a Ouvidora realiza o monitoramento da elaboração do próximo PDA, sempre em trabalho conjunto com o CTIC.

Em atenção às obrigações previstas na Lei nº 12.527/2011 - **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, dentre elas, a Publicação de Agenda (*Google Agenda*) e Atualização e Publicação de Currículo, preferencialmente *Currículo Lattes*, no segundo semestre de 2022, a Ouvidora realizou um trabalho minucioso em relação ao cumprimento destes dois itens.

Levando em consideração que órgãos públicos são periodicamente avaliados pela Controladoria-Geral da União, através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, a qual verifica o cumprimento dos itens da Transparência Ativa (dados obrigatórios que devem ser publicados no site oficial do órgão), esta Ouvidoria, na condição de setor responsável pelo monitoramento da LAI na Unifesspa fez um acompanhamento relevante desta questão.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Assim, solicitou, por e-mail, e por telefone, quando necessário, que todos os servidores ocupantes de cargos em comissão (**CD-01 / CD-04**, (conforme Tabela de Equivalência constante na Portaria nº 121, de 17 de março de 2019), disponibilizassem o link para acesso a Agenda (*Google Agenda*), inclusive orientando, quando necessário, e alertando que em caso de férias ou ausência do titular do cargo, é necessário publicar a agenda de quem o está substituindo, conforme determina a Lei nº 12.813/2013. Solicitou, ainda, o link para acesso ao Currículo, preferencialmente *Currículo Lattes* (neste caso, até a **CD-03**). Alertou quanto à atualização da Agenda e do *Currículo Lattes*. Ao obter os links, conforme foi solicitado, a Ouvidoria organizou e efetuou a publicação das agendas e currículos no site da Transparência da Unifesspa como pode ser consultado abaixo.

[Tabela de para acesso à Agenda \(*Google Agenda*\)](#)

[Tabela para acesso ao *Currículo Lattes*](#)

Em função de não ter obtido resposta de alguns setores, a tabela das agendas ainda não foi totalmente concluída. Importante frisar que buscaremos realizar um trabalho de atualização periódica.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Outrossim, as servidoras desta unidade, dentro das possibilidades de tempo que dispõem, têm participado de cursos, minicursos, palestras, seminários e demais eventos que entendem ser aprendizados em áreas que contribuem para a qualificação da atuação na Ouvidoria para o aprimoramentos dos serviços prestados.

Participa de reuniões com outras unidades da Unifesspa, para tratamento de assuntos corriqueiros ou não, necessários ao alinhamento das ações, bem como desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Apoio da estrutura de governança na geração de valor

Do apoio proveniente da estrutura de governança que, tem contribuído positivamente para a atuação da Ouvidoria, podemos destacar a eficácia do trabalho informativo que é realizado, e, em especial, as ações da Integridade nesse ano de 2022, tais como o “SEMINÁRIO SOBRE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO AMBIENTE ACADÊMICO E ADMINISTRATIVO” organizado pela integridade em parceria com outras instâncias da Unifesspa, dentre elas, a Ouvidoria e a elaboração da cartilha “ASSÉDIO MORAL E SEXUAL: PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO” em conjunto com a Ouvidoria e com outros setores da Unifesspa.

Em referência, especificamente à prática de assédio moral e sexual, as ações supracitadas tiveram grande relevância no sentido de instigar a conscientização e mirar na construção de uma nova cultura universitária na qual tais práticas sejam combatidas por todas e todos. O encorajamento à denúncia, sem dúvida, auxilia na coibição de tais práticas.

As ações conscientizadoras, voltadas para o tratamento do assédio moral e sexual, a curto prazo, tendem a incentivar as vítimas a denunciar tais práticas, ao ser transmitida a elas a sensação de segurança necessária para o encorajamento a procurar a Ouvidoria, como ocorreu em 2022, levando os casos de assédio ao conhecimento da Unifesspa. Este foi o impacto que se percebeu a curto prazo.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Apoio da estrutura de governança na geração de valor

A médio prazo, a Ouvidoria se norteará nos casos já recepcionados e tratados, para entender quais as ações mais eficazes a serem realizadas no combate a situações não somente de assédio moral e sexual, mas outras que possam gerar denúncias. Assim poderá buscar parcerias com diversos setores da Unifesspa para realização de palestras, tendo como norte o combate aos casos infracionais mais frequentes. Poderá elaborar folders informativos, dentre outras ações.

Vislumbra-se, a longo prazo, que a credibilidade já construída a curto e médio prazos, com a orientação necessária ao encorajamento para a denúncia a respeito de assédios, tendem a criar uma nova cultura comportamental em relação ao trato entre servidores e dos servidores com os cidadãos-usuários.

AS AÇÕES DA UNIDADE E SUA RELAÇÃO COM A SOCIEDADE

Sobre as ações da Ouvidoria no ano de 2022, podem ser identificadas no Tópico “Atuação da Ouvidoria (páginas 19 a 25).

Importante frisar a participação da Ouvidoria na Calourada 2022, em cuja ocasião apresentou aos calouros (por meio folders, cartazes e exposição oral), as formas de acesso, tipos de manifestações e os trâmites da Ouvidoria, dentre outras formas de atuação. Obteve um quantitativo expressivo de visitantes ao seu stand, todavia, em função de ter esquecido de coletar as assinaturas na frequência, coleta esta que só passou a ser executada quando se aproximava do final da exposição, restou prejudicada a contagem do número de comparecimentos no stand da Ouvidoria através da assinatura da frequência, que só registrou 12 assinaturas.

Destacamos que a Ouvidoria passou por mudança de gestão em 2022. Dado esse cenário de transição, além da calourada, não houve ações, que tenham sido promovidas por esta, que possam demonstrar um contato mais próximo com os usuários dos serviços oferecidos pela Unifesspa. Também não houveram pesquisas de satisfação direcionadas aos usuários.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO RECEPCIONADAS E TRATADAS PELA OUVIDORIA



DENÚNCIA: SE VOCÊ QUER COMUNICAR A OCORRÊNCIA DE UM ATO ILÍCITO, UMA IRREGULARIDADE PRATICADA POR AGENTES PÚBLICOS. TAMBÉM PODE SER USADA PARA DENUNCIAR UMA VIOLAÇÃO AOS DIREITOS HUMANOS. EM ALGUNS CASOS, A SUA MANIFESTAÇÃO NÃO SERÁ UMA DENÚNCIA E SIM UMA RECLAMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO.



ELOGIO: SE VOCÊ FOI BEM ATENDIDO E ESTÁ SATISFEITO COM O ATENDIMENTO, E/OU COM O SERVIÇO QUE FOI PRESTADO.



RECLAMAÇÃO: SE VOCÊ QUER DEMONSTRAR A SUA INSATISFAÇÃO COM UM SERVIÇO PÚBLICO. VOCÊ PODE FAZER CRÍTICAS OU RELATAR INEFICIÊNCIA. TAMBÉM SE APLICA AOS CASOS DE OMISSÃO. EXEMPLO: VOCÊ PROCUROU UM SERVIÇO OU ATENDIMENTO E NÃO OBTVEU RESPOSTA.



SOLICITAÇÃO: SE VOCÊ ESPERA UM ATENDIMENTO OU A PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO.



SUGESTÃO: SE VOCÊ TIVER UMA IDEIA OU PROPOSTA DE MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.

PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA E DO ACESSO À INFORMAÇÃO

A Transparência ativa é o ato da Administração Pública divulgar informações em seus portais, sem que tenha sido solicitada pelo administrado, ou seja, a divulgação proativa de toda e qualquer informação que seja de interesse público.

A Lei n.º 12.527/2011 (lei de acesso à informação), em seu art. 8º, determina que todos os órgãos e entidades públicas têm o dever de publicar informações públicas, de interesse coletivo ou geral na internet, determinando um rol mínimo de informações que devem ser publicadas.

Ao investir na transparência ativa, uma consequência natural é a diminuição de pedidos sobre um mesmo tema, redução de gastos e tempo que antes existiam com a prestação de informações solicitadas pelos cidadãos. Alcança-se ainda o aumento da credibilidade da gestão, que passa a ter uma imagem de maior respeito junto à população e melhora a comunicação com a população.

Nesse sentido, foi realizada uma força-tarefa, a fim de disponibilizarmos o maior número de informações no Portal da Transparência. Foram realizadas reuniões com as Unidades responsáveis e emitidas recomendações às mesmas, solicitando que as informações fossem disponibilizadas no portal. Obtivemos um resultado positivo nesse sentido, uma vez que todos os setores responderam positivamente, atualizando as informações que já eram públicas e alimentando o portal com informações atuais.

PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA E DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Vale ressaltar que periodicamente, a Controladoria Geral da União (CGU) monitora o cumprimento da transparência ativa por parte dos Órgãos e valida esses dados no painel de acesso à informação.

Nesse contexto, de acordo com os dados extraídos em 31/08/2022, no portal do [Painel Lei de acesso à Informação](#), cujo levantamento é realizado e divulgado pela CGU, dos 49 (quarenta e nove) itens avaliados no estudo feito por essa Controladoria, 47 (quarenta e sete) são atendidos integralmente pela Unifesspa e 2 (dois) são atendidos parcialmente. Portanto, conforme divulgado pela CGU, [Unifesspa](#) está entre as 10 (dez) universidades federais mais transparentes do Brasil.

A disponibilização de informações no Portal da Transparência é um trabalho contínuo que está sendo executado pela Ouvidoria, em conjunto com as Unidades Administrativas e algumas Pró-Reitorias, e que tem alcançado um resultado positivo, face aos anos anteriores.

SEÇÃO 3

TRATAMENTO DE DEMANDAS

Figura 3 - Quadro total de demandas em 2022 (Ouvidoria/Sigaa e SIC/Fala.BR)



Na Ouvidoria, existem dois sistemas distintos com os quais o usuário conta para registrar suas manifestações, quais sejam, Ouvidoria/Sigaa e SIC/Fala.BR. Embora tais sistemas integrem a Ouvidoria, eles são independentes tanto em relação aos registros e respostas das demandas, sendo, o SIGAA um sistema interno da Unifesspa e o Fala.BR um sistema do governo federal.

O quadro exibido ao lado, contempla o montante do quantitativo de demandas extraído dos dois sistemas da Ouvidoria (Ouvidoria/Sigaa e SIC/Fala.BR) no ano de 2022, e, posteriormente, os dados coletados desses sistemas no ano de referência serão levantados de forma separada.

OUVIDORIA - SISTEMA SIGAA

Manifestações por tipo

Em 2022, a Ouvidoria registrou o recebimento de 288 (duzentas e oitenta e oito), sendo que desse montante, 242 (duzentas e quarenta e duas) manifestações foram via Sigaa e 46 (quarenta e seis) foram recebidas por e-mail e posteriormente registradas no Sigaa.

Além do conjunto de manifestações informadas, a Ouvidoria também respondeu a consultas diversas, por e-mail, presencialmente e por telefone, esclarecendo dúvidas, prestando orientação concernente a registro de manifestações e repassando contatos.

Quadro 3 - Quantitativo de demandas recebidas na Ouvidoria em 2022

| Manifestações Recebidas em 2022 | |
|---------------------------------|-----|
| Denúncia | 62 |
| Elogio | - |
| Reclamação | 76 |
| Solicitação | 145 |
| Sugestão | 05 |
| Total | 288 |

Fonte: Ouvidoria/Sigaa

OUVIDORIA - SISTEMA SIGAA

Denúncias

Quadro 4 – Quantitativo de Denúncias em 2022

| Ano | A Saldo em 01 de janeiro | B Entrada em 2022 | C Total de pedidos para análise | D Analisadas/ Concluídas | E Saldo em 31 de dezembro | Tempo Médio de Resposta (em dias) |
|------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| 2020 | 0 | 61 | 61 | 61 | 0 | 5 |
| 2021 | 0 | 20 | 20 | 19 | 1 | 6,35 |
| 2022 | 1 | 62 | 63 | 63 | 0 | 9,69 |

Fonte: Ouvidoria/Sigaa

Verifica-se no quadro acima, uma crescente no tempo médio de resposta das denúncias de 2020 para 2022. A Ouvidoria tem buscado obter as respostas dentro do prazo legal, mantendo contato constante com as unidades respondentes para verificar o andamento do tratamento das denúncias.

Ante a esse quadro, destaca-se que essa média negativa em relação aos anos anteriores (9,69 dias em 2022), em parte, está relacionada a um equívoco quanto ao encerramento, no sistema, das denúncias passíveis de apuração. Após receber e encaminhar alguns casos, a Ouvidoria entendeu na prática, que uma denúncia, quando considerada procedente, não pode ficar em aberto no Sistema. Ao encaminhar o processo para a Unidade pertinente, a Ouvidoria deve oferecer uma resposta intermediária e encerrar a demanda no sistema, pois o juízo de admissibilidade ou mesmo a apuração podem se estender por um longo período.

OUVIDORIA - SISTEMA SIGAA

Verifica-se no Quadro 4, a inexistência de denúncias pendentes de análise em janeiro de 2022. Foram recebidas 62 denúncias, inclusive, um número que superou o ano de 2021 (20 denúncias).

Presume-se que a retomada das atividades presenciais em 2022, pode ter impactado no aumento das denúncias à Ouvidoria. Além disso, ao longo do ano de 2022, houve, na Unifesspa, um trabalho orientativo significativo, em relação a assédio moral e sexual. Este partiu de iniciativa da Instância de Integridade, que organizou o “SEMINÁRIO SOBRE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO AMBIENTE ACADÊMICO E ADMINISTRATIVO”, em conjunto com a Auditoria Interna; Ouvidoria; Divisão de Processos Disciplinares; Divisão de Saúde e Qualidade de Vida; Comissão de Ética e Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional. Também foi elaborada por vários órgãos da Unifesspa, a cartilha denominada “ASSÉDIO MORAL E SEXUAL: PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO”.

OUVIDORIA - SISTEMA SIGAA

Tabela 1 - detalhes das denúncias e tempo médio de resposta, em dias, em 2022

| DENÚNCIAS EM 2022 - OUVIDORIA SIGAA | | | | | | |
|-------------------------------------|----------|----------|--------|------------------|------------------|---------------------------|
| ORDEM | NÚMERO | TIPO | ORIGEM | DATA DE CADASTRO | DATA DA RESPOSTA | TEMPO RESPOSTA DIAS ÚTEIS |
| 1 | 3/2022 | Denúncia | Online | 14/01/2022 | 14/03/2022 | 42 |
| 2 | 9/2022 | Denúncia | Online | 09/02/2022 | 10/02/2022 | 2 |
| 3 | 27/2022 | Denúncia | Online | 03/03/2022 | 03/03/2022 | 1 |
| 4 | 28/2022 | Denúncia | Online | 03/03/2022 | 10/03/2022 | 6 |
| 5 | 42/2022 | Denúncia | Online | 15/03/2022 | 16/03/2022 | 2 |
| 6 | 45/2022 | Denúncia | Online | 18/03/2022 | 04/04/2022 | 12 |
| 7 | 46/2022 | Denúncia | Online | 18/03/2022 | 28/03/2022 | 7 |
| 8 | 66/2022 | Denúncia | Online | 28/03/2022 | 04/04/2022 | 6 |
| 9 | 69/2022 | Denúncia | Online | 31/03/2022 | 08/04/2022 | 7 |
| 10 | 98/2022 | Denúncia | E-mail | 20/04/2022 | 09/05/2022 | 14 |
| 11 | 102/2022 | Denúncia | Online | 26/04/2022 | 27/04/2022 | 2 |
| 12 | 106/2022 | Denúncia | Online | 03/05/2022 | 10/05/2022 | 6 |
| 13 | 111/2022 | Denúncia | Online | 10/05/2022 | 26/05/2022 | 13 |
| 14 | 114/2022 | Denúncia | Online | 13/05/2022 | 26/05/2022 | 10 |
| 15 | 115/2022 | Denúncia | Online | 15/05/2022 | 08/06/2022 | 18 |
| 16 | 122/2022 | Denúncia | Online | 27/05/2022 | 07/06/2022 | 8 |
| 17 | 133/2022 | Denúncia | Online | 03/06/2022 | 07/06/2022 | 3 |
| 18 | 134/2022 | Denúncia | Online | 03/06/2022 | 13/06/2022 | 7 |
| 19 | 135/2022 | Denúncia | Online | 06/06/2022 | 13/06/2022 | 6 |
| 20 | 136/2022 | Denúncia | Online | 06/06/2022 | 13/06/2022 | 6 |
| 21 | 138/2022 | Denúncia | Online | 08/06/2022 | 13/06/2022 | 4 |
| 22 | 139/2022 | Denúncia | Online | 08/06/2022 | 13/06/2022 | 4 |
| 23 | 140/2022 | Denúncia | Online | 09/06/2022 | 13/06/2022 | 3 |
| 24 | 141/2022 | Denúncia | Online | 09/06/2022 | 13/06/2022 | 3 |
| 25 | 142/2022 | Denúncia | Online | 09/06/2022 | 13/06/2022 | 3 |
| 26 | 143/2022 | Denúncia | Online | 09/06/2022 | 13/06/2022 | 3 |
| 27 | 144/2022 | Denúncia | Online | 10/06/2022 | 23/06/2022 | 10 |
| 28 | 146/2022 | Denúncia | Online | 13/06/2022 | 13/06/2022 | 1 |
| 29 | 150/2022 | Denúncia | Online | 19/06/2022 | 20/06/2022 | 1 |
| 30 | 151/2022 | Denúncia | Online | 20/06/2022 | 21/06/2022 | 2 |
| 31 | 152/2022 | Denúncia | Online | 21/06/2022 | 23/06/2022 | 3 |

| DENÚNCIAS EM 2022 - OUVIDORIA SIGAA (CONTINUAÇÃO) | | | | | | |
|---|----------|----------|--------|------------------|------------------|---------------------------|
| ORDEM | NÚMERO | TIPO | ORIGEM | DATA DE CADASTRO | DATA DA RESPOSTA | TEMPO RESPOSTA DIAS ÚTEIS |
| 32 | 155/2022 | Denúncia | Online | 24/06/2022 | 27/06/2022 | 2 |
| 33 | 160/2022 | Denúncia | Online | 28/06/2022 | 27/07/2022 | 22 |
| 34 | 169/2022 | Denúncia | Online | 05/07/2022 | 03/08/2022 | 22 |
| 35 | 179/2022 | Denúncia | Online | 14/07/2022 | 29/07/2022 | 12 |
| 36 | 189/2022 | Denúncia | Online | 25/07/2022 | 02/08/2022 | 7 |
| 37 | 199/2022 | Denúncia | Online | 27/07/2022 | 27/07/2022 | 1 |
| 38 | 200/2022 | Denúncia | Online | 27/07/2022 | 10/08/2022 | 11 |
| 39 | 204/2022 | Denúncia | Online | 01/08/2022 | 22/08/2022 | 16 |
| 40 | 207/2022 | Denúncia | Online | 03/08/2022 | 19/08/2022 | 13 |
| 41 | 209/2022 | Denúncia | Online | 05/08/2022 | 24/08/2022 | 14 |
| 42 | 216/2022 | Denúncia | Online | 10/08/2022 | 11/08/2022 | 2 |
| 43 | 217/2022 | Denúncia | Online | 12/08/2022 | 12/08/2022 | 1 |
| 44 | 222/2022 | Denúncia | Online | 20/08/2022 | 05/09/2022 | 11 |
| 45 | 223/2022 | Denúncia | Online | 22/08/2022 | 23/08/2022 | 2 |
| 46 | 229/2022 | Denúncia | Online | 01/09/2022 | 12/09/2022 | 8 |
| 47 | 230/2022 | Denúncia | Online | 06/09/2022 | 14/09/2022 | 7 |
| 48 | 235/2022 | Denúncia | Online | 28/09/2022 | 29/09/2022 | 2 |
| 49 | 236/2022 | Denúncia | Online | 29/09/2022 | 27/10/2022 | 21 |
| 50 | 237/2022 | Denúncia | Online | 30/09/2022 | 27/10/2022 | 20 |
| 51 | 245/2022 | Denúncia | Online | 18/10/2022 | 20/10/2022 | 3 |
| 52 | 246/2022 | Denúncia | Online | 20/10/2022 | 16/12/2022 | 42 |
| 53 | 248/2022 | Denúncia | Online | 20/10/2022 | 16/11/2022 | 20 |
| 54 | 253/2022 | Denúncia | Online | 07/11/2022 | 08/11/2022 | 2 |
| 55 | 255/2022 | Denúncia | Online | 07/11/2022 | 08/12/2022 | 24 |
| 56 | 258/2022 | Denúncia | Online | 09/11/2022 | 19/12/2022 | 29 |
| 57 | 262/2022 | Denúncia | Online | 11/11/2022 | 21/11/2022 | 7 |
| 58 | 263/2022 | Denúncia | Online | 11/11/2022 | 15/12/2022 | 25 |
| 59 | 268/2022 | Denúncia | Online | 19/11/2022 | 24/11/2022 | 4 |
| 60 | 306/2022 | Denúncia | Online | 23/11/2022 | 25/11/2022 | 3 |
| 61 | 308/2022 | Denúncia | Online | 29/11/2022 | 29/12/2022 | 23 |
| 62 | 314/2022 | Denúncia | Online | 06/12/2022 | 19/12/2022 | 10 |
| MÉDIA | | | | | | 9,6935484 |

A tabela ao lado traz dados mais detalhados a respeito das denúncias registradas no ano de 2022, mostrando o tempo médio que a Ouvidoria levou para respondê-las. O tempo médio foi de 9,69 dias.

OUVIDORIA - SISTEMA SIGAA

Quadro 5 - Quantidade de demandas recebidas por tipo e por ano

| Tipo de manifestação | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|----------------------|-------|------|------|------|------|------|------|
| Denúncia | 62 | 20 | 61 | 72 | 44 | 38 | 31 |
| Elogio | - | 2 | 5 | 14 | 9 | 5 | 0 |
| Reclamação | 76 | 53 | 101 | 140 | 94 | 106 | 93 |
| Solicitação | 145 | 170 | 128 | 142 | 117 | 109 | 69 |
| Sugestão | 5 | 3 | 6 | 11 | 8 | 3 | 6 |
| Total por ano | 288 | 248 | 301 | 379 | 300 | 278 | 202 |
| Total Geral | 1.996 | | | | | | |

Fonte: Ouvidoria/Sigaa

O quadro 5 traz uma evolução histórica do número das manifestações da Ouvidoria, sendo possível observar que tal evolução foi crescente até 2019 e que nos anos posteriores (2020 e 2021) houve uma regressão, provavelmente ocasionada pela Pandemia da COVID-19.

A seguir traremos o quadro demonstrativo deste declínio na Ouvidoria Sigaa, sendo possível também a comparação dos dados dos anos anteriores.

OUVIDORIA - SISTEMA SIGAA

Total das manifestação do Sigaa

| Saldo em 01/01/2022 | Entrada em 2022 | Análise em 2022 | Concluídas | Saldo em 31/12/2022 |
|---------------------|-----------------|-----------------|------------|---------------------|
| 2 | 288 | 300 | 300 | 0 |

Fonte: Ouvidoria/Sigaa

O quadro acima traz o quantitativo de demandas recebidas em 2022, restando perceptível que do total de 288 (duzentas e oitenta e oito) manifestações recebidas, todas foram respondidas dentro do exercício de 2022.

Em 2022, as manifestações do tipo “solicitação” foram as mais demandadas, com considerável destaque em relação aos demais tipos. O número de “denúncia” e “reclamação” ficou bem próximo. Como se nota, não teve registro de elogio e foram registradas apenas cinco sugestões.

OUVIDORIA - SISTEMA SIGAA

Tabela 2 - Assuntos mais abordados pelos demandantes

| MANIFESTAÇÕES SIGAA 2022 POR ASSUNTO | | | |
|--------------------------------------|------------|-----------------------------|------------|
| ASSUNTO | QUANTIDADE | ASSUNTO | QUANTIDADE |
| ATENDIMENTO | 26 | DESISTÊNCIA | 2 |
| MATRÍCULA | 21 | FREQUÊNCIA | 2 |
| OUTROS | 21 | INSTALAÇÃO | 2 |
| DOCUMENTAÇÃO | 16 | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | 2 |
| ORIENTAÇÕES | 12 | PERDA DE VÍNCULO | 2 |
| CARGA HORÁRIA | 12 | MOBILIDADE ACADÊMICA | 2 |
| ASSÉDIO MORAL | 11 | QUALIDADE DAS REFEIÇÕES | 2 |
| AULAS | 11 | APROVEITAMENTO DE ESTUDOS | 2 |
| INFORMAÇÕES | 10 | CÓDIGO DE VAGAS | 1 |
| DESRESPEITO | 9 | REPROVAÇÃO | 1 |
| TRANCAMENTO | 9 | BANCA | 1 |
| CONDUTA DE SERVIDOR | 8 | ADMINISTRATIVO | 1 |
| SISU | 8 | HORÁRIO | 1 |
| ATOS DE GESTÃO | 6 | RISCOS À SAÚDE | 1 |
| RESULTADO | 6 | BOLSAS | 1 |
| CADASTRO | 5 | CONCURSOS | 1 |
| EDITAIS | 5 | CONTRATOS | 1 |
| TRANSFERÊNCIA, REOPÇÃO, REINGRESSO | 5 | SELEÇÃO | 1 |
| TUTORIA | 5 | HORÁRIO DE TRABALHO | 1 |
| AVALIAÇÃO | 4 | APOIO ESTUDANTIL | 1 |
| CANCELAMENTO DE CURSO | 3 | MANUSEIO | 1 |
| COMPORTAMENTO | 3 | LABORATÓRIOS | 1 |
| CONSTRANGIMENTO | 3 | PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO | 1 |
| E-MAIL | 3 | GESTÃO DE PESSOAS | 1 |
| ESCLARECIMENTOS | 3 | ACESSO À INTERNET | 1 |
| GRADUAÇÃO | 3 | DADOS PESSOAIS | 1 |
| INSCRIÇÃO | 3 | FALTA DE PROFESSOR | 1 |
| INFRAESTRUTURA | 3 | COMPORTAMENTO INADEQUADO | 1 |
| ACADÊMICO | 2 | BIBLIOTECA | 1 |
| ACESSO | 2 | CURSOS | 1 |
| ASSÉDIO SEXUAL | 2 | ATESTADO | 1 |
| CERTIFICADOS | 2 | INFORMAÇÃO | 1 |
| CONCEITOS | 2 | NORMAS LEGAIS | 1 |
| ELEIÇÕES | 2 | AUXÍLIO EMERGENCIAL | 1 |
| SOMA | | | 288 |

Dos assuntos mais abordados, “Atendimento” está em primeiro lugar. Depois vem “Matrícula” e “Outros”. Este ano a Ouvidoria foi a Unidade mais demandada, provavelmente porque responde a inúmeras demandas sem que seja necessário encaminhá-las para tratamento pelas respectivas unidades. Observando o quadro geral, tais assuntos, na sua maioria pertencem à área de atuação do CRCA.

OUVIDORIA - SISTEMA SIGAA

Unidades demandadas

Quadro 7 - Manifestações da Ouvidoria por unidades em 2022

| Unidade | Quantidade |
|---|------------|
| Ouvidoria | 110 |
| Centro de Registro e Controle Acadêmico | 63 |
| Gabinete da Reitoria | 15 |
| Instituto de Geociências e Engenharia | 11 |
| Instituto de Engenharia do Araguaia | 10 |
| Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas | 8 |
| Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis | 8 |
| Centro de Processos Seletivos | 7 |
| Instituto de Estudos em Direito e Sociedade | 7 |
| Centro de Biblioteca Universitária | 6 |
| Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação | 6 |
| Instituto de Ciências Humanas | 6 |
| Instituto de Estudos do Trópico Úmido | 5 |
| Secretaria de Infraestrutura | 5 |
| Instituto de Estudos do Xingu | 5 |
| Instituto de Ciências Exatas | 4 |
| Instituto de Estudos em Desenvolvimento Agrário e Regional | 4 |
| Pró-Reitoria de Ensino de Graduação | 3 |
| Núcleo de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade | 2 |
| Comitê de Enfrentamento da Covid-19 | 1 |
| Comissão Própria de Avaliação | 1 |
| Instituto de Estudos em Saúde e Biológicas | 1 |
| PPGCF | 1 |
| Pós-Graduação em Dinâmicas Territoriais e Sociedade na Amazônia | 1 |

Fonte: Ouvidoria/Sigaa

A Ouvidoria foi a Unidade com maior número de respostas em 2022 (110 respostas). Isso ocorreu porque existem várias demandas que a Ouvidoria já detém resposta, com base em demandas já respondidas. Em outros casos, consegue elaborar as respostas sem que necessite encaminhá-las a outras unidades, pois indica links para pesquisa nos sites da Unifesspa ou compila informações para passar ao demandante, quando necessário.

O CRCA foi a segunda Unidade mais demandada em 2022, com 63 manifestações. Desse total, todas elas se tratam de solicitações referentes a matrícula, carga horária, aulas, trancamentos, SISU, transferência, tutoria e demais relacionados à área acadêmica.

Destaca-se ainda que algumas demandas foram encaminhadas para mais de uma unidade respondente. Trata-se de demandas que abordam vários temas, requerendo, assim, várias competências técnicas para elaboração da resposta.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

A Partir do ano de 2016, a Unifesspa que já contava com sua Ouvidoria-Geral em pleno funcionamento, passou a oferecer atendimento ao cidadão em observância à Lei Acesso à Informação-LAI (Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012).

No referido ano foi implementado o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC/Unifesspa, que integrou a estrutura da Ouvidoria.

A Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação-LAI na Unifesspa é a servidora Khandida Coelho Vichmeyer Paula. Esta foi designada pela Portaria N° 1203/2022.

Atualmente, o acompanhamento e envio das demandas do SIC/Unifesspa aos setores responsáveis pela informação, bem como posterior encaminhamento das respostas aos cidadãos, está sob a responsabilidade da servidora Maria Rosário Pereira de Lima, Secretária Administrativa da Ouvidoria.

O SIC/Unifesspa atuou de 2016 até 2020, por meio do recebimento de pedidos de informação,

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

registrados no Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC), e, a partir de 2020, com a integração do e-SIC ao Fala.BR, passou a realizar seu atendimento por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Tal sistema é vinculado ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Trata-se de um sistema com interface amigável, desenvolvido em software livre integrando todas as ouvidorias do Poder Executivo Federal, cujo banco de dados fica sob a guarda da Ouvidoria-Geral da União. Possibilita ao cidadão o recebimento automático de protocolo e acompanhamento da demanda.

O Quadro 8, demonstra que em 1º de janeiro de 2022 havia 1 demanda pendente de resposta. Na presente data, esta já foi respondida, ou seja, dentro do prazo legal de resposta, estabelecido pela Lei de Acesso à informação, pois seu prazo legal expira no dia 23 de janeiro de 2022.

Isso posto, dentro do exercício de 2022, o SIC/Unifesspa registrou a resposta de 95 manifestações no canal Fala.br, considerando a resposta da manifestação do saldo de 1º de janeiro de 2021.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Total de Solicitações de Acesso à Informação do Fala.BR

Quadro 8 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação 2022

| Ano | A Saldo em 01 de janeiro | B Entrada em 2022 | C Total de pedidos para análise | D Analisadas/ Concluídas | E Saldo em 31 de dezembro | Tempo Médio de Resposta (em dias) |
|------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| 2020 | 3 | 146 | 149 | 141 | 8 | 9,76 |
| 2021 | 8 | 109 | 117 | 117 | 0 | 13,06 |
| 2022 | 0 | 73 | 73 | 72 | 1 | 8,56 |
| 2023 | 1 | | 1 | | | |

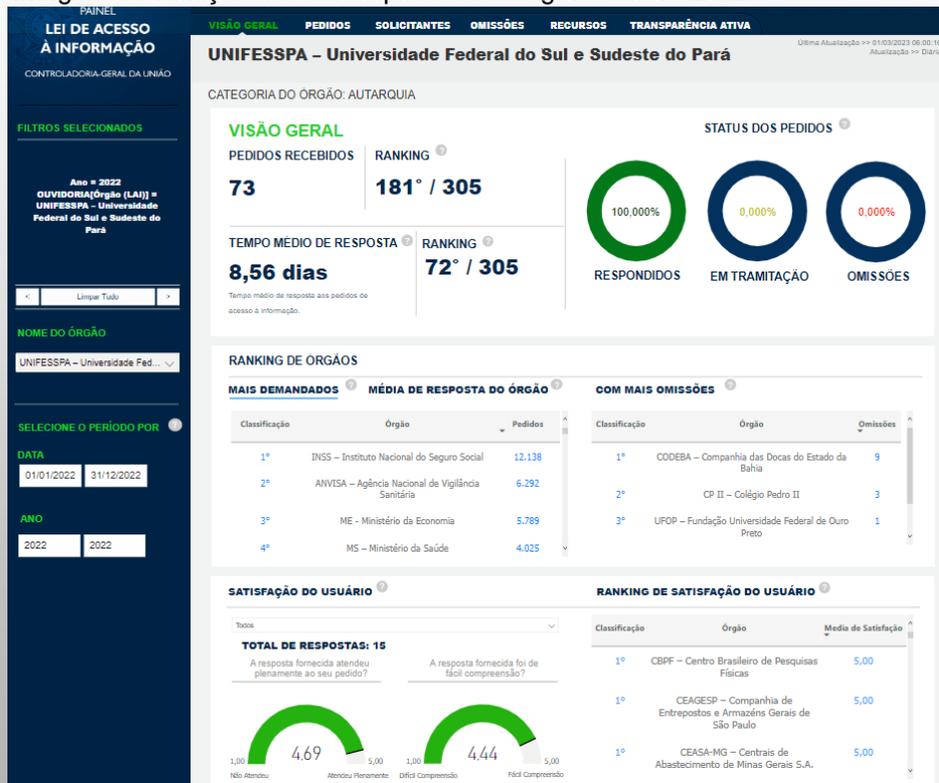
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, da Controladoria-Geral da União e Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria de 2021

Verifica-se no quadro 8, acima, que em 2022 a média, em dias, da Unifesspa, para atendimento às solicitações de informações recebidas, foi de 8,56.

E como se pode ver na Imagem 1, adiante, em 2022, a posição desta Instituições de Ensino Superior - IES - no ranking do Painel da Lei de Acesso à Informação, em relação aos 302 órgãos/entidades aderentes do Fala.BR, foi o septuagésimo segundo (72º) lugar.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Imagem 1 - Posição da Unifesspa no Ranking do ano de 2022



A imagem, à esquerda, traz uma visão mais abrangente da colocação da Unifesspa no Ranking Geral Painel Lei de Acesso à Informação, da Controladoria-Geral da União, considerando todas as instituições federais respondentes do Fala.BR.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Imagem 2 - Posição da Unifesspa no Ranking do ano de 2022

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

73

RANKING [?]

181° / 305

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA [?] RANKING [?]

8,56 dias

72° / 305

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

Nessa imagem (2) é possível verificar pontual, a colocação da Unifesspa no Ranking Geral Painel Lei de Acesso à Informação, da Controladoria-Geral da União, considerando todas as instituições federais respondentes do Fala.BR.

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, da Controladoria-Geral da União

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Total Geral de Manifestações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

Quadro 9 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação 2022

| Ano | Acesso à informação | Denúncia/Comunicação | Elogio | Reclamação | Solicitação | TOTAL GERAL DO FALA.BR |
|------|---------------------|----------------------|--------|------------|-------------|------------------------|
| 2022 | 73 | 06 | 01 | 03 | 12 | 95 |

Fonte: Plataforma Fala.BR

Conforme demonstra o quadro 9, acima, em 2022, a Ouvidoria recebeu 95 manifestações através da Plataforma Fala.br, sendo Acesso à Informação (73), Denúncia/Comunicação (06), Elogio (01), Reclamação (03) e Solicitação (12).

É importante frisar que o ranking do Painel da Lei de Acesso à Informação não considera todas as manifestações que são recebidas por esta Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.br.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Nuvem de palavra assuntos mais demandados em 2022, no Pannel da Lei de acesso à Informação

Imagem 3 – principais temas em 2022

PRINCIPAIS TEMAS



Dentre os assuntos mais demandados em 2022, destaca-se “Acesso à Informação”, “Educação Superior”, “Recursos Humanos”. “Acesso à informação” é um tema solicitado corriqueiramente, talvez por ser mais genérico.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Unidades demandadas

Quadro 9 - Manifestações da Plataforma Fala.BR por unidades em 2022

| Unidade | Quantidade |
|--|------------|
| Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas | 27 |
| Ouvidoria | 23 |
| Pró-Reitoria de Ensino de Graduação | 9 |
| Centro de Registro e Controle Acadêmico | 6 |
| Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional | 6 |
| Arquivo Central | 4 |
| Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica | 4 |
| Núcleo de acessibilidade e Inclusão Acadêmica | 4 |
| Gabinete da Reitoria | 3 |
| Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis | 2 |
| Assessoria de Comunicação | 1 |
| Centro de Biblioteca Universitária | 1 |
| Centro de Processos Seletivos | 1 |
| Comissão Própria de Avaliação | 1 |
| Instituto de Engenharia do Araguaia | 1 |
| Instituto de Estudos do Xingu | 1 |
| Núcleo de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade | 1 |
| Pró-Reitoria de Administração | 1 |
| Todos os Institutos | 1 |
| Secretaria de Infraestrutura | 1 |
| Secretaria Geral dos Conselhos Superiores | 1 |

Fonte: Plataforma Fala.br

As Unidades mais demandadas no Fala.BR foram Progep, Ouvidoria e Proeg.

Os assuntos relacionados à Progep referem-se a “Recursos Humanos”, “Concursos”, dentre outros.

As demandas atribuídas à Ouvidoria tratam de assuntos dos mais diversos, cujos a Ouvidoria ou já detinha a resposta ou já sabia a fonte onde coletar a informação solicitada.

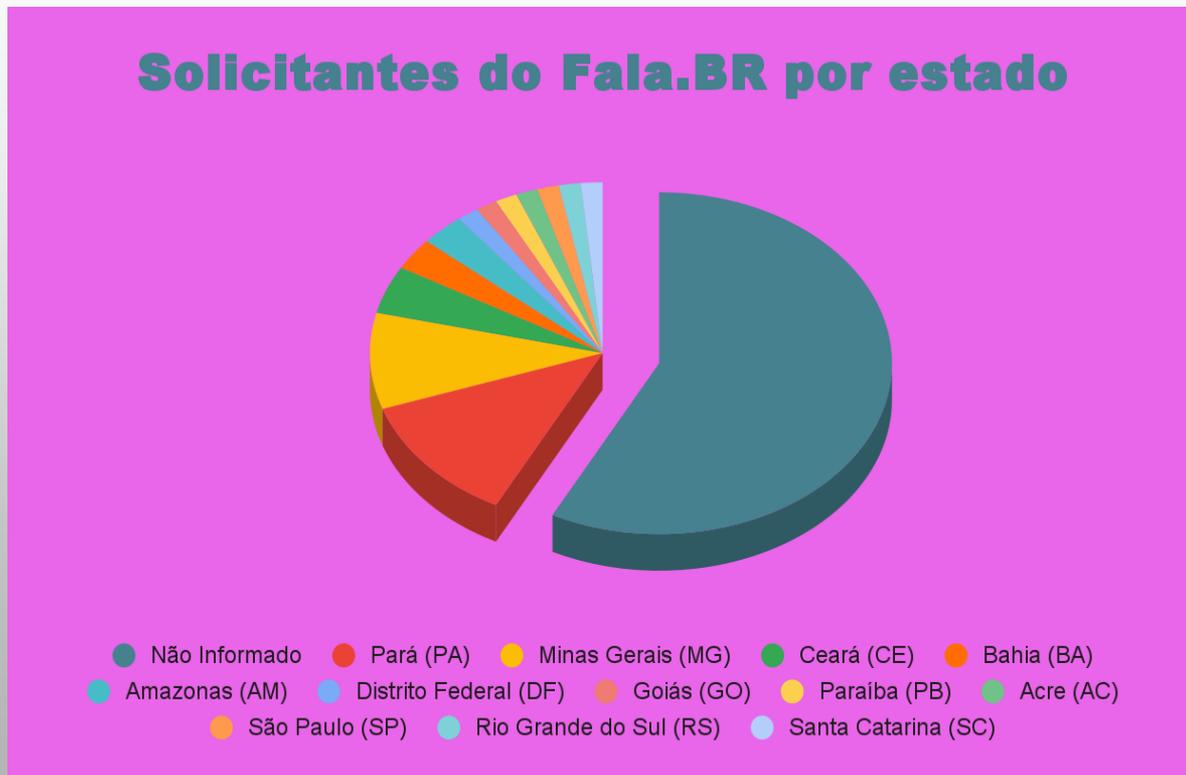
Quanto à Proeg, dentre os assuntos mais demandados estão “Educação Superior” e “Cotas”.

Destaca-se ainda que algumas demandas foram encaminhadas para mais de uma unidade respondente. Trata-se de demandas que abordam vários temas, requerendo, assim, várias competências técnicas para elaboração da resposta.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Estados de localização dos solicitantes do Fala.BR

Gráfico 1 - Estados dos demandantes em 2022



O Gráfico traz um demonstrativo de como estão distribuídos os solicitantes do Fala.br em 2022 por estado, restando perceptível que, dos demandantes que informaram o estado, a maioria é do Pará e de Minas Gerais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os diversos campos de atuação da Ouvidoria, esta tem como prioridade qualificar cada vez mais as atividades prestadas ao cidadão de dentro e de fora da Unifesspa, primando pela atuação justa e ética, com a ciência de que a Excelência no atendimento e prestação de serviços é essencial a construção da credibilidade.

É frequente a preocupação com o cumprimento dos prazos, e ainda que existam contratempos, as médias apresentadas no relatório demonstram que a tal cumprimento está ocorrendo a contento, entretanto, entendemos que precisamos buscar mecanismos que tornem cada vez mais célere o retorno aos demandantes, sempre com foco na organização das respostas, com linguagem eficiente, no sentido de atender, a contento, a necessidade do cidadão que busca a Ouvidoria.

No geral, os dados trazidos indicam que em 2022 aumentou expressivamente o número de manifestações da Ouvidoria. Nesse contexto, o sistema de Ouvidoria Interno (Sigaa) registrou aumento e quanto às demandas do Fala.BR, estas sofreram queda em comparação com 2021.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do quadro crescente das demandas do Sigaa em relação ao ano de 2021, podemos presumir duas situações decisivas, sendo uma delas, o reflexo do retorno das aulas e das atividades presenciais em 2022, pois há uma busca intensa da Ouvidoria para orientação presencial e por telefone, a respeito do registro de demandas, sendo que na maioria das vezes, as demandas são registradas.

Outra situação que podemos presumir ter impactado no número de manifestações, especificamente no que concerne ao assédio moral e sexual, conforme já enfatizado, foram as ações da integridade em relação a assédio moral e sexual. Elas podem ter sido determinantes no sentido de encorajar os servidores e alunos a registrar denúncia de assédio, por se sentirem amparados e seguros para procurarem a Ouvidoria.

É importante destacar a mudança na gestão da Ouvidoria neste ano de 2022 a partir de julho, tornando-se mais difícil um diagnóstico certo em relação às demandas. É algo que será aprimorado com o passar do tempo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A expectativa para esse ano de 2023 é que seja possível se aprofundar no processo de funcionamento da Ouvidoria, e, com isso, buscar inovar as práticas, tornando esta unidade cada vez mais colaborativa com a instituição, bem como aprimorando o processo de acolhimento e tratamento das demandas.

Superada essa etapa inicial da nova gestão, em que se buscou aprendizados a respeito do fluxo da Ouvidoria, bem como estudar os processos que fazem parte das atividades, a dedicação se voltará para o estudo e aprimoramento de boas práticas que possam resultar numa atuação mais eficiente.

Colocamo-nos à disposição da comunidade, dos dirigentes e Conselheiros desta Universidade, bem como do público externo, para recebermos sugestões de melhorias em nosso atendimento.

Esse é o relatório.