



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ (UNIFESSPA)
OUVIDORIA

Relatório da Ouvidoria 2023

Marabá - janeiro de 2024

DIRIGENTES DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA UNIFESSPA

Reitor

FRANCISCO RIBEIRO DA COSTA

Vice-Reitora

LUCÉLIA CARDOSO CAVALCANTE

Pró-Reitor de Administração

RAIMUNDO NONATO SANTOS DA SILVA

Pró-Reitora de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas

JULIANA DE SALES SILVA

Pró-Reitor de Ensino de Graduação

DENILSON DA SILVA COSTA

Pró-Reitora de Extensão e Assuntos Estudantis

LÚCIA CRISTINA CAVALCANTE DA SILVA

Pró-Reitora de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica

GILMARA REGINA LIMA FEIO

Secretário de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

MANOEL ENIO ALMEIDA AGUIAR

Secretário de Infraestrutura

LEANDRO DE OLIVEIRA FERREIRA

Chefe de Gabinete

MANOEL SOUSA DA SILVA JUNIOR

Procurador-Geral

JOSÉ JÚLIO GADELHA

Ouvidora-Geral

KHANDIDA COELHO VICHMEYER PAULA

Outras Funções da dirigente da Ouvidoria-Geral:

- ❖ **Autoridade de Monitoramento do Sistema Eletrônico do Serviço do Cidadão (SIC)**

Portaria N° 1200/2022-Unifesspa;

- ❖ **Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI)**

Portaria N° 1203/2022-Unifesspa.

EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO RAA E SUMÁRIO

Elaboração

Maria Rosário Pereira de Lima
Substituta eventual da Ouvidora-Geral no
período de elaboração do RAA.

SUMÁRIO

- 01** **INTRODUÇÃO**
- 02** **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA**
 - Organograma Ouvidoria
 - Competências da Ouvidoria
 - Gestora da Ouvidoria
- 03** **ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**
 - Apoio da estrutura de governança na geração de valor
 - As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade
 - Gestão do orçamento e finanças
- 04** **INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA - PROGRAMA DE INTEGRIDADE**
- 08** **DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS**

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria apresenta o documento em questão, que tem como referência o ano de 2023. Este, está dividido em 3 seções e vem apresentar o resultado da recepção e tratamento das manifestações registradas no módulo de ouvidoria do SIG, no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas - Sigaa (cujo foi desativado neste ano de 2023, mediante exigência da Controladoria Geral da União- CGU) e na 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 hierárquica no organograma, suas competências e identificando a gestora da Ouvidoria.

A seção 2 detalha atuação da Ouvidoria nos, trazendo os resultados específicos do atendimento ao público, pois traz os números obtidos em relação ao Universo das demandas recebidas pela Ouvidoria em 2023, possibilitando o comparativo anual dos números alcançados em manifestações e respostas, tabulando e combinando as dados apurados em 2023, 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 do módulo de Ouvidoria do SIG (Sigaa) e do Fala.BR, recepcionadas em 2023, 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 2024, quando necessário.

A seção 3 traz, em números, informações a respeito das manifestações registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), para o programa de Integridade, com as considerações julgadas necessárias.

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 aprimorar os serviços prestados pela Ouvidoria, com vistas na melhoria dos resultados provenientes da sua atuação.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA

Organograma e Competências da Ouvidoria

Organograma da Ouvidoria

Figura 1



Ouvidoria-Geral - na figura da Ouvidora-Geral

- ❖ Fortalecer a interlocução entre as comunidades interna e externa e a Instituição;
- ❖ Estimular a contribuição da comunidade interna e externa, visando garantir transparência organizacional e contribuir para a melhoria contínua da Unifesspa;
- ❖ Executar o monitoramento do Sistema Eletrônico do Serviço do Cidadão (SIC) e gerência do Sistema Fala.BR na Unifesspa;
- ❖ Executar tarefas direcionadas ao atendimento ao cidadão com base nas demandas da Plataforma Fala.BR;
- ❖ Atuar no monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI;
- ❖ Realizar a gestão do sistema e-Agendas na Unifesspa (Decreto nº 10.889/2021);

- ❖ Exercer a gestão administrativa da Ouvidoria;
- ❖ Exercer outras atividades inerentes à área de atuação da Ouvidoria.

Secretaria Administrativa da Ouvidoria - na figura da Secretária Administrativa

- ❖ Gerenciar os pedidos de Acesso à Informação na Plataforma Fala.BR;
- ❖ Manter levantamento geral das manifestações em planilha, para mapeamento de dados e relatório de gestão;
- ❖ Preenchimento do relatório de monitoramento trimestral e elaboração do RAA da Seplan;
- ❖ Atualizações contínuas do site da Ouvidoria, visando melhoramento do acesso às informações dos sistemas e da Ouvidoria;
- ❖ Gerenciamento das informações para o site da Ouvidoria e publicações no site da Transparência, relacionadas a agendas e currículo;
- ❖ Execução de ações e procedimentos do setor administrativo da Ouvidoria
- ❖ Elaborar o plano de desenvolvimento de pessoal da Unidade;
- ❖ Assessoramento e Suporte em atividades da Ouvidoria Geral, quando necessário.

Observação: Para a realização das atribuições informadas, as servidoras das Ouvidoria realizam várias atividades de entrega cuja descrição não será informada aqui, para não ficar muito extenso.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA

Competências da Ouvidoria

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

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 (SIC) e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação-LAI.

Assim, a Ouvidoria-Geral 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.

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.

Até setembro de 2023, a Ouvidora Khandida atuou como Encarregada de dados pessoais da Unifesspa, consoante a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), tendo essa competência, sido direcionada para a Unidade de Arquivo Central.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA

Competências da Ouvidoria

A Secretária Administrativa Maria Rosário Pereira de Lima atua nas questões da Secretaria Administrativa, conforme já demonstrado (Registrar requisições diversas e gerir o inventário da Ouvidoria no SIPAC; Gerenciamento de processos e ofícios do SIPAC que se relacionem com assuntos do administrativo; Requisitar materiais nos sistemas Almoxarifado Virtual, Siads, Sipac), e é respondente do Fala.BR, função em que a referida servidora recebe as solicitações de Acesso à Informação dos usuários internos e/ou externos, elabora respostas quando as informações estão acessíveis ou encaminha-as para tratamento pelas Unidades da Unifesspa. Concluído o tratamento da demanda, envia a resposta ao(à) cidadão(ã).

A Servidora Maria Rosário atua ainda como apoio à Ouvidoria-Geral, e é substituta eventual da Ouvidora-Geral em seus afastamentos legais.

A servidora supracitada também tem a função de atualizar, sempre que necessário, as publicações referentes ao acesso ao sistema [e-Agendas](#), para consulta às agendas das autoridades da Unifesspa e ao *Google Agendas*, para consulta às agendas dos gestores da Unifesspa. Atualiza também o acesso ao *currículo lattes* destes gestores no site da transparência, 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*.

[Link para acesso às agendas e-Agendas e Google Agenda dos gestores da Unifesspa](#)

[Link para acesso ao Currículo Lattes dos gestores da Unifesspa](#)

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA

Gestora da Ouvidoria

Quadro 1 – Identificação da Unidade e sua Gestora

Nome / Sigla da Unidade/ Subunidade:		Ouvidoria Geral			
Nome		Khandida Coelho Vichmeyer Paula		[REDACTED]	
Identificação da natureza da responsabilidade					
Nome do cargo ou função exercida		Ouvidora-Geral			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício	
Nome e número	Data da publicação no DOU	Nome e número	Data da publicação no DOU	Inicial	Final
Portaria nº 1037/2022	20/07/2022	--	--	25/07/2022	--

Fonte: Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGRH)/UNIFESSPA

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Apoio da estrutura de governança na geração de valor

Do apoio proveniente da estrutura de governança, que tem contribuído para a atuação da Ouvidoria de forma positiva, podemos destacar a eficácia do trabalho informativo realizado em 2023, tais como Folders, orientações por e-mail e no site da Seplan. A Ouvidoria se mostra sempre disposta a colaborar, levantando e disponibilizando dados relevantes, ou dando suporte na execução das ações de governança, quando solicitada, com foco em elevar o nível de satisfação do usuário.

Em 2023, houveram muitas trocas nas reuniões realizadas entre as instâncias de integridade, tendo sido positivo para o amadurecimento, bem como para a miragem na construção de uma cultura universitária cada vez mais íntegra, com práticas combatentes e conscientizadoras quando se trata de condutas de assédio moral, sexual, dentre outras reprováveis. O encorajamento à denúncia, sem dúvida, auxilia na coibição de tais práticas e a estrutura de governança tem colaborado bastante ao disponibilizar informações nesse sentido.

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. Com o encorajamento à denúncia, os casos de assédio são levados ao conhecimento da Unifesspa, que terá a oportunidade de adotar medidas de combate. Este é o impacto que se percebe a curto prazo.

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.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Apoio da estrutura de governança na geração de valor

Vislumbra-se, a longo prazo, que a credibilidade já construída a curto e médio prazos, com a orientação necessária ao encorajamento para a denúncia de assédios, tende a criar uma nova cultura comportamental em relação ao adequado trato entre servidores, bem como dos servidores com os cidadãos-usuários, vislumbrado níveis cada vez mais satisfatórios.

Destacamos que a Ouvidoria passou por mudança de gestão em 2022 e no ano de 2023 a equipe realizou vários cursos de capacitação na área de Ouvidoria. Além disso, 2023 proporcionou a melhor apropriação dos conhecimentos específicos da Ouvidoria, não tendo sido possível a realização de ações externas próprias nesta Unidade.

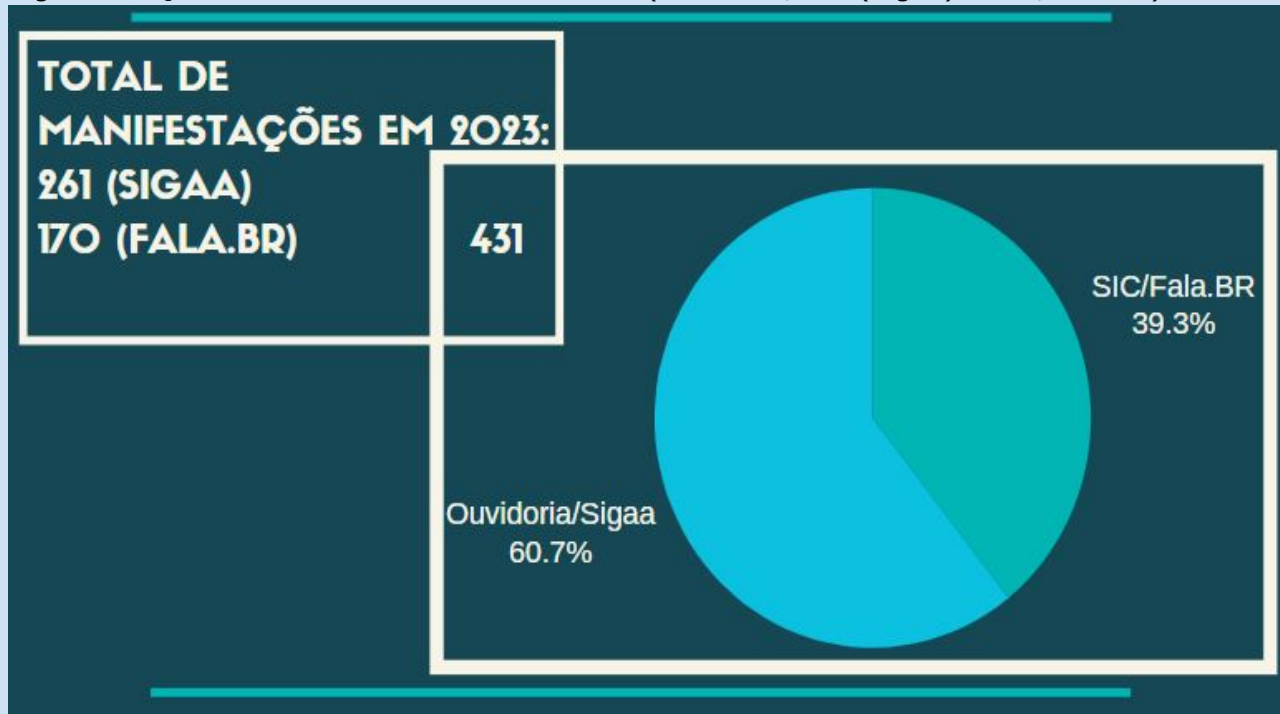
A pesquisa de satisfação direcionada aos usuários é disponibilizada pela própria Plataforma Fala.BR. Assim, quando o manifestante recebe a resposta da sua demanda, poderá avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Destacamos que no ano de 2023, por uma exigência da CGU, o módulo Ouvidoria foi desativado no sistema SIG (OUVIDORIA SIGAA). Assim, as manifestações (Acesso à Informação, Comunicação de Irregularidade [denúncia anônima], Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão) passaram a ser registradas apenas na Plataforma Fala.BR. Devido a essa mudança, presume-se que em 2024 o número de manifestações registradas no Fala.BR seja maior em relação aos anos anteriores, visto que todas as manifestações serão registrada no referido sistema.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade

Figura 2 - Quadro total de demandas em 2023 (Ouvidoria/SIG (Sigaa) e SIC/Fala.BR)



Fonte: Ouvidoria/Sigaa e Plataforma Fala.BR

A Ouvidoria, até meados de 2023, dispunha de dois sistemas distintos com os quais o usuário contava para registrar suas manifestações: Ouvidoria do SIG (Sigaa) e SIC/Fala.BR. (o Sigaa foi desativado em 2023, por exigência da CGU).

Os dois sistemas eram independentes e distintos para registro e tratamento das demandas, sendo, o SIGAA um sistema interno da Unifesspa e a Plataforma Fala.BR um sistema do governo federal. Agora este último é o único sistema disponibilizado para registro de manifestações de Ouvidoria.

Ao todo, foram recebidas 431 (quatrocentos e trinta e uma manifestações na Ouvidoria em 2023.

Conforme exibido acima, diz respeito ao montante de 2023, das demandas da Ouvidoria, com base nos dois sistemas da Ouvidoria (Sigaa e Fala.BR). Posteriormente, os dados coletados desses sistemas no ano de referência serão levantados de forma separada.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade

OUVIDORIA - MANIFESTAÇÕES VIA MÓDULO OUVIDORIA DO SIG (SIGAA)

Em 2023, a Ouvidoria registrou o recebimento de 261 (duzentas e sessenta e uma) manifestações, conforme quadro ao lado.

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

Algumas manifestações foram recebidas por e-mail e posteriormente registradas no módulo de ouvidoria do sistema SIG (Sigaa).

O Quadro 2, ao lado, traz a informação da quantidade de manifestações recebidas em 2023, por tipo.

Quadro 2 - Quantitativo de demandas recebidas na Ouvidoria em 2023, por tipo

Tipos de manifestações recebidas em 2023	
Denúncia	87
Elogio	05
Reclamação	70
Solicitação	91
sugestão	08
Total	261

Fonte: Ouvidoria/Sigaa

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade

Quadro 3 – Quantitativo de Denúncias recebidas via Sistema Sigaa em 2023 e tempo médio de resposta

Ano	A Saldo em 01 de janeiro	B Entrada em 2022	C Total de denúncias para análise	D Analisadas/ Concluídas	E Saldo em 31 de dezembro	Tempo Médio de Resposta (em dias)
2021	0	20	20	19	1	6,35
2022	1	62	63	63	0	9,69
2023	0	87	87	87	0	13,77

Fonte: Ouvidoria/Sigaa Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria de 2022

Verifica-se no quadro acima, uma crescente no tempo médio de resposta das denúncias de 2021 para 2023. 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 manifestações.

O tempo média de resposta, em dias, foi de 13,77 em 2023, uma média negativa em relação aos anos anteriores, como pode ser notado no quadro acima.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade

Gráfico 1 Demonstrativo tempo médio de resposta - 2021 para 3023



Fonte: Ouvidoria/Sigaa e planilha de controle interno da Ouvidoria

O gráfico acima demonstra a crescente no tempo médio de resposta das denúncias dos sistema de Ouvidoria Sigaa, de 2021 para 3023.

Presume-se que a retomada das atividades presenciais a partir de 2023, possa ter impactado no aumento das denúncias à Ouvidoria. Além disso, pode, essa alta, ser reflexo de ações do anos de 2022, com destaque para o trabalho orientativo que partiu de iniciativa da Instância de Integridade, em especial, o “SEMINÁRIO SOBRE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO AMBIENTE ACADÊMICO E ADMINISTRATIVO”, realizados 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. A Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (Seplan) organizou a elaboração, da cartilha denominada [“ASSÉDIO MORAL E SEXUAL: PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO”](#), o que contou com a colaboração de vários órgãos da Unifesspa, saber: Divisão de Saúde e Qualidade de Vida, Auditoria Interna, Ouvidoria, Divisão de Processos Disciplinares (Diprod), Comissão de Ética e Divisão de Gestão de Riscos e Integridade (Digri/Seplan).

Além disso, o GUIA LILÁS 2023, da Controladoria-Geral da União (CGU) - que traz [“Orientações para a prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal 2023”](#) é um documento de grande valia com esclarecimentos que podem contribuir para encorajamento à realização de denúncia.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade

O quadro 4 traz o histórico detalhado do número das manifestações da Ouvidoria (Sigaa), por tipo, sendo possível observar a redução do número total de manifestações em 2023, em relação ao ano de 2022. A desativação do Sigaa em 2023 pode ter ocasionado tal redução.

O quadro demonstra que houveram cinco elogios em 2023, número este, significativo quando comparado com os anos de 2021 e 2022.

Quadro 4 - Série Histórica de demandas recebidas na Ouvidoria (Sigaa), por tipo

Série Histórica quantidade de manifestações por tipo	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Denúncia	87	62	20	61	72	44	38	31
Elogio	05	-	2	5	14	9	5	0
Reclamação	70	76	53	101	140	94	106	93
Solicitação	91	145	170	128	142	117	109	69
sugestão	08	5	3	6	11	8	3	6
Total por ano	261	288	248	301	379	300	278	202
Total Geral	2.257							

Fonte: Ouvidoria/Sigaa

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade

Quadro 5 - Manifestações da Ouvidoria/Sigaa por Unidade em 2023

UNIDADE	QTD
Ouvidoria	108
Coordenadoria Institucional - Forma Pará	22
Centro de Registro e Controle Acadêmico	16
Instituto de Estudos do Trópico Úmido	15
Gabinete da Reitoria	14
Instituto de Ciências Exatas	13
Secretaria de Infraestrutura	11
Instituto de Estudos do Xingu	10
Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas	10
Instituto de Geociências e Engenharia	08
Instituto de Engenharia do Araguaia	06
Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis	06
Instituto de Estudos em Direito e Sociedade	03
Instituto de Ciências Humanas	03
Instituto de Estudos em Desenvolvimento Agrário e Regional	03
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas	02
Pós-Graduação em Dinâmicas Territoriais e Sociedade na Amazônia	02
Arquivo Central	02
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	02
Auditoria	01
Centro de Biblioteca Universitária	01
Centro de Processos Seletivos	01
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação	01
Programa de Pós-Graduação stricto sensu em História	01
Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica	01

Fonte: Ouvidoria/Sigaa

Verifica-se no quadro 5 que em 2023, a Ouvidoria foi a Unidade com maior número de manifestações tratadas por ela mesma (108). Existem várias demandas em que a Ouvidoria faz busca das respostas no banco de dados que dispõe, de demandas respondidas anteriormente, para responder o demandante. Em outros casos, consegue elaborar as respostas sem que necessite encaminhá-las a outra Unidade, pois indica links para pesquisa nos sites da Unifesspa ou compila-a em várias fontes das Unidades da Unifesspa.

A Coordenadoria Institucional - Forma Pará foi a segunda Unidade mais demandada em 2023, com 22 manifestações respondidas. O CRCA ficou em terceiro lugar mais demandado em 2023, com 16 respostas. Trata-se de solicitações referentes a matrícula, aulas, trancamentos e demais relacionados à área acadêmica. Existem manifestações.

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

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC - MANIFESTAÇÕES VIA SISTEMA FALA.BR

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.

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

Existem dois módulos no Fala.BR: o módulo de Ouvidoria, para registro de denúncias, elogios, reclamações, simplifique, solicitações ou sugestões, de competência da Ouvidoria-Geral e o módulo de pedido de acesso à informação, de competência da Secretária Administrativa.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade

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

Imagem 1 - Posição da Unifesspa no Ranking do Painel LAI - ano de 2023 (Consulta em 01.01.2024)

UNIFESSPA – Universidade Federal do Sul e

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

116

RANKING

193° / 324

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

10,19

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING

73° / 324

Selecione um órgão para o posicionamento dele.

RANKING DE ÓRGÃOS

No dia 01 de janeiro de 2024, tinham 7 manifestações pendentes de respostas, sendo que 5 delas tratava-se de pedido de acesso à informação. Os números do Painel em referência oscilam à medida que as demandas de acesso à informação pendentes são respondidas.

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

Na consulta abaixo, atualizada em 23.01.2024, após resposta a todos os pedidos de acesso à informação pendentes, observa-se que os números do “Painel Lei de Acesso à Informação” em relação à Unifesspa já estão diferentes da consulta anterior, ao lado.

Imagem 2 - Posição da Unifesspa no Ranking do Painel LAI - ano de 2023 (Consulta em 23.01.2024)

UNIFESSPA – Universidade Federal do Sul e

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

116

RANKING

191° / 324

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

12,59

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING

167° / 324

Selecione um órgão para o posicionamento dele.

RANKING DE ÓRGÃOS

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

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade

Imagem 3 - Principais temas sobre acesso à informação em 2023



Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação, da Controladoria-Geral da União](#)

A imagem ao lado traz os principais temas das solicitações de acesso à informação à Unifesspa, em 2023, demonstrados no “Painel Lei de Acesso à Informação”, da Controladoria-Geral da União,

“Acesso à informação” é um tema mais informado nos pedidos à Unifesspa, talvez por ser mais genérico.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade

Quadro 6 - Manifestações dos Módulos Ouvidoria e Acesso à Informação, Plataforma Fala.BR, por Unidade em 2023

UNIDADE	QTD
Ouvidoria	46
Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas	33
Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica	16
Centro de Registro e Controle Acadêmico	13
Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis	11
Instituto de Ciências Humanas	09
Gabinete da Reitoria	08
Pró-Reitoria de Administração Almojarifado	08
Secretaria de Infraestrutura	06
Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional	06
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	05
Arquivo Central	04
Núcleo de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade	04
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação	03
Secretaria dos Conselhos Superiores	03
Centro de Biblioteca Universitária	02
Instituto de Estudos do Trópico Úmido	02
Instituto de Estudos do Xingu	02
Instituto de Estudos em Saúde e Biológicas	02
Comissão de Ética	01
Divisão de Processos Disciplinares	01
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas	01
Instituto de Estudos em Direito e Sociedade	01

Fonte: Plataforma Fala.BR e planilha de controle interno da Ouvidoria

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

Após recepção e triagem das demandas, a Ouvidoria as encaminha para tratamento de acordo com seu teor e com a área de atuação da Unidade colaboradora na resposta. Têm demandas que a própria Ouvidoria elabora a resposta.

As demandas atribuídas à Ouvidoria tratam de assuntos dos mais diversos, cujos já detemos a resposta no banco de dados de respostas anteriores ou temos acesso à fonte onde coletar a informação solicitada. A Ouvidoria também responde demandas por informações de assuntos da sua própria área de competência.

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.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade

Gráfico 2 Quantidade de solicitantes de Acesso à Informação no Fala.BR EM 2023, por estado



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

O Gráfico 1 traz um demonstrativo de como estão distribuídos os solicitantes de Acesso à informação do Fala.br em 2023, por estado, considerando as manifestações nas quais os demandantes informaram seu estado no cadastro.

O total de solicitantes de Acesso à informação em 2023 é de 99 pessoas. 64 solicitantes não informaram seu estado e 35 forneceram essa informação. A média de pedidos por solicitantes foi de 1,2, posto que foram recebidos 116 pedidos de acesso à informação no ano em referência, sendo 99 solicitantes, constatando-se, assim, que foi efetuado mais de um pedido por solicitante.

Vê-se que os três estados que mais solicitaram acesso à informação foram Pernambuco, distrito Federal e Pará.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade

Quadro 7 – Quantitativo de manifestações do Fala.BR em 2023, por tipo

Ano	Acesso à informação	Comunicação	Denúncia	Denúncia arquivada por falta de Complementação	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total geral de manifestações do Fala.BR
2023	116	16	6	1	2	9	0	16	4	170

Fonte: Plataforma Fala.BR e planilha de controle interno da Ouvidoria

Conforme demonstra o quadro 7, acima, em 2023, a Ouvidoria recebeu 170 manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, sendo Acesso à Informação (116), Comunicação (16), Denúncia (07, considerando uma que foi arquivada por ausência de complementação), Elogio (02), Reclamação (09), Solicitação (16) e Sugestão (04).

É importante frisar que os dados existentes no ranking do “Painel da Lei de Acesso à Informação”, demonstrados anteriormente, leva em consideração apenas os pedidos de Acesso à Informação (116). Os dados estatísticos levantados com relação às demais manifestações do Fala.BR fazem parte de outro painel denominado “[Painel Resolveu?](#)” como pode ser verificado acessando esse do Painel em destaque.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

As Ações da Unidade e sua relação com a sociedade

Quadro 8 – Série histórica dos Objetivos Estratégicos/Indicadores (PDI/Unifesspa 2020-2024)

Objetivos estratégicos	Indicador	SÉRIE HISTÓRICA						
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Fortalecer as as atividades de controle interno e a transparência ativa	Capacidade de resposta às demandas da Ouvidoria	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
		86,33%	97,66%	94,05%	99,65%	99,20%	96,07%	87,70%

Fonte: RAA's anos anteriores e planilhas de controle interno da Ouvidoria

Comparado ao ano anterior, em 2023, a capacidade de resposta às demandas diminuiu significativamente. Ai todo, sete demandas do Fala.BR não foram respondidas dentro do quarto trimestre de 2023, sendo uma de acesso à informação e duas reclamações.

A Ouvidoria tem buscado obter as respostas das manifestações dentro do prazo legal, elaborando respostas, quando possível, e quanto às demandas que são encaminhadas para as Unidades, mantendo contato constante com estas respondentes para acompanhamento das manifestações que estão sendo tratadas em cada setor.

ATUAÇÃO DA UNIDADE

Gestão do orçamento e finanças

A gestão orçamentária da Ouvidoria é realizada pela Secretária Administrativa, que, conforme necessidades da Ouvidoria, apresenta a proposta de utilização dos créditos, em acordo com a previsão, para a Ouvidoria e, daí, são executadas as operações acordadas.

Os créditos utilizados para aquisição de material de consumo via Almoxarifado Virtual foram aplicados conforme as necessidades da Ouvidoria, nas compras de material de consumo do Almoxarifado Virtual, que foram relevantes e necessárias para a manutenção do funcionamento administrativo da Ouvidoria.

Acrescente-se que dois computadores de utilização constante nesta Unidade apresentavam um problema recorrente de travar durante o desenvolvimento das atividades, causando prejuízo ao trabalho. Felizmente, com a aquisição de dois SSD's na lista de material do Almoxarifado, o problema referido pode ser solucionado, melhorando a execução das atividades na Ouvidoria.

O quadro na próxima página demonstra como os créditos que são disponibilizados para a Ouvidoria foram utilizados.

ATUAÇÃO DA UNIDADE

Gestão do orçamento e finanças

Quadro 9 - Demonstrativo da execução de custeio no exercício por plano interno - 2023

EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO DE CRÉDITO DE CUSTEIO							Atividade/ações promovidas com uso do recurso
OE	PE	PI	Ação	CI	CA	TE	
OE.PDI.8 Fortalecer as atividades de controle interno e a transparência ativa	PE.PDI.24 IN.PDI.62 Fortalecimento da interlocução entre as comunidades interna e externa e a Instituição.	M20RKN0115N	Almoxarifado Virtual	1.500,00	1.500,00	1.301,35	Créditos utilizados para aquisição de material de consumo via AVN.
		M20RKN0140N	Aquisição de material de consumo	1.500,00	1.500,00	0	Justificativa para não utilização do recurso do PI M20RKN0140N O material solicitado na primeira janela (abril de 2023) supriu as necessidades da Ouvidoria, não tendo sido necessário solicitar material na segunda janela.

Fonte: Ouvidoria

M20RKN0115N: O recurso foi remanejado para P.I. criado exclusivamente para o Almoxarifado Virtual, dentro da estrutura orçamentária da Pró-Reitoria de Administração (PROAD). A própria PROAD orientou, no memorando de Aquisição de Material de Consumo através do Almoxarifado Virtual Nacional, que fosse solicitado remanejamento do recurso em comento para o PI específico da Proad e assim foi feito.

ATUAÇÃO DA UNIDADE

Gestão do orçamento e finanças

Legenda:

OE= Objetivo Estratégico elencado no PDI/Unifesspa 2020-2024.

PE= Projeto Estratégico elencado no PDI/Unifesspa 2020-2024.

PI= Plano Interno: é um instrumento de planejamento que permite o detalhamento pormenorizado de dotações orçamentárias para atender ao acompanhamento gerencial interno da execução orçamentária de uma programação.

Ação= Descrição sucinta do PI da Unidade informado no Plano de Gestão Orçamentária (PGO).

CI= Crédito Inicial: Valor de crédito inicial atribuído a cada PI pela Unidade e registrado no PGO da Instituição.

CA= Crédito Atualizado: Valor de crédito final, alocada em cada PI após as movimentações solicitadas pela Unidade e registradas pela Seplan no Siafi.

TE= Total Executado: totalidade dos créditos movimentados e empenhados em cada PI previsto no PGO.

INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA - PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Quadro 10 – Quantitativo de de pedidos de **Acesso à Informação** recebidos em 2023

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	116	117	112	5	12,59
2024	5					

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, da Controladoria-Geral da União e Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria de 2022

Verifica-se no quadro 10, acima, que em 2023 a média, em dias, da Unifesspa, para atendimento às solicitações de acesso à informação recebidas foi de 12,59 dias. Em trinta e um de dezembro tinham cinco pedidos de acesso à informação pendentes de resposta.

E como se pode ver na imagem anterior (nº da imagem), em 2023, a posição desta Instituições de Ensino Superior - IES - no ranking do Painel da Lei de Acesso à Informação, em relação aos 324 órgãos/entidades aderentes do Fala.BR, ocupa a posição de centésimo sexagésimo sétimo (167º) lugar.

INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA - PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Quadro 11 – Quantitativo de **denúncias/comunicações** recebidas no Fala.BR em 2023

Ano	A Saldo em 01 de janeiro	B Entrada em 2022 (considerando uma denúncia que foi arquivada)	C Total de denúncias para análise	D Analisadas/ Concluídas	E Saldo em 31 de dezembro	Tempo Médio de Resposta (em dias)
2022	0	07	07	07	0	23,67
2023	0	23	23	23	0	22,27
2024	0					

Fonte: [Painel Resolveu?](#) e planilha de controle interno da Ouvidoria

Nos anos anteriores a 2023, a Ouvidoria não recebia um número significativo de denúncias por meio do Fala.BR. Com a desativação do sistema de ouvidoria do SIG (Sigaa), o Fala.BR passa a ser o canal oficial para registro de denúncias e comunicações (denúncia anônima). Assim, já em 2023, o número de denúncias/comunicações no Fala.BR tem um aumento expressivo em relação aos anos anteriores, como pode ser verificado no quadro acima.

Em 2023 a média, em dias, para resposta das denúncias/comunicações do Fala.BR foi de 22,27 dias.

DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

A Ouvidoria 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.

Ciente da legitimidade das manifestações trazidas pelo(a) do(ã) cidadão(ã), para o aprimoramento dos serviços públicos, a Ouvidoria lança um olhar atento para os temas abordados, considerando as reivindicações e sugestões que possam orientar as decisões da alta gestão da Unifesspa (apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos).

E com foco na melhoria do nível de satisfação do(a) cidadão(ã), seguiremos buscando melhoria nos prazos e na qualidade do atendimento prestado.

A Ouvidoria também continuará prezando pela excelência, desde a organização/compilação das respostas, com linguagem eficiente, no sentido de atender, a contento, a necessidade do cidadão que busca a Ouvidoria.

A realização de capacitações é uma das prioridades desta unidade, que busca cada vez mais o aprimoramento do seu quadro de servidores, nos diversos campos de atuação Ouvidoria, para que seja capaz de realizar atendimentos e acolhimentos com humanidade e competência.

No mais, permanecemos 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.