



**OUVIDORIA-GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DO SUL E SUDESTE DO PARÁ - UNIFESSPA**

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL ANO BASE 2024

Marabá - fevereiro de 2025

DIRIGENTES DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA UNIFESSPA

Reitor

FRANCISCO RIBEIRO DA COSTA

Vice-Reitora

LUCÉLIA CARDOSO CAVALCANTE

Pró-Reitor de Administração

LEANDRO DE OLIVEIRA FERREIRA

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

DOUGLAS MARTINS SOUSA

Chefe de Gabinete

MANOEL SOUSA DA SILVA JUNIOR

Procurador-Geral

JOSÉ JÚLIO GADELHA

DIRIGENTE DA UNIDADE DE OUVIDORIA

KHANDIDA COELHO VICHMEYER PAULA

**EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO RAA DA
OUVIDORIA-GERAL - 2024**

KHANDIDA COELHO VICHMEYER PAULA

MARIA ROSÁRIO PEREIRA DE LIMA

Sumário

<u>1. Introdução</u>	<u>4</u>
<u>2. Estrutura Organizacional Administrativa</u>	<u>5</u>
<u>3. Atuação da Unidade de Ouvidoria</u>	<u>8</u>
<u>4. Gestão de risco e gestão da Integridade</u>	<u>29</u>
<u>5. Desafios e Ações Futuras</u>	<u>33</u>

1. Introdução

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (Unifesspa) é uma unidade cuja atuação está voltada para a promoção da participação social, adotando as medidas que forem necessárias para que os cidadãos usuários possam ter seus direitos garantidos junto à Unifesspa.

As competências da Ouvidoria estão dispostas na [Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024](#), que *"Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências."* dentre outras normas.

O presente documento, que está dividido em quatro seções, vem apresentar os resultados da atuação da ouvidoria, bem como os dados das manifestações registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (Manifestações LAI), tendo como referência o ano de 2024.

A seção 1 aborda a estrutura organizacional administrativa da Ouvidoria, trazendo suas principais competências e atividades desta Unidade.

A seção 2 explana a atuação institucional, descrevendo as ações realizadas em 2024, focadas na melhoria no atendimento das demandas da Ouvidoria e na prestação dos serviços à sociedade.

A seção 3 aborda apresenta as informações de quantitativos de demandas e a série histórica dos Objetivos Estratégicos/Indicadores (PDI/Unifesspa 2020-2024), com as devidas considerações.

A seção 4 discorre sobre os desafios e ações futuras no âmbito da Ouvidoria.

2. Estrutura Organizacional Administrativa

A Ouvidoria da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (Unifesspa) foi criada em 2015, pela [Resolução Nº 011, de 24 de junho de 2015](#), Consun/Unifesspa, que *"Aprova e delinea a estrutura organizacional da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará."*, com duas divisões denominadas Ouvidoria-Geral e Secretaria Executiva.

Em 2019, com edição da [Resolução Nº 77, de 05 de dezembro de 2019](#), Consun/Unifesspa, que *"Referenda a aprovação da reestruturação organizacional da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará após a extinção das funções gratificadas de nível 4 (FG-04) pelo Decreto no 9.725 de 12 de março de 2019."*, houve alteração na nomenclatura da estrutura da Ouvidoria, ficando, suas divisões, denominadas Ouvidoria-Geral e a Secretaria Administrativa da Ouvidoria, conforme ilustra a figura 1, abaixo.

Estrutura

Figura 1 - Estrutura organizacional da Ouvidoria/Unifesspa



Competências da Ouvidoria

A Ouvidoria da Unifesspa é uma unidade setorial que integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), cujas orientações para o exercício das suas competências estão previstas na Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024.

A portaria normativa supracitada dispõe das competências das Ouvidorias que fazem parte do SisOuv, demonstrando que suas ações estão pautadas no amparo e garantias aos usuários de serviços públicos, para que possam exercer seus direitos junto aos Órgãos públicos.

Nesse sentido, a Ouvidoria da Unifesspa, como unidade setorial do SisOuv, pauta suas ações no suporte ao cidadão usuário, garantindo acesso gratuito e sem impedimento aos canais desta ouvidoria, bem como agindo para proteger os dados adquiridos dos usuários, em decorrência da sua atuação.

A Ouvidoria da Unifesspa trabalha ainda, para que o usuário receba informações que lhe sejam úteis no sentido de suprir sua necessidade de acesso (conforme a Lei Acesso à Informação-LAI ([Lei nº 12.527/2011](#), regulamentada pelo [Decreto nº 7.724/2012](#)). Assim, atua no sentido de garantir o acesso a informações “precisas, corretas e atualizadas”, sempre em observância à norma Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024) e legislação correlata.

Proteger a identidade do denunciante de ilícito e irregularidade também é uma ação que compete à ouvidoria, devendo, esta, adotar providências de pseudonimização dos elementos de identificação da pessoa que informa o ato nocivo à Unifesspa, dentre outras ações que se fizerem necessárias, como adequação de instalações e procedimentos de atendimento com foco na proteção ao denunciante.

Atividades da Ouvidoria

Figura 2 - Principais atividade (Portaria Normativa 116/2024)



Quadro 01 - Identificação do gestor máximo da Unidade em 2024

Quadro 01 – Identificação do gestor máximo da Unidade em 2024

Nome / Sigla da Unidade		Ouvidoria-Geral			
Nome da gestora		Khandida Coelho Vichmeyer Paula			
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

3. Atuação da Unidade de Ouvidoria

Conforme já mencionado, as ações desenvolvidas por esta Unidade de Ouvidoria estão focadas na busca da satisfação do cidadão.

Sendo assim, de forma geral, os resultados das atividades demandadas à Ouvidoria e pela Ouvidoria estão voltados para o aperfeiçoamento do atendimento prestado ao usuário pela Unifesspa.

Apoio da Estrutura de Governança na Geração de Valor

A Ouvidoria, desde sua criação, tem contado com o apoio da estrutura de governança, tanto na questão financeira, como recursos para diárias e passagens para participação em eventos em outras localidades como para aquisição de itens patrimoniais, todavia, frisamos que não houve, no ano de 2024, contribuição financeira ou patrimonial direcionada à Ouvidoria por parte da estrutura de governança.

As Ações da Ouvidoria e sua Relação com a Sociedade

O tratamento e resposta das manifestações LAI (acesso à informação) e das manifestações de ouvidoria são a principal forma de interação entre a ouvidoria e a sociedade.

Tais manifestações possibilitam que a Ouvidoria interaja com cidadãos internos e externos à Unifesspa, inclusive de qualquer parte do Brasil, além de proporcionar o relacionamento com as Unidades da Unifesspa, quando há necessidade de envio das manifestação para que tais Unidades respondam, em razão da sua competência para o tratamento do assunto.

Até novembro de 2023, a Ouvidoria dispunha de um módulo Ouvidoria interna no sistema Sistema Integrado de Gestão (SIG), denominado “Ouvidoria SIGAA”. Entretanto, cumprindo uma exigência da Controladoria Geral da União (CGU), a Ouvidoria interna foi desativada. 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/sistema Fala.BR. Desta forma, o presente documento terá como base de dados as manifestações registradas no sistema Fala.BR.

Os dois sistemas com os quais a Ouvidoria contava (Ouvidoria do SIG (Sigaa) e SIC/Fala.BR) eram distintos e independentes 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 e manifestações LAI.

Tenha sido criada em 2015, pela [Resolução Nº 011, de 24 de junho de 2015](#), Consun/Unifesspa, a partir do ano de 2016, a Ouvidoria 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 supracitado ano, foi implementado o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC/Unifesspa, que integrou a estrutura desta Ouvidoria-Geral da Univesspa.

O SIC/Unifesspa atuou de 2016 até 2020, efetuando o tratamento dos 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 das demandas/manifestações.

Existem três módulos no Fala.BR: os módulos "*Ouvidoria*" e "*Ouvidoria Interna*", 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 Secretaria Administrativa da ouvidoria. A tabela abaixo traz o quadro total de manifestações registradas no ano de 2024, no sistema Fala.BR, para a Ouvidoria da Unifesspa.

Tabela 01 - Registros no Fala.BR em 2024: **manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação (manifestações LAI)**

Quantidade de manifestações recebidas no sistema Fala.BR em 2024		Total
Pedidos de Acesso à Informação (manifestações LAI)	155	292
Manifestações de Ouvidoria	137	

Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#) e [Painel Resolveu?](#) da CGU

Como já mencionado, a tabela acima ilustra o Universo de manifestações registradas no ano de 2024. Neste ano, a Ouvidoria recebeu o registro de 292 manifestações, sendo **155 pedidos de acesso à informação** e **137 manifestações de Ouvidoria** [por manifestações de ouvidoria, considera-se: Comunicação (denúncia anônima), Denúncia (denúncia não anônima), Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão].

E abaixo, segue a tabela detalhada, considerando-se que as manifestações do tipo pedidos de acesso à informação não se subdividem. Já as manifestações de ouvidoria são subdivididas, conforme detalhado acima e constante na tabela abaixo.

Tabela 02 - Visão geral de manifestações registradas na Ouvidoria da Unifesspa em 2024, por tipo

Ano	Acesso à informação	Denúncia e Comunicação	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total geral de manifestações do Fala.BR em 2024
2024	155	50	32	33	0	20	2	292

Fonte: [Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação](#) e [Painel Resolveu?](#) da CGU

No ano em referência, a Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas (PROGEP), em parceria com a Ouvidoria, lançou uma campanha para registro de elogio na Unifesspa, o que resultou numa crescente em comparativo com os anos anteriores.

Tabela 03 - Série histórica de elogios - 2020-2024

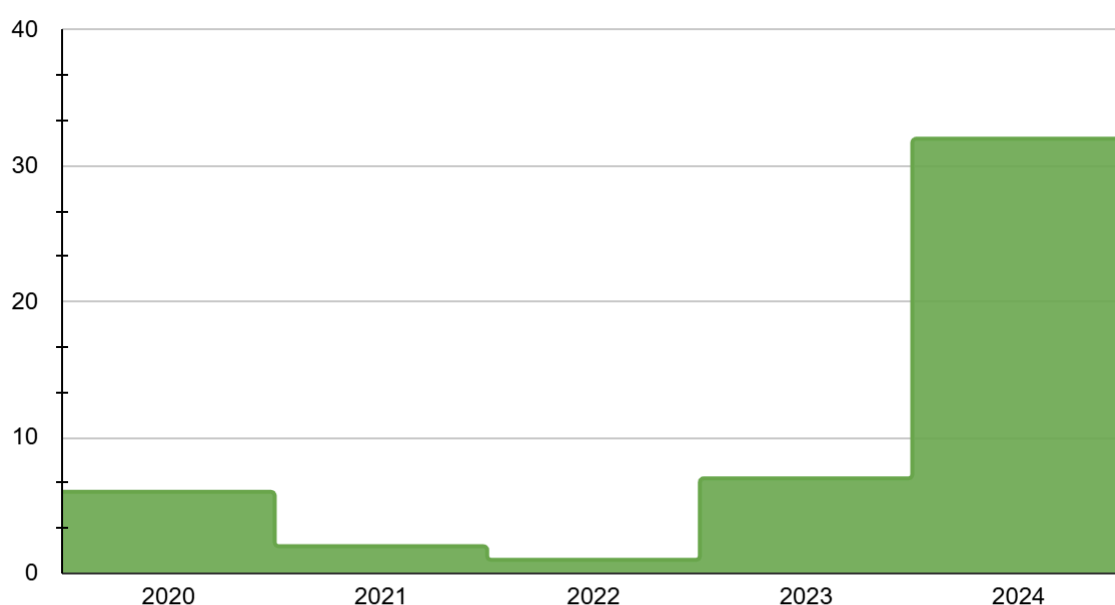
Elogio recebidos	2020	2021	2022	2023	2024
	06	02	01	07	32

Fonte: [Painel Resolveu?](#) da CGU e [Relatórios dos anos anteriores](#)

O Gráfico abaixo demonstra a crescente expressiva de elogios registrados na Ouvidoria da Unifesspa no ano de 2024.

Gráfico 01 - Visão geral de Elogios na Unifesspa (Fala.BR e Ouvidoria interna/Sigaa até 2023 e somente Fala.BR em 2024)

Série histórica elogios recebidos - 2020 a 2024



Fonte: [Painel Resolveu?](#) e [Relatórios dos anos anteriores](#)

Como pode ser verificado no comparativo do gráfico acima, o número de elogios atingiu um patamar significativo em 2024, o que se deve à campanha de incentivo, por e-mail, realizada pela PROGEP, em parceria com a Ouvidoria.

Dados do [Painel Lei Acesso à Informação](#) (Painel LAI), da CGU, e do Fala.BR:

Trazendo primeiramente os dados do [Painel Lei Acesso à Informação](#), a imagem abaixo demonstra o ranking geral dos pedidos de acesso à informação recebidos, considerando todas as instituições federais respondentes do Fala.BR, **indicando pedidos recebidos e tempo médio de resposta, dentre outras informações que podem ser visualizadas**. Quanto à pendência de 2024, demonstrada no status da imagem, abaixo, pois havia um pedido de acesso à informação pendente de resposta em 01 de janeiro de 2025, esta já foi sanada, posto que o pedido pendente já foi respondido.

Imagem 1 - [Painel Lei de Acesso à Informação](#), da Controladoria Geral da União (CGU), **coletada em 03/01/2024**



Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#), da CGU

A imagem, acima, 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.

Já na consulta abaixo, cujos dados foram extraído do Painel LAI em em 14.02.2024, após resposta ao pedido de de acesso à informação pendente, observa-se que os números do “Painel Lei de Acesso à Informação” em relação à Unifesspa já estão diferentes da consulta anterior. Os números do painel em referência oscilam à medida que as instituições federais respondentes do Fala.BR sanando as pendências em relação as demandas.

Imagem 2 - **Painel Lei de Acesso à Informação**, da Controladoria Geral da União (CGU), coletada em 13/02/2024



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, da CGU

Como pode ser verificado na imagem acima, a posição da Unifesspa no **Ranking Geral do “Painel Lei de Acesso à Informação”**, é **96° (nonagésimo sexto lugar)** em comparativo com as 320 instituições federais respondentes do Fala.BR. E o **tempo médio** de resposta dos pedidos de acesso à informação (manifestações LAI) **é de 10,24 dias**.

Decisões da Unifesspa nos pedidos de acesso à informação (manifestações LAI)

Tabela 04 - visão geral do tratamento dos pedidos de acesso à informação/Unifesspa (janeiro a dezembro/2024)

Situação/Decisão	Total	Percentual total
Pedidos respondidos até 31/12/2024	154	99,35.%
Pedidos respondidos até 07/02/2024	155	100%
Acesso concedido	135	87,10%
Acesso negado	1	0,65%
Acesso parcialmente concedido	3	1,94%
Informação inexistente	6	3,87%
Não se trata de solicitação de informação	3	1,94%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	3	1,94%
Pergunta duplicada/repetida	4	2,58%

Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#), da CGU

A negativa de 01 (um) pedido de acesso à informação se deu devido ao pedido estar incompreensível.

Para as manifestações LAI nas quais o acesso foi parcialmente concedido, ocorreu devido às seguintes situações: Parte da informação demandará mais tempo para produção, parte da informação inexistente; parte do pedido está desproporcional ou desarrazoado

Satisfação do usuário

No quesito "*Satisfação do usuário*", forma de avaliação feita pelos demandantes dos pedidos de acesso à informação, verifica-se na imagem abaixo, que a Unifesspa se aproximou da nota máxima, posto que **a nota máxima é 5,00, e a Unifesspa alcançou 4,87 no atendimento dos pedidos e 4,92 no nível de compreensão das respostas (linguagem acessível), conforme imagem abaixo.**

Imagem 3 - Satisfação do usuário em 2024 - **Painel Lei de Acesso à Informação**, da CGU



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, da CGU

Em "*Satisfação do usuário*", no ano de 2024, a Unifesspa ocupa o 20º lugar no ranking das 320 instituições federais respondentes do Fala.BR.

A avaliação demonstrada na imagem acima é realizada pelo manifestante na própria plataforma Fala.BR, após receber sua resposta referente ao pedido de acesso à informação registrado para a Unifesspa.

Principais temas dos pedidos de acesso à informação (manifestações LAI)

Imagem 4 - Principais temas em 2024 - **Painel Lei de Acesso à Informação**, da CGU

PRINCIPAIS TEMAS



Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#), da CGU

A imagem acima apresenta os principais temas em pedidos de acesso à informação registrados direcionados à Unifesspa em 2024, conforme extraído do “Painel Lei de Acesso à Informação”, da Controladoria-Geral da União.

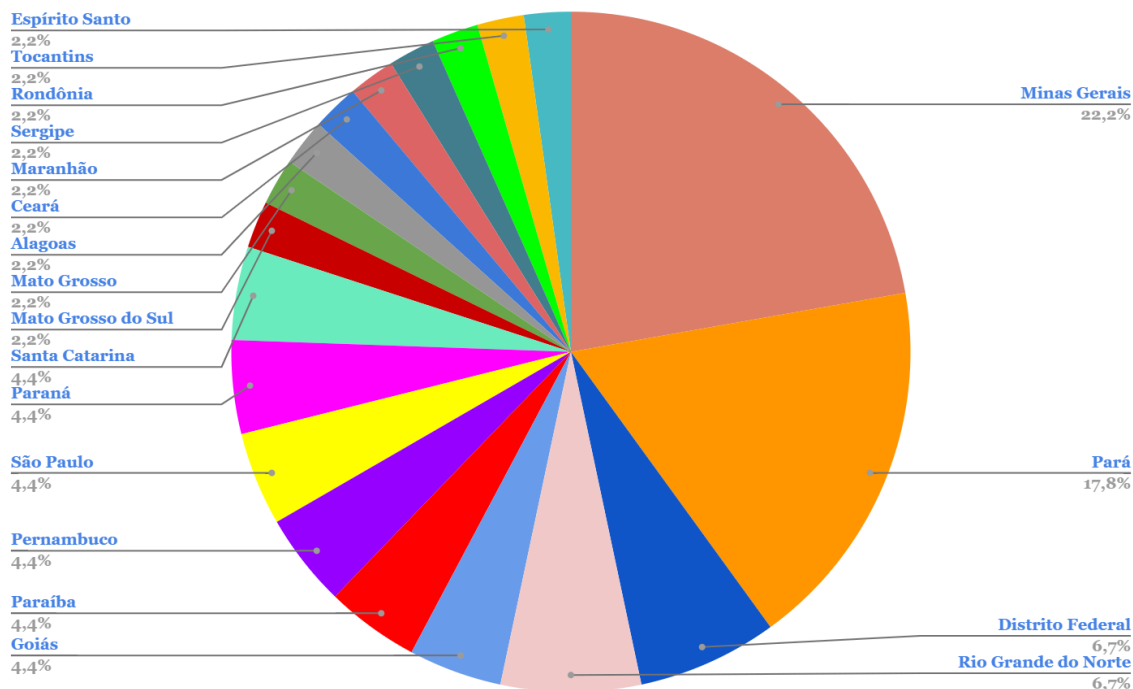
“Acesso à informação” é um dos assuntos mais informados nos pedidos direcionados à Unifesspa. O demandante é quem escolhe o assunto nas opções que têm disponíveis no Fala.BR, conforme o tema da sua solicitação de informação. A Ouvidoria tem a opção de alterar o assunto, adequando conforme as opções disponíveis no Fala.BR, para ficar o mais próximo possível do tema abordado na demanda. Essa alteração pode tornar as pesquisas e levantamentos dos conteúdos e dados das das manifestações LAI mais eficientes.

Estados onde houveram demandantes acesso à informação (manifestações LAI)

Em 2024, foram 134 solicitantes de pedidos de acesso à informação. Dos 124 solicitantes, 89 não informaram seu estado. Os solicitantes que informaram o estado pertencem aos seguintes estados: Minas Gerais (10); Pará (8); Distrito Federal (3); Rio Grande do Norte (3); Goiás; (2); Paraíba (2); Pernambuco (2); São Paulo (2); Paraná (2); Santa Catarina (2); Mato Grosso do Sul (1); Mato Grosso 1; Alagoas (1); Ceará (1); Maranhão (1); Sergipe (1); Rondônia (1); Tocantins (1); Espírito Santo (1).

Gráfico 2 - Demonstra, em percentual, os solicitantes de Pedidos de Acesso à Informação por estado, em 2024.

Percentual de solicitantes de Pedidos de Acesso à Informação por estado em 2024



Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#), da CGU

Unidades da Unifesspa que responderam pedidos de acesso à informação (manifestações LAI) em 2024

Tabela 05 - Quantidade de respostas a Pedidos de Acesso à Informação, Plataforma Fala.BR, por Unidade em 2024

UNIDADE	QTD
Ouvidoria	62
Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas	24
Pró-Reitoria de Administração	10
Divisão de Processos Disciplinares	8
Núcleo de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade	8
Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica	8
Secretaria de Infraestrutura	8
Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis	7
Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional	7
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação	6
Centro de Registro e Controle Acadêmico	5
Arquivo Central	4
Centro de Processos Seletivos	4
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	4
Gabinete da Reitoria	3
Encarregada de Dados Pessoais da Unifesspa	2
Assessoria de Relações Nacionais e Internacionais da Unifesspa	1
Instituto de Ciências Exatas	1
Instituto de Estudos do Trópico Úmido	1
Núcleo de Acessibilidade e Inclusão Acadêmica	1

Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#), da CGU

Como pode ser verificado na tabela 05, acima, as unidades que mais responderam pedidos de acesso à informação no ano de 2024 foram Ouvidoria (62), Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas - Propeg (24) e Pró-Reitoria de Administração - Proad (10).

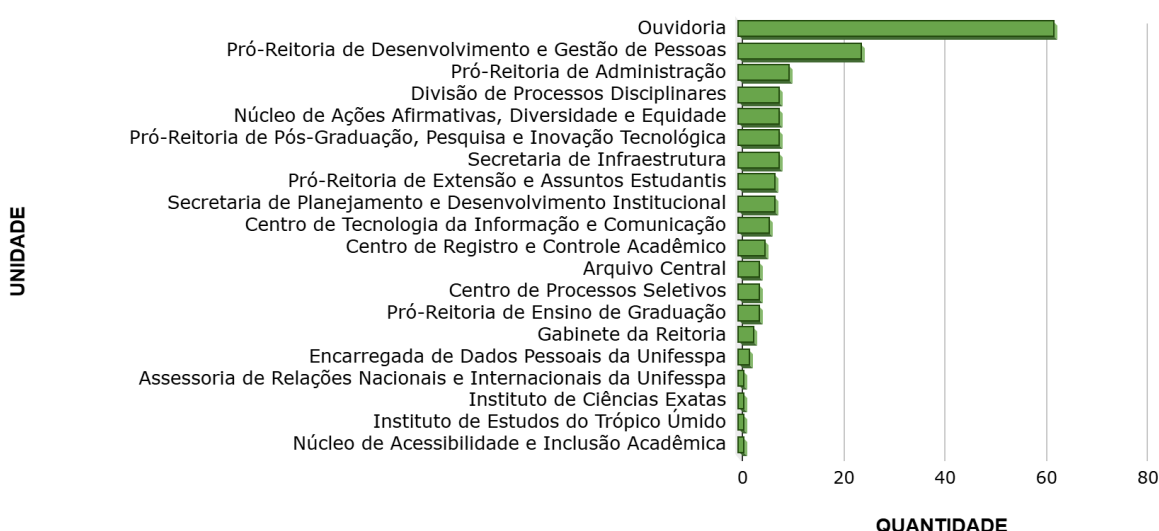
Após recepção das manifestações LAI, o setor respondente do Fala.BR faz a triagem e, conforme teor da demanda, formula a resposta ou encaminha para tratamento na Unidade competente. **Alguns pedidos de acesso à Informação são encaminhados para mais de uma Unidade, em razão do seu conteúdo demandar informações que**

competem a várias áreas. Trata-se de demandas que abordam vários temas, requerendo, assim, mais de uma área de competência técnica para elaboração da resposta.

O gráfico abaixo representa as Unidades respondentes do Fala.BR em 2024, por volume de respostas.

Gráfico 3 - Pedidos de Acesso à Informação, Plataforma Fala.BR, por Unidade, em 2024

Resposta a Pedidos de Acesso à Informação por Unidade (2024)



Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#), da CGU

As demandas que suas respostas cabem ao setor respondente da Ouvidoria tratam de assuntos dos mais diversos, muitas vezes, assuntos de competência de outras Unidades, pelo fato de já termos a resposta no banco de dados coletados de respostas anteriores ou termos acesso à fonte onde coletar as informações solicitadas, como sites institucionais, etc. Nesses casos, torne-se cabível formularmos as respostas de tais demandas.

Considerando que o prazo de um recurso em pedido de acesso à informação é de apenas 5 dias e sem prorrogação, o setor respondente da Ouvidoria não se arrisca em responder demandas mais complexas, mesmo que detenha a resposta ou saiba a fonte onde extrair seus dados,

pois apenas o setor competente tem a expertise para tratar de conteúdos estritamente pontuais da sua área de atuação.

E, caso o manifestante não aceite a resposta da Ouvidoria e registre um recurso, a Unidade tem apenas 5 dias para respondê-lo, sendo que poderia ter contado com o prazo normal para resposta da manifestação LAI, que é consideravelmente maior (20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa).

É importante destacar que a Ouvidoria também responde demandas que são registradas solicitando dados de conteúdos afetos à sua área de atuação.

Dados do [Painel Resolveu?](#) e do Fala.BR (Manifestações de Ouvidoria)

E, seguindo no tópico de dados, trazemos as informações coletadas no [Painel Resolveu?](#).

A imagem abaixo demonstra o ranking geral das manifestações de ouvidoria recebidas, considerando todas as instituições federais que aderiram o Fala.BR como sistema de tratamento de manifestações de ouvidoria [Comunicação (denúncia anônima), Denúncia (denúncia não anônima), Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão], indicando as manifestações recebidas e tempo médio de resposta.

Imagem 5 - [Painel Resolveu?](#), da Controladoria Geral da União (CGU), coletada 03/01/2024



Fonte: [Painel Resolveu?](#), da CGU

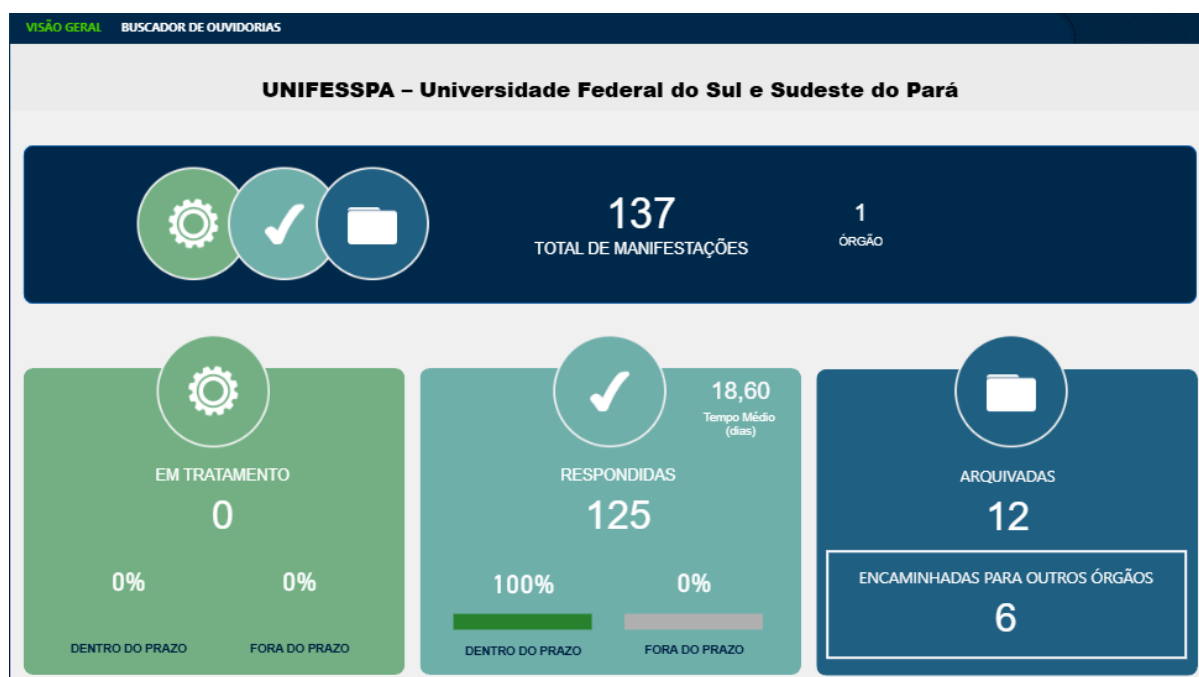
Os dados extraídos do [Painel Resolveu?](#), cujos constam na imagem acima, trazem uma visão geral das manifestações registrada em 2024 para a Ouvidoria da Unifesspa, considerando todas as instituições federais

que utilizam o Módulo de Ouvidoria do Fala.BR.

Portanto, apresenta dados das manifestações de ouvidoria relativos a 2024, nas categorias: total, em percentual, dentro e fora do prazo; tempo médio de tratamento/resposta na Ouvidoria; dentre outros que podem ser verificados.

Quanto às pendências de 2024, as informações visualizadas no status da imagem abaixo demonstram que as manifestações de 2024 já foram todas tratadas, não restando nenhuma pendência.

Imagem 6 - [Painel Resolveu?](#), da Controladoria Geral da União (CGU), coletada 12/02/2024



Fonte: [Painel Resolveu?](#), da CGU

Conforme já informado no presente documento, as 137 manifestações de ouvidoria estão divididas em Denúncia e Comunicação (50); Elogio (32), Reclamação (33), Simplifique (0), Solicitação (20) e Sugestão (2).

Das 50 Denúncias e Comunicações recebidas na Ouvidoria, **42**

foram habilitadas, o que equivale a 33,6%, conforme informação da imagem abaixo, a qual demonstra também os percentuais dos outros tipos de manifestações de ouvidoria.

A Ouvidoria registrou também o recebimento de **32 Elogios tratados e respondidos**; 33 Reclamações, das quais 03 foram arquivadas por falta de clareza ou insuficiência de dados, tendo restado **30 reclamações para tratados e respondidos**. Recebeu ainda **20 Solicitações que foram tratadas e respondidas** e, 2 Sugestões, sendo **01 sugestão respondida** e 01 arquivada por falta de clareza ou insuficiência de dados. Não houve nenhuma manifestação do tipo Simplifique.

Tipos das Manifestação de Ouvidoria e percentuais (2024)

Imagem 7 - [Painel Resolveu?](#), da CGU



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: [Painel Resolveu?](#), da CGU

Resolutividade nas Manifestação de Ouvidoria (2024)

Como se verifica na imagem abaixo, a resolutividade do tratamento das manifestações de ouvidoria [Comunicação (denúncia anônima), Denúncia (denúncia não anônima), Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão] **alcançou 90,32% em 2024.**

Imagem 8 - [Painel Resolveu?](#), da CGU



Fonte: [Painel Resolveu?](#), da CGU

Série histórica: Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação (Manifestações LAI) recebidos nos últimos cinco anos

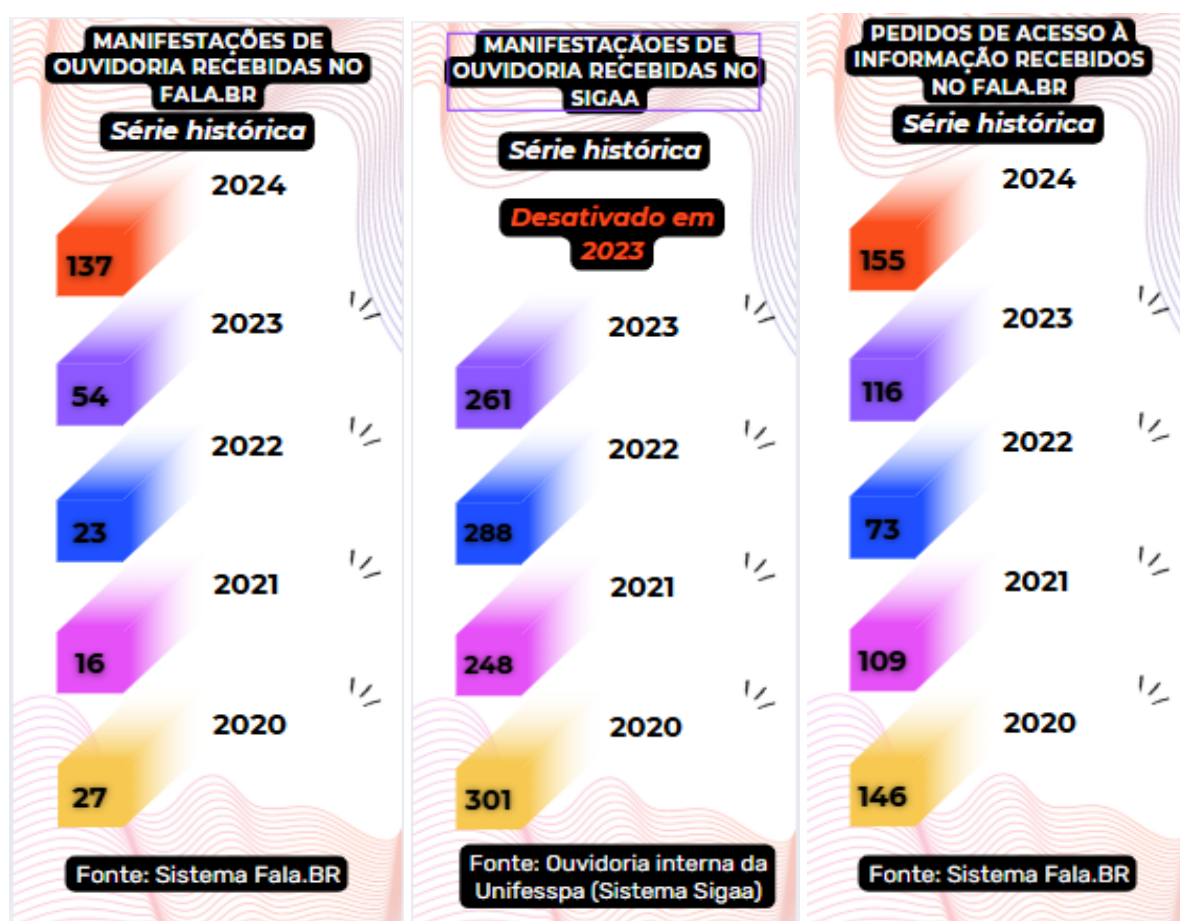
A seguir, apresentamos a imagem que indica a série histórica de manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação (manifestações LAI) recebidos nos últimos cinco anos, considerando os sistemas Sigaa e Fala.BR.

A primeira imagem demonstra as manifestações de Ouvidoria recebidas no Fala.BR de **2020 a 2024**.

A imagem do meio demonstra as manifestações de Ouvidoria recebidas no sistema interno de Ouvidoria (Sigaa) **de 2020 até novembro de 2023**, visto que tal sistema de ouvidoria interna da Unifesspa foi desativado naquele mês e ano.

A última imagem **apresenta os pedidos de acesso à informação recebidos no Fala.BR de 2020 a 2024**.

Imagem 9 - indica **série histórica** de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação recebidos nos últimos cinco anos (Sigaa e Fala.BR)



Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#) e [Painel Resolveu?](#), da CGU e [Relatórios dos anos anteriores](#)

Verifica-se acima que em 2023 e 2024 houve um aumento nas manifestações de ouvidoria do Fala.BR, sendo que em 2024 o número de manifestações foi muito mais significativo.

Em relação aos números indicados nas manifestações de Ouvidoria interna das Unifessoa (Sigaa), é válido lembrar que **em novembro de 2023 o sistema de ouvidoria interna foi desativado**. Até então, este funcionava como o principal canal para recepção de Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

Tal desativação justifica essa crescente de manifestações de ouvidoria do sistema Fala.BR em 2024 (137 manifestações, sendo que em 2023 foram registradas apenas 54 e muitos menos nos anos anteriores). Portanto, em 2024, com a ausência do sistema de ouvidoria interna-Sigaa, da Unifesspa aumentou em mais de 100% o número de manifestações de ouvidoria recebidas no Fala.BR.

Ações de melhoria realizadas em 2024

Em relação ao gerenciamento das informações para o [site da Ouvidoria](#), como de praxe, no ano de 2024, a Ouvidoria realizou várias atualizações no seu site.

As atualizações efetuadas em 2024 visam o cumprimento de exigências da Controladoria Geral da União (CGU) bem como têm a facilidade do acesso às informações atinentes à Ouvidoria e sua atuação.

Portanto, as principais melhorias e publicações realizados no site da Ouvidoria em 2024 foram:

Atualização do ícone de acesso à [**Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)**](#); no “Menu principal” e nos “Destaques”;

Disponibilização do acesso aos Paineis da CGU [**Painel Resolveu?**](#) e [**Painel Lei de Acesso à Informação**](#);

Elaboração e publicação dos fluxogramas de denúncia e de pedido de acesso à informação;

Edição das orientações no rodapé da página principal do site da ouvidoria, com link de acesso ao sistema Fala.BR, para que o(a) cidadão(ã) possa ter mais possibilidades de acesso à referida plataforma, dentre outros.

Supervisão da Carta de Serviços da Unifesspa

A supervisão da Carta de Serviços da Unifesspa é uma atividade que cabe à Ouvidoria, conforme está previsto na já citada [Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024](#), no artigo 7º, inciso VII.

A referida Carta é elaborada pela Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (Seplan), da Unifesspa, através da Divisão de Informações Institucionais (Dinfi), que a atualiza anualmente.

4. Gestão de risco e gestão da Integridade

Nesse item, foram disponibilizadas, pela Divisão de Gestão de Riscos e Integridade - Digri, planilhas para preenchimento das informações de ouvidoria nesse sentido. Adicionalmente, seguem as informações de quantitativos de demandas, com suas considerações, cujos foram preenchidos em observância ao guia de ["Orientações sobre o programa de integridade - Ouvidoria"](#) da referida divisão. Segue também a série histórica dos Objetivos Estratégicos/Indicadores (PDI/Unifesspa 2020-2024), com devidas considerações.

Tabela 06 – Série histórica - quantitativo de **Pedidos de Acesso à Informação** recebidos no Fala.BR (2021-2024) e tempo médio de resta

Ano	A Saldo em 01 de janeiro	B Entrada	C Total de pedidos para análise	D Analisa das/ Concluí das	E Saldo em 31 de dezembro	Tempo Médio de Resposta (em dias)
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	155	160	159	1	10,24
2025	1					

Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#), da CGU e [Relatórios dos anos anteriores](#)

Como pode ser verificado na tabela acima, o tempo médio de resposta dos pedidos de acesso à informação (manifestações LAI) é de 10,24 dias em 2024.

Tabela 07 – Série histórica - quantitativo **denúncias/comunicações** recebidas pela Ouvidoria-Geral no Fala.BR em 2022-2024

Ano	A Saldo em 01 de janeiro	Entrada (considerando 08 denúncias não habilitadas)	C Total de pedidos para análise	D Análisa das/ 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	50	50	50	0	15,19
2025	0					

Fonte: [Painel Resolveu?](#), da CGU e [Relatórios dos anos anteriores](#)

É visível, na tabela acima, a crescente de denúncias e comunicações (denúncia anônima), no ano de 2024, em relação aos anos anteriores. A Ouvidoria, até 2022, não recebia número expressivo de denúncias via Fala.BR. Com a desativação do sistema de ouvidoria do SIG (Sigaa), em novembro de 2023, o Fala.BR passa a ser o canal oficial para registro de denúncias e comunicações (denúncia anônima).

Em 2024, a média, em dias, para resposta das

denúncias/comunicações do Fala.BR foi de 15,19 dias.

Tabela 08 – Quantitativo **denúncias/comunicações sobre assédio moral e assédio sexual** recebidas pela Ouvidoria-Geral no Fala.BR em 2024

Assunto	Não habilitadas	Habilitadas	Total
Assédio moral	07	05	07
Assédio sexual	0	01	01

Fonte: [Painel Resolveu?](#), da CGU

Das denúncias e comunicações registradas, informadas na tabela 07, sobre o assunto "*Assédio moral*", foram recebidas 07 (sete), sendo 05 (cinco) dessas habilitadas pela Ouvidoria e 02 (duas) não habilitadas em razão de falta de clareza ou insuficiência de dados.

E, 01 (uma) denúncia das recebidas em 2024 foi sobre sobre "*Assédio sexual*", tendo sido habilitada pela Ouvidoria.

Por habilitação, entende-se como a verificação, pela Ouvidoria, de algumas informações que possibilitem a análise inicial do fato denunciado.

Tabela 09 – Série histórica dos Objetivos Estratégicos/Indicadores (PDI/Unifesspa 2020-2024)

Objetivos estratégicos	Indicador	Série Histórica Resultados Alcançados de 2019 a 2024					
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
Fortalecer as atividades de controle interno e a transparência ativa	IN.PDI.62 Capacidade de resposta às demandas da Ouvidoria	94,05 %	99,65 %	99,20 %	96,07 %	87,70 %	90,75 %

Fonte: [Relatórios da Ouvidoria referente aos anos anteriores](#) e Ficha de Monitoramento dos indicadores institucionais - PDI 2020-2024

Considerando os prazos estabelecido pela [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação](#) (prazo de 20 dias, prorrogável por 10 dias mediante justificativa) e considerando os prazos previstos na [Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública](#) (30 dias, prorrogável por mais 30 mediante justificativa), quando se trata de manifestações de Ouvidoria (elogio, reclamação, simplifique, solicitação, sugestão, denúncia ou comunicação), há um esforço da Ouvidoria para que todas as manifestações sejam concluídas dentro dos prazos previsto acima, o que ocorreu em 2024.

Entretanto, manifestações que são registradas no final do trimestre e dependem de respostas mais complexas, geralmente só são respondidas no trimestre seguinte, embora dentro do prazo. Manifestações de respostas mais simples ou respostas que a Ouvidoria consegue responder sem depender de suporte das unidades internas à Unifesspa não ficam pendentes para o trimestre seguinte.

5. Desafios e Ações Futuras

Com a publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que estabelece novas orientações para o exercício das competências das Ouvidorias, assim como o lançamento do Programa de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, o papel da Ouvidoria tornou-se ainda mais desafiador, na medida em que surge a necessidade de implementar ações efetivas de acolhimento às vítimas que são atendidas na Ouvidoria.

Para além da importância de se garantir a proteção à identidade da vítima de assédio e da adoção de procedimentos para a segurança do denunciante, o acolhimento, a articulação e busca de apoio dos setores com profissionais da área de acompanhamento psicológico é primordial na prestação de um atendimento mais completo e humanizado.

Na Unifesspa, contamos com profissionais do Departamento de Apoio Psicossociopedagógico (DAPSI), que faz parte da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEG), para acompanhamento psicológico dos discentes em situação de assédio moral ou sexual ou outra situação conflituosa.

Entretanto, quando se trata de atendimento ao servidor, não existe essa possibilidade de acompanhamento, em virtude da indisponibilidade de psicólogo na Divisão de Saúde e Qualidade de Vida (DSQV), divisão da Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas (PROGEP).

Ademais, é necessário planejar e realizar a correta divulgação da ouvidoria a todos os seus públicos de relacionamento, sejam internos ou externos à organização, além de cumprir o papel educativo de orientar o cidadão a resolver suas demandas

Nesse sentido e considerando todas as competências e atividades da Ouvidoria já elencados anteriormente e que podem ser pesquisados na [Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024](#), não podemos deixar de considerar a carência enfrentada pela Ouvidoria da Unifesspa na área de recursos humanos, uma vez que a equipe da Ouvidoria é, atualmente, composta por apenas duas servidoras.

Quanto às ações futuras, cumpre esclarecer que existe previsão para implementação das seguintes melhorias em 2025:

Adequação do regimento interno da Ouvidoria da Unifesspa à luz da Portaria Normativa CGU nº 116/20;

Elaboração de cartilhas/informativos/banners pela Ouvidoria, com disponibilização em todas as unidades acadêmicas, inclusive nos campi fora de sede;

Plano de ação para reforçar a comunicação e a informação com a comunidade acadêmica, especificamente, alunos da graduação.