



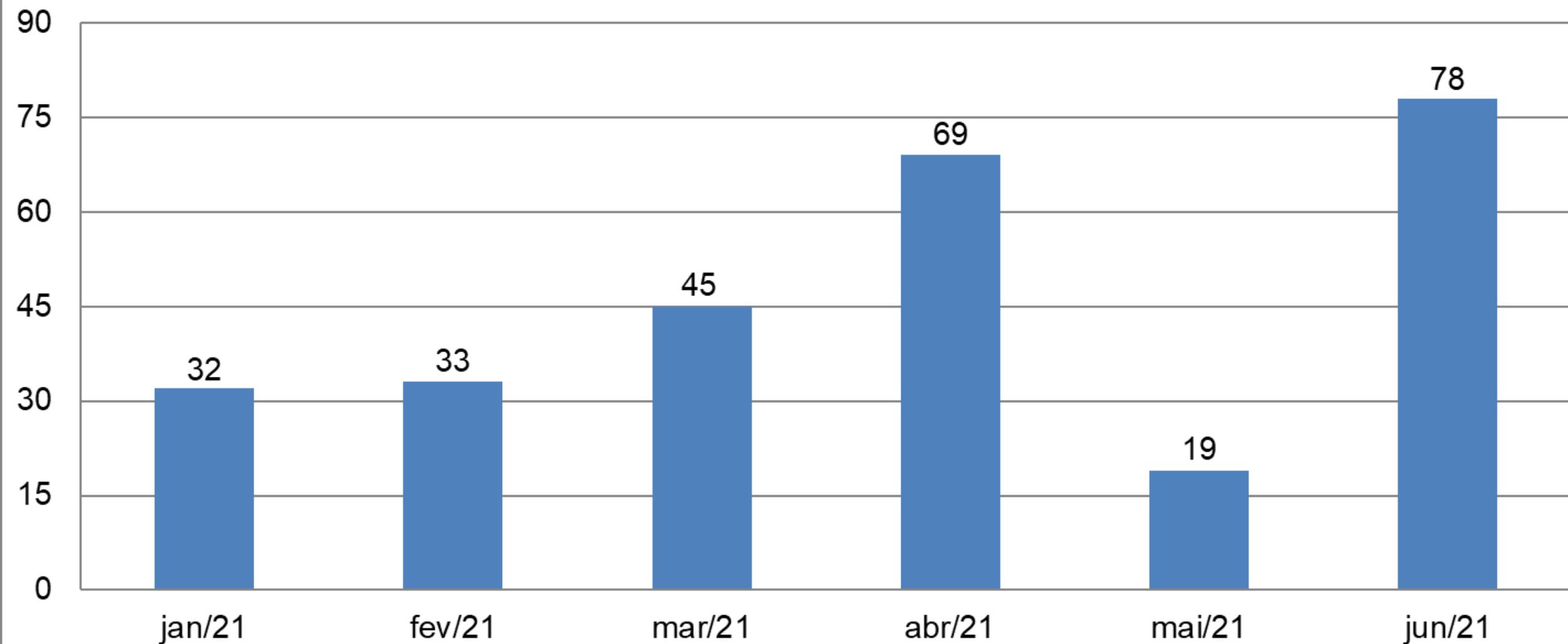
## **Ouvidoria – Relatório 2021/1**

**Universidade Federal do Pampa  
UNIPAMPA**

# Apresentação de dados - Ouvidoria

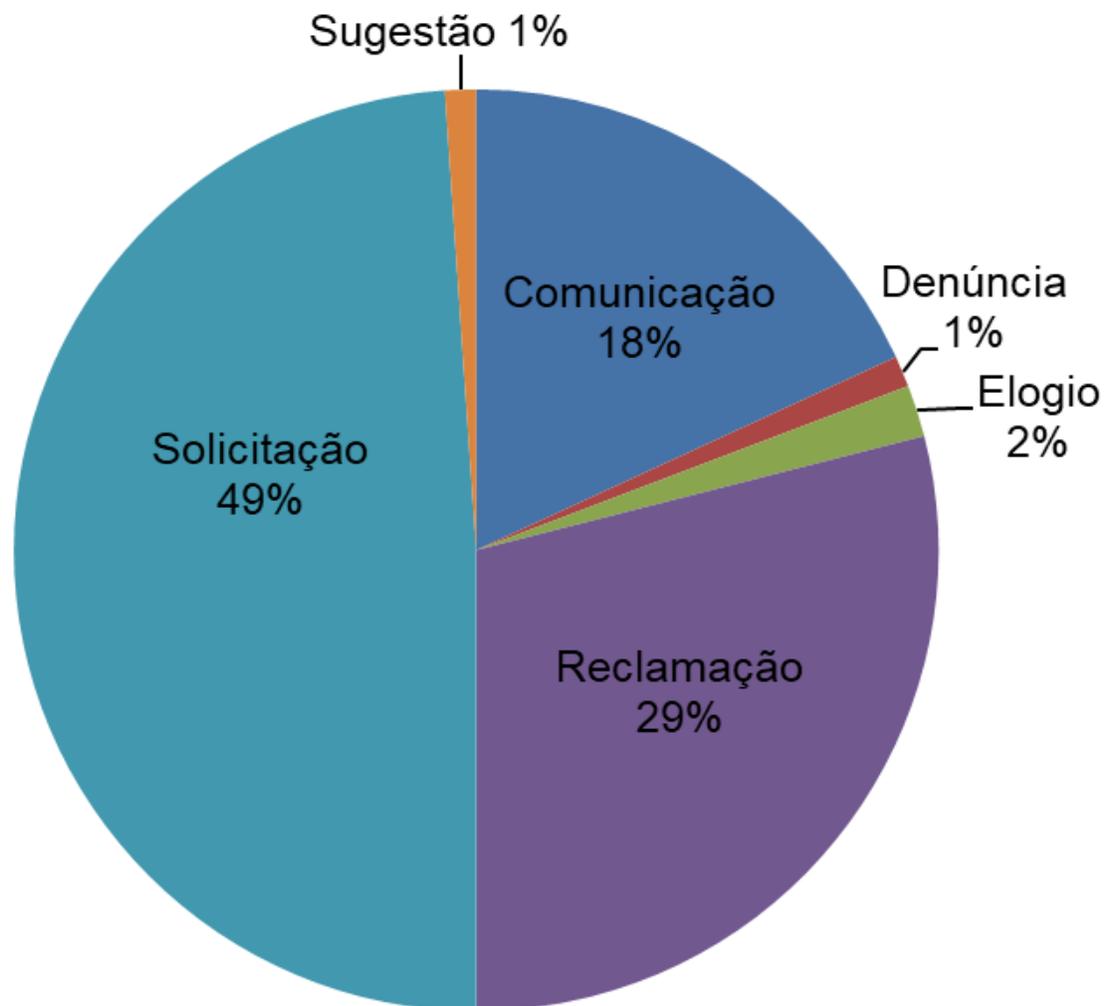
Quantitativo de manifestações recebidas por mês

■ Total de manifestações: 276



# Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria

Demandas por categorias



## Dados numéricos:

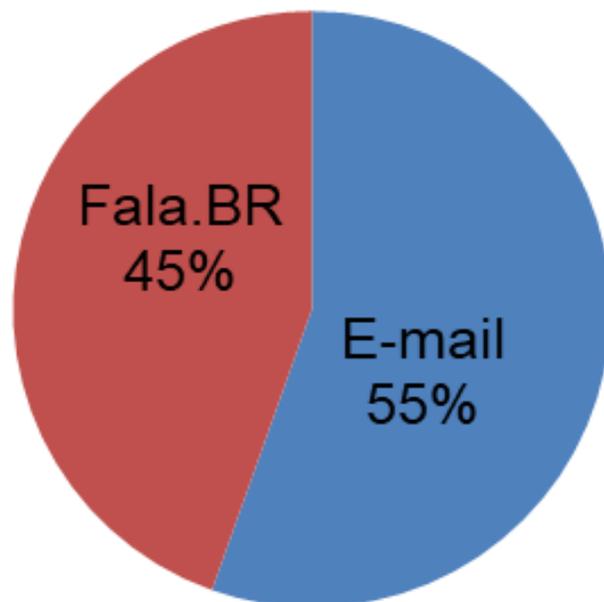
- Comunicação: 50
- Denúncia: 3
- Elogio: 5
- Reclamação: 80
- Solicitação: 135
- Sugestão: 3



## Meios de acesso à Ouvidoria



### Meios de acesso



### Dados numéricos:

■ E-mail: 153

■ Sistema Ouvidoria (Fala.BR): 123



## Esclarecimento

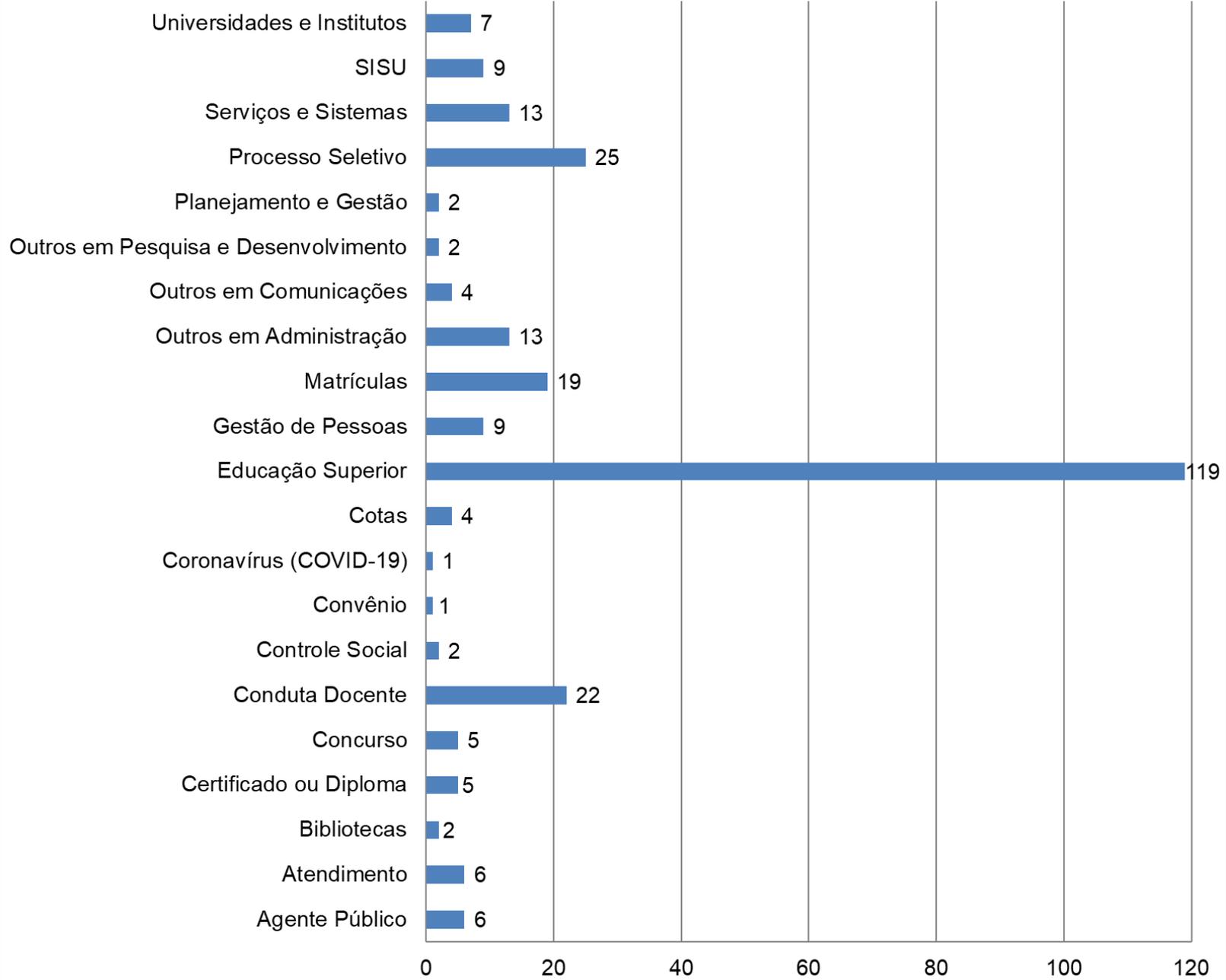


Em cumprimento à Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da Controladoria-Geral da União, a Ouvidoria passou a solicitar autorização prévia do (a) manifestante para digitalização e inserção do e-mail encaminhado à Ouvidoria no sistema Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário (Art. 13).

Também, para atendimento à Portaria, passou a ser informada a necessidade de certificação de identidade do (a) manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados. Conforme a normativa, a certificação da identidade ocorrerá: virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital; ou presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria, assim, por enquanto, ocorre de forma virtual (Art. 27 e 28).

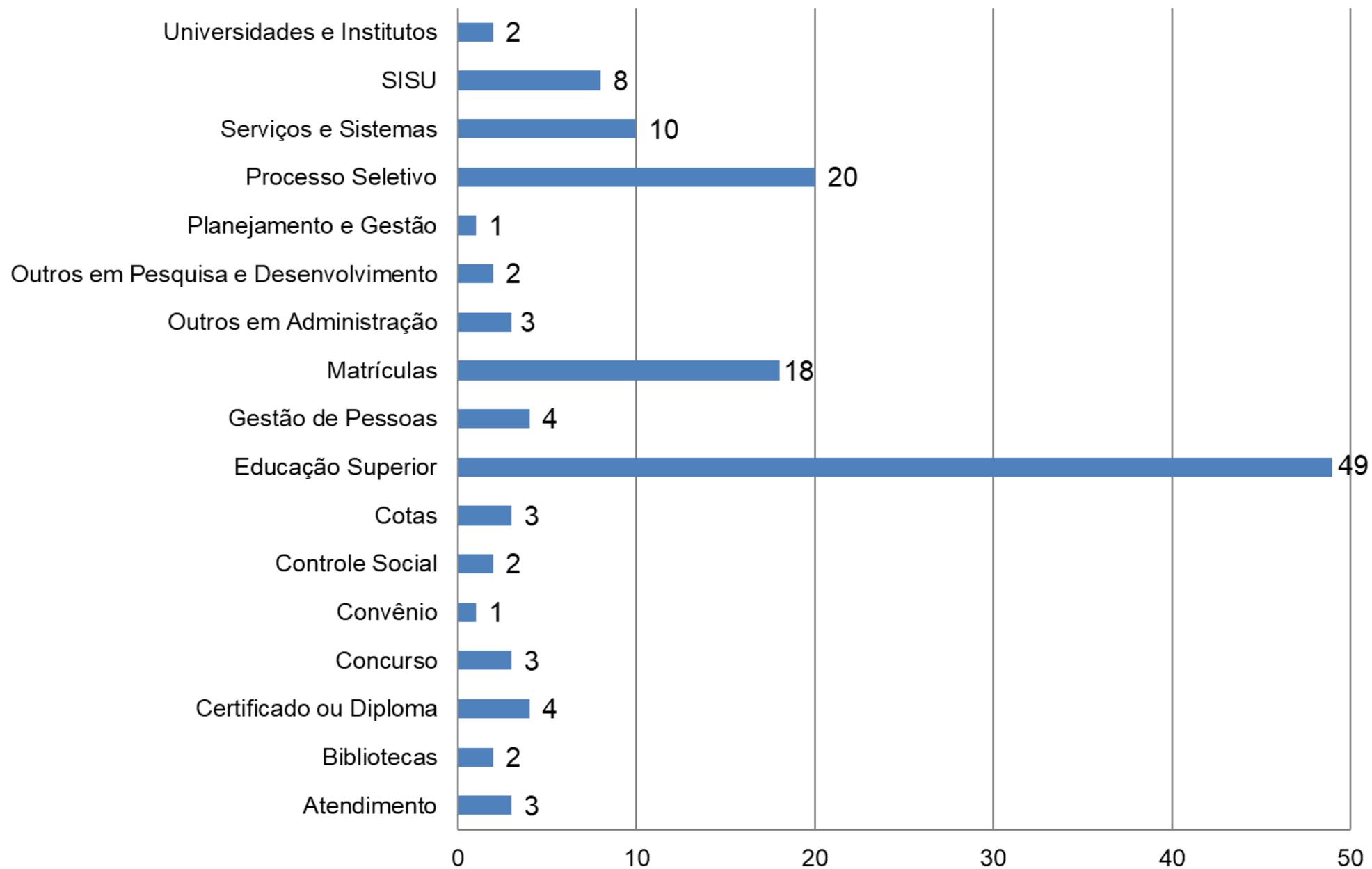
## Assuntos das Manifestações

■ Total de Manifestações: 276



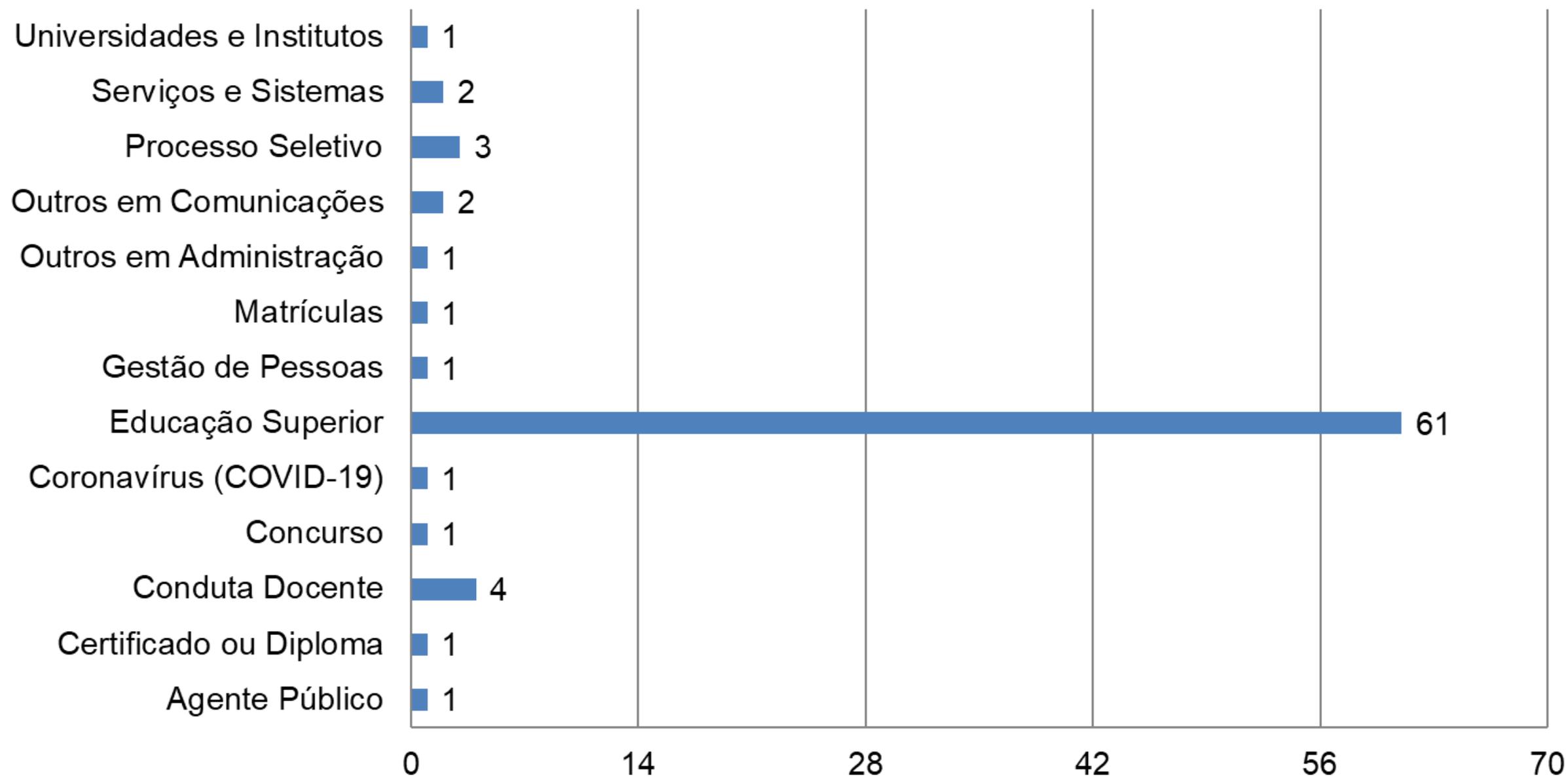
## Assuntos - Solicitações

■ Total de Solicitações: 135



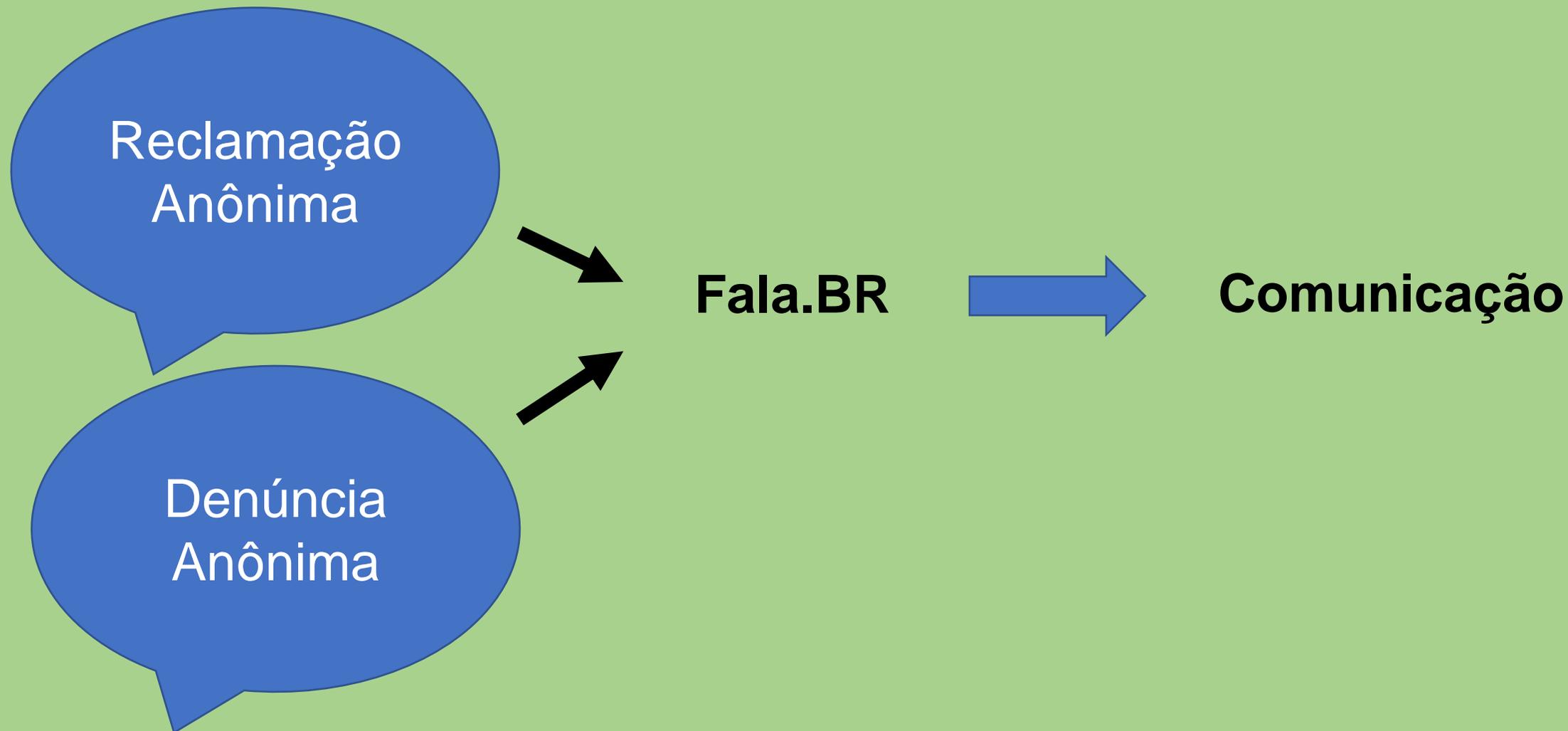
## Assuntos - Reclamações

■ Total de Reclamações: 50



# Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

## Comunicação de Irregularidade





## O que você quer fazer?

[AJUDA ?](#)**Acesso à  
Informação**Solicite acesso a informações  
públicas**Denúncia**Comunique um ato ilícito praticado  
contra a administração pública**Elogio**Expresse se você está satisfeito com  
um atendimento público**Reclamação**Manifeste sua insatisfação com um  
serviço público**Simplifique**Sugira alguma ideia para  
desburocratizar o serviço público**Solicitação**Peça um atendimento ou uma  
prestação de serviço**Sugestão**Envie uma ideia ou proposta de  
melhoria dos serviços públicos[Consulte sua manifestação](#)[Perguntas frequentes](#)



## Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

### Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.  
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

Não possui usuário? [Criar Conta](#)

[Esqueci a senha](#)

[Entrar](#)

### Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

[Entrar com gov.br](#)

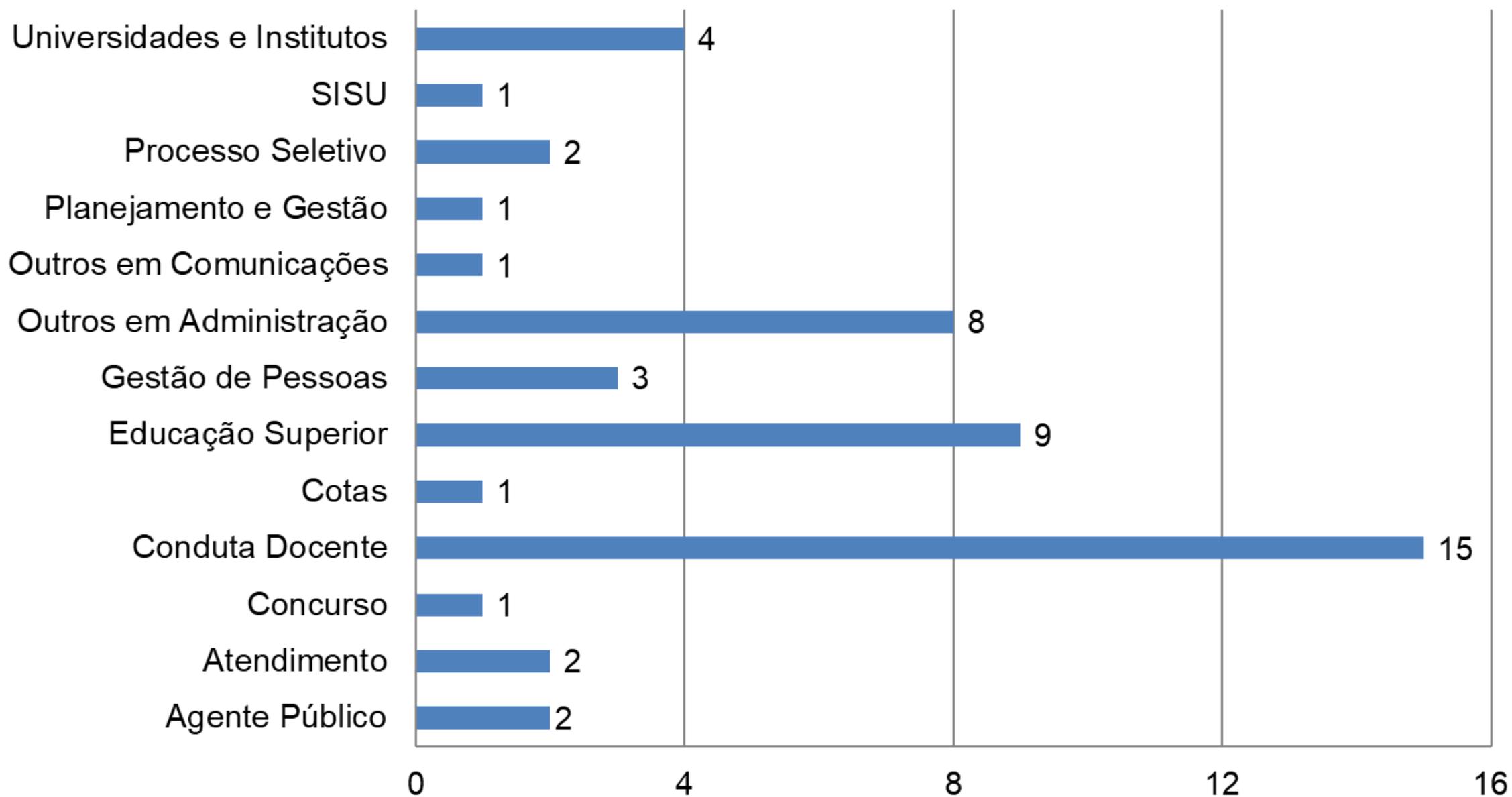
### Não identificado

As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações" e não é possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

[Continuar sem me identificar](#)

## Assuntos - Comunicações

■ Total de Comunicações: 50



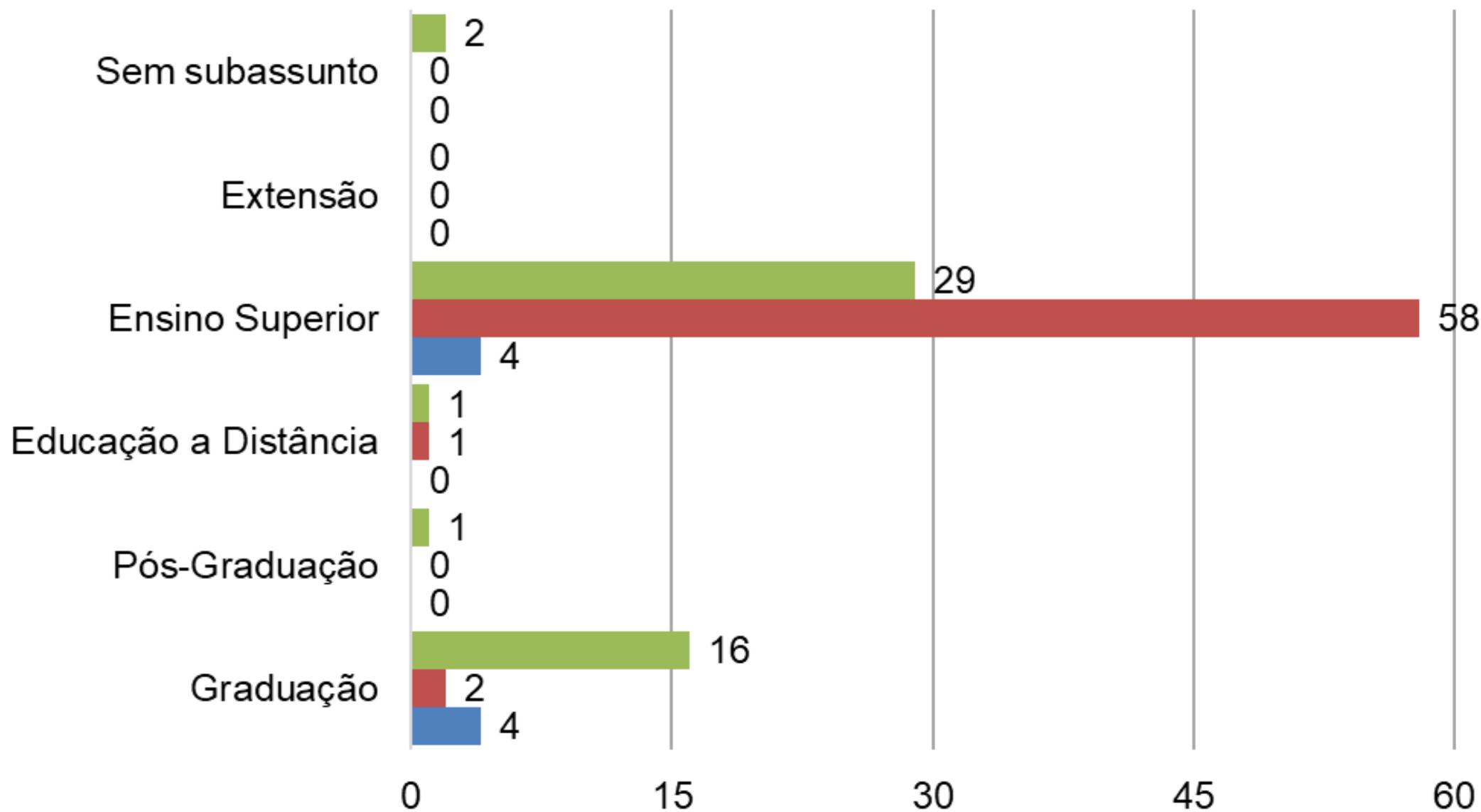
<b>Assuntos - Denúncias</b>	<b>Quantitativo</b>
Conduta Docente	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

<b>Assuntos - Elogios</b>	<b>Quantitativo</b>
Agente Público	3
Atendimento	1
Gestão de Pessoas	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

<b>Assuntos - Sugestões</b>	<b>Quantitativo</b>
Educação Superior	1
Outros em Comunicações	1
Serviços e Sistemas	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

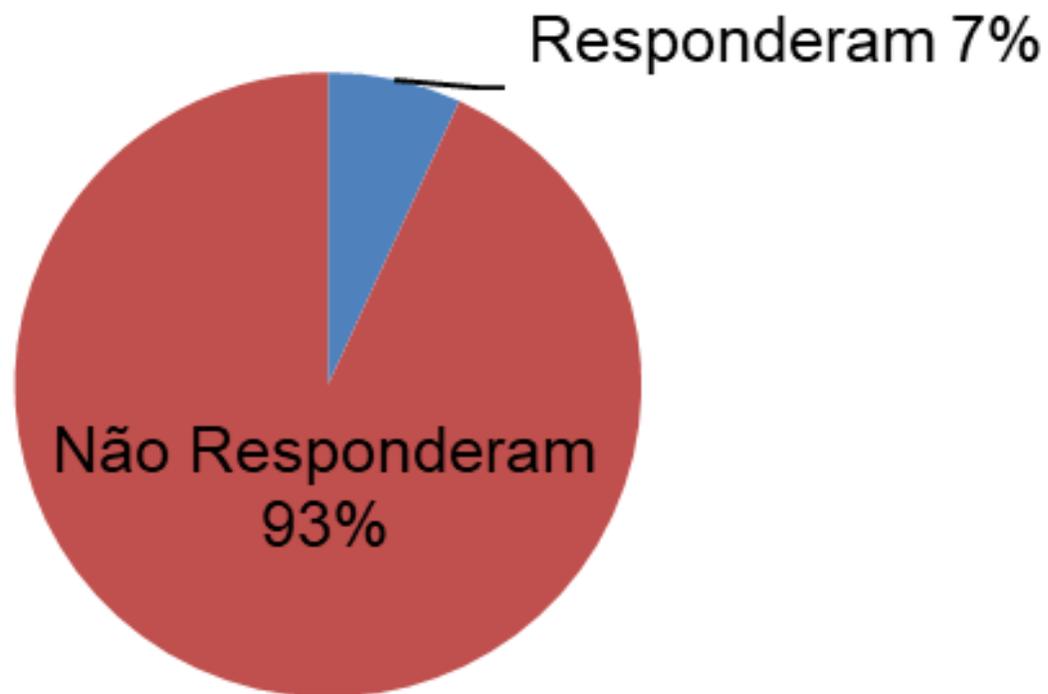
## Educação Superior - Subassuntos

Solicitação Reclamação Comunicação



# ★ ★ ★ Pesquisa de Satisfação - Manifestações de Ouvidoria

## Pesquisa de satisfação



### Dados numéricos:

■ Responderam: 19

■ Não Responderam: 257

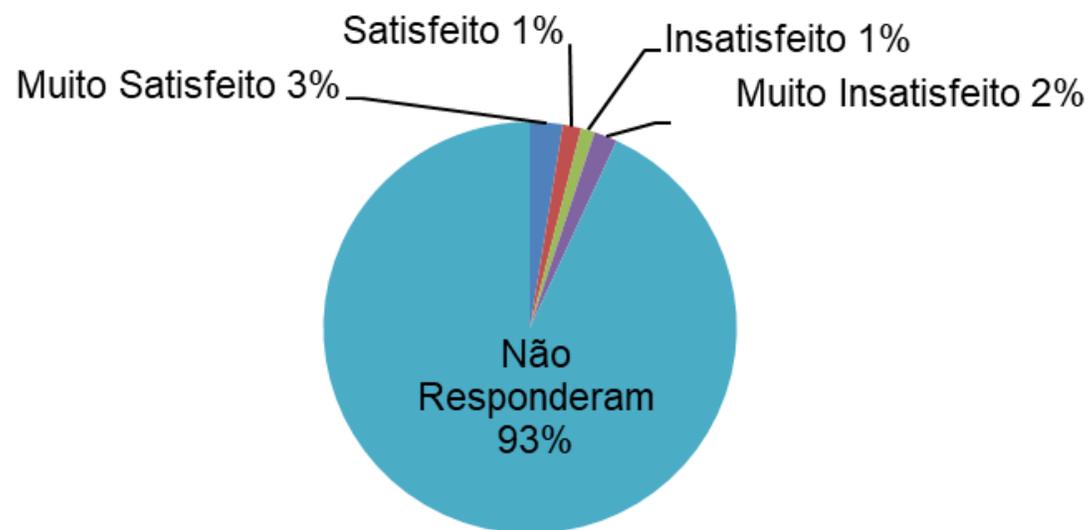
### Questão - A sua demanda foi atendida?



#### Dados numéricos:

- Sim: 12
- Não: 4
- Parcialmente Atendida: 3
- Não Responderam: 257

### Questão - Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



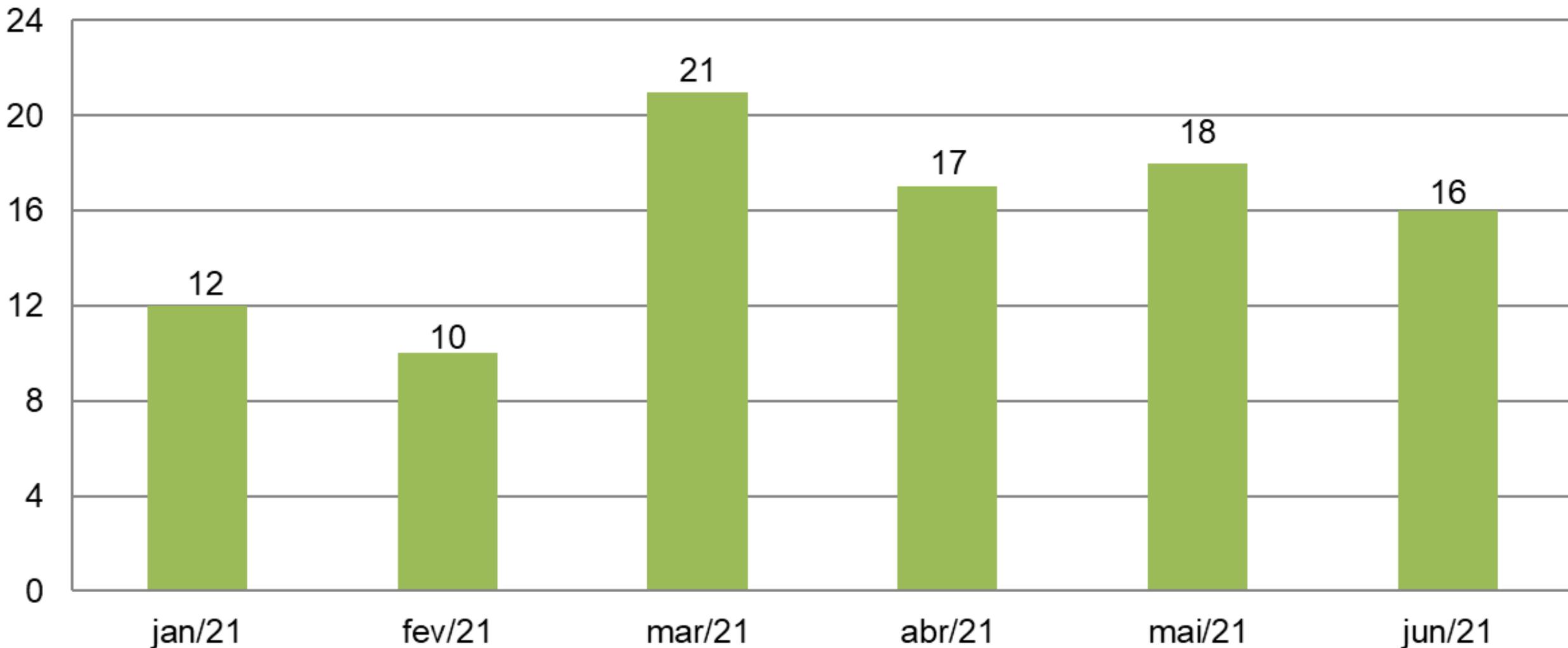
#### Dados numéricos:

- Muito Satisfeito: 7
- Satisfeito: 4
- Insatisfeito: 3
- Muito Insatisfeito: 5
- Não Responderam: 257

# Apresentação de dados – Serviço de Informação ao Cidadão

Pedidos de informação recebidos por mês

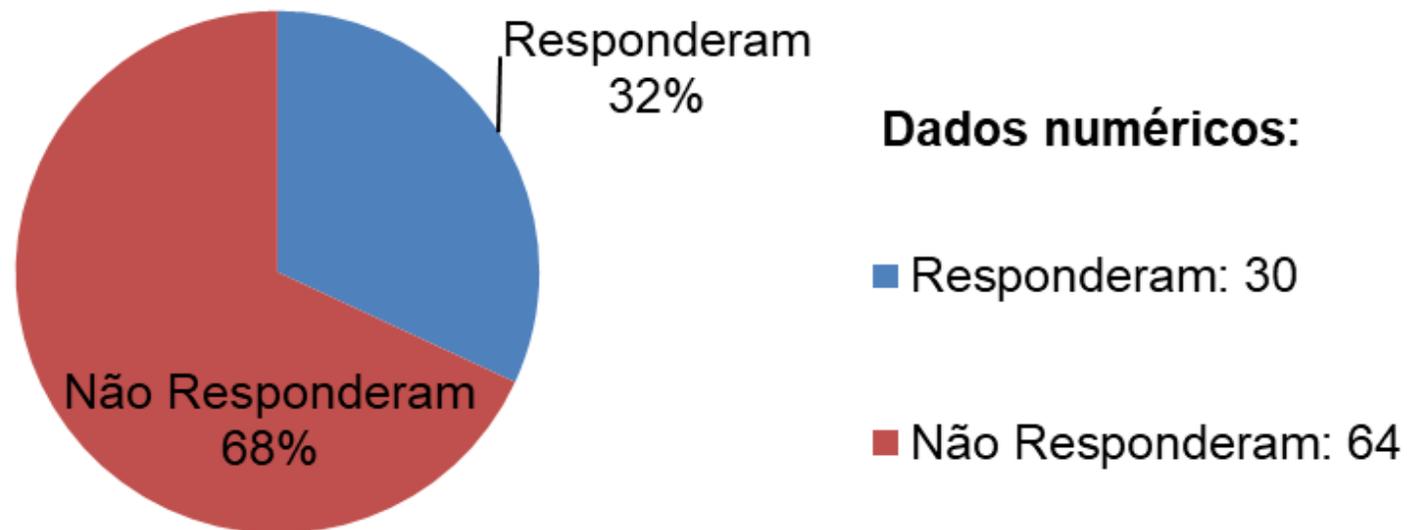
■ Total de pedidos de informação: 94



# Pesquisa de Satisfação – Pedidos de Acesso à Informação

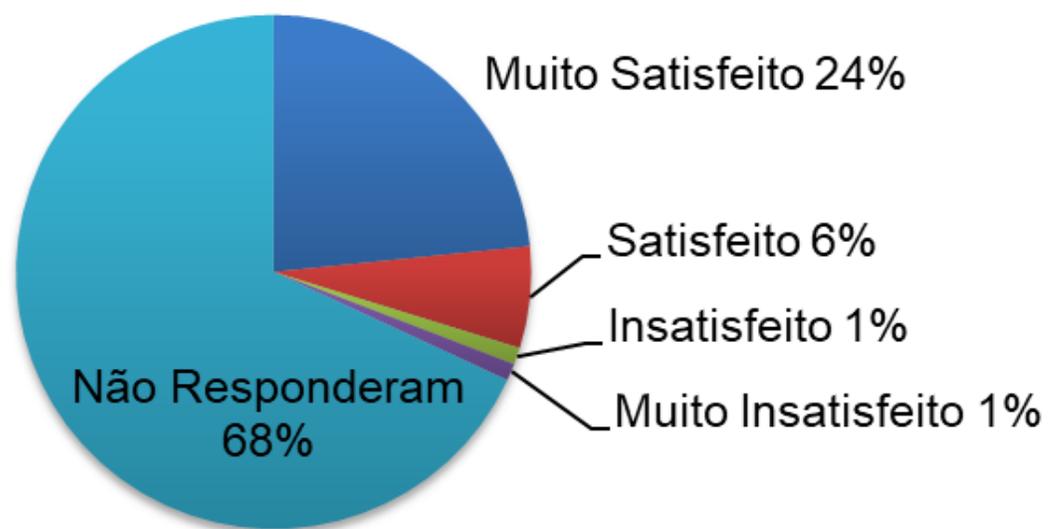


## Pesquisa de satisfação - SIC



Nível de Compreensão	Quantitativo
Muito fácil de compreender	23
Fácil de compreender	4
Regular	1
Difícil de compreender	1
Muito difícil de compreender	1
<b>Total</b>	<b>30</b>

## Questão - Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



### Dados numéricos:

■ Muito Satisfeito: 22

■ Satisfeito: 6

■ Insatisfeito: 1

■ Muito Insatisfeito: 1

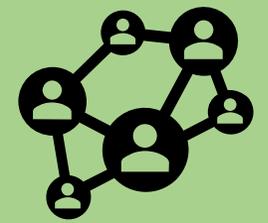
■ Não Responderam: 64



# Sugestões

- ☺ Manter atualizadas as informações dos sites.
- ☺ Promover atividades que contribuam no desenvolvimento de relações interpessoais.
- ☺ Orientar sobre as instâncias do Campus.
- ☺ Orientar/incentivar os servidores a realizar cursos/capacitações relacionados as atividades e necessidades.
- ☺ Promover constante comunicação entre servidores e comunidade acadêmica.
- ☺ Contemplar a acessibilidade digital necessária nas comunicações. E que o item “resumo” das publicações do SEI, quando possível, seja preenchido.

# Conselho de Usuários de Serviços Públicos



Destaca-se o chamamento para a composição do Conselho de Usuário de Serviços Públicos, o qual foi previsto na Lei nº 13.460/2017 - Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos - e instituído pelo Decreto nº 10.228/2020. Os Conselhos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Para elaboração das pesquisas, foi solicitado apoio e sugestão às áreas relacionadas. As consultas já estão disponíveis para respostas e permanecerão até os dias 27 e 28 de outubro de 2021.

Fonte das figuras e tabelas: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Mais informações:

<https://sites.unipampa.edu.br/ouvidoria/relatorios/>

Painel Resolveu?: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Painel Lei de Acesso à Informação: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

E-mail: [ouvidoria@unipampa.edu.br](mailto:ouvidoria@unipampa.edu.br)



Obrigada!