



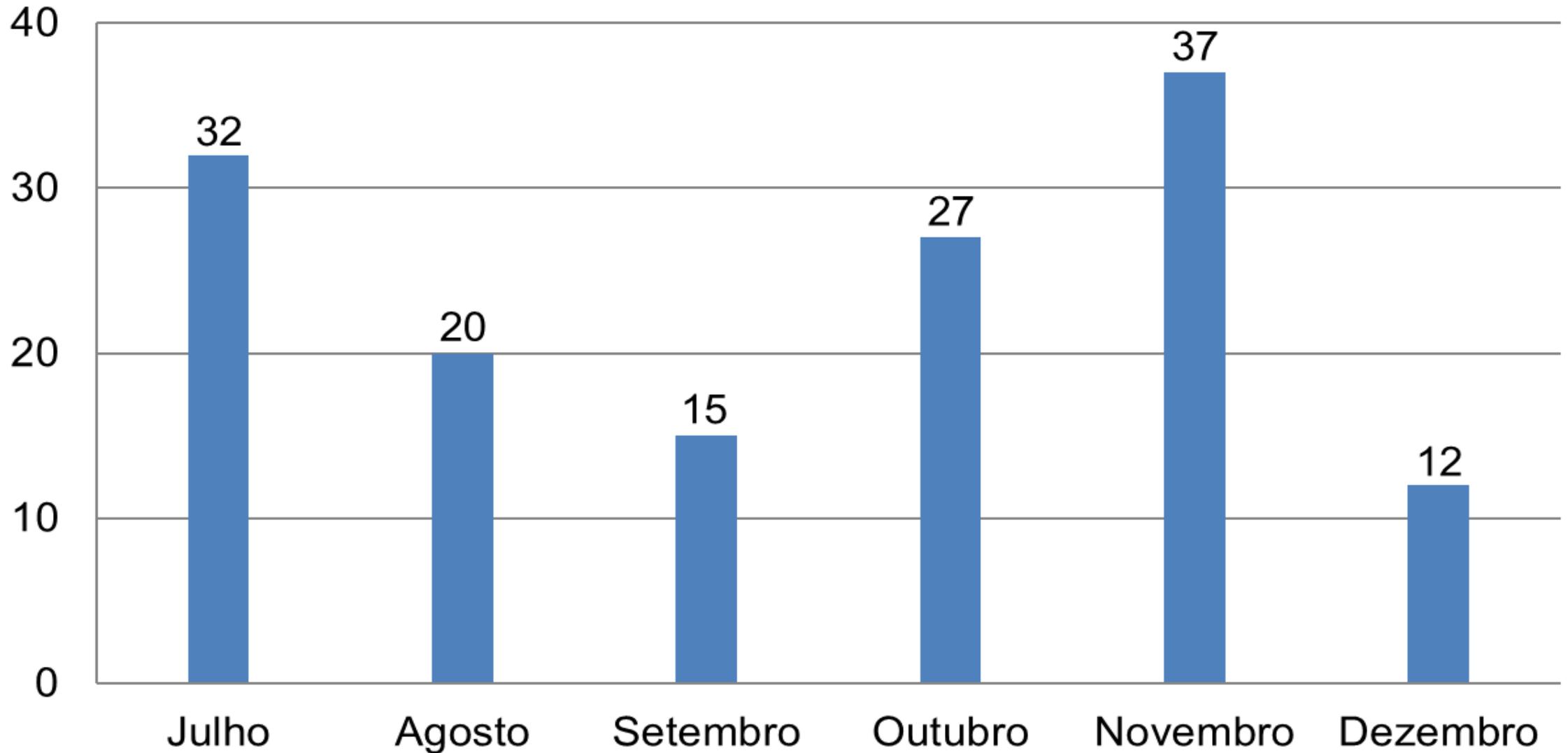
**Relatório Semestral 2021/2 e  
Relatório de Gestão da Ouvidoria 2020/2021**

**Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA**

# Apresentação de dados – Relatório Semestral Ouvidoria 2021/2

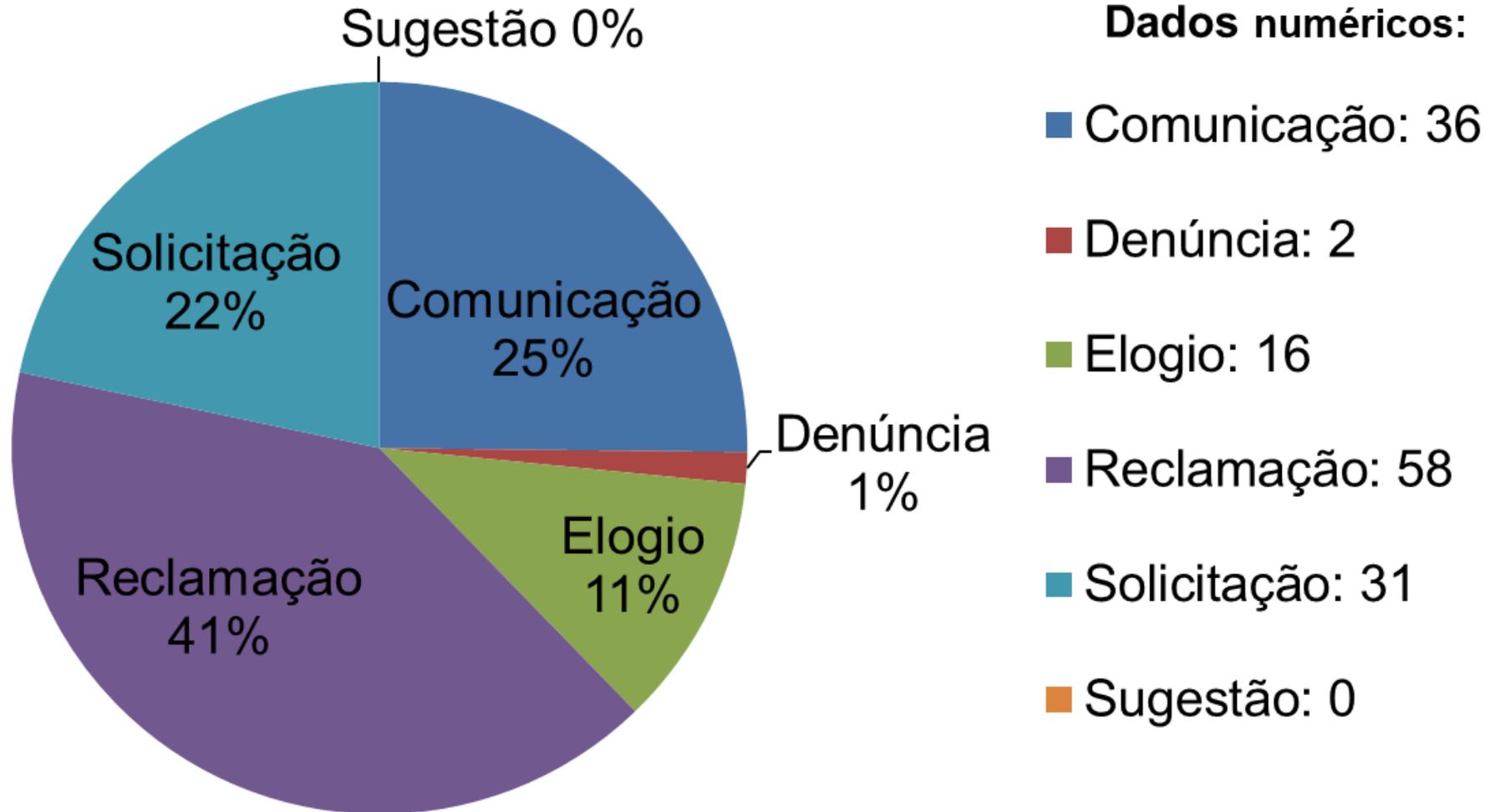
## Quantitativo de manifestações recebidas por mês

■ Total de manifestações: 143



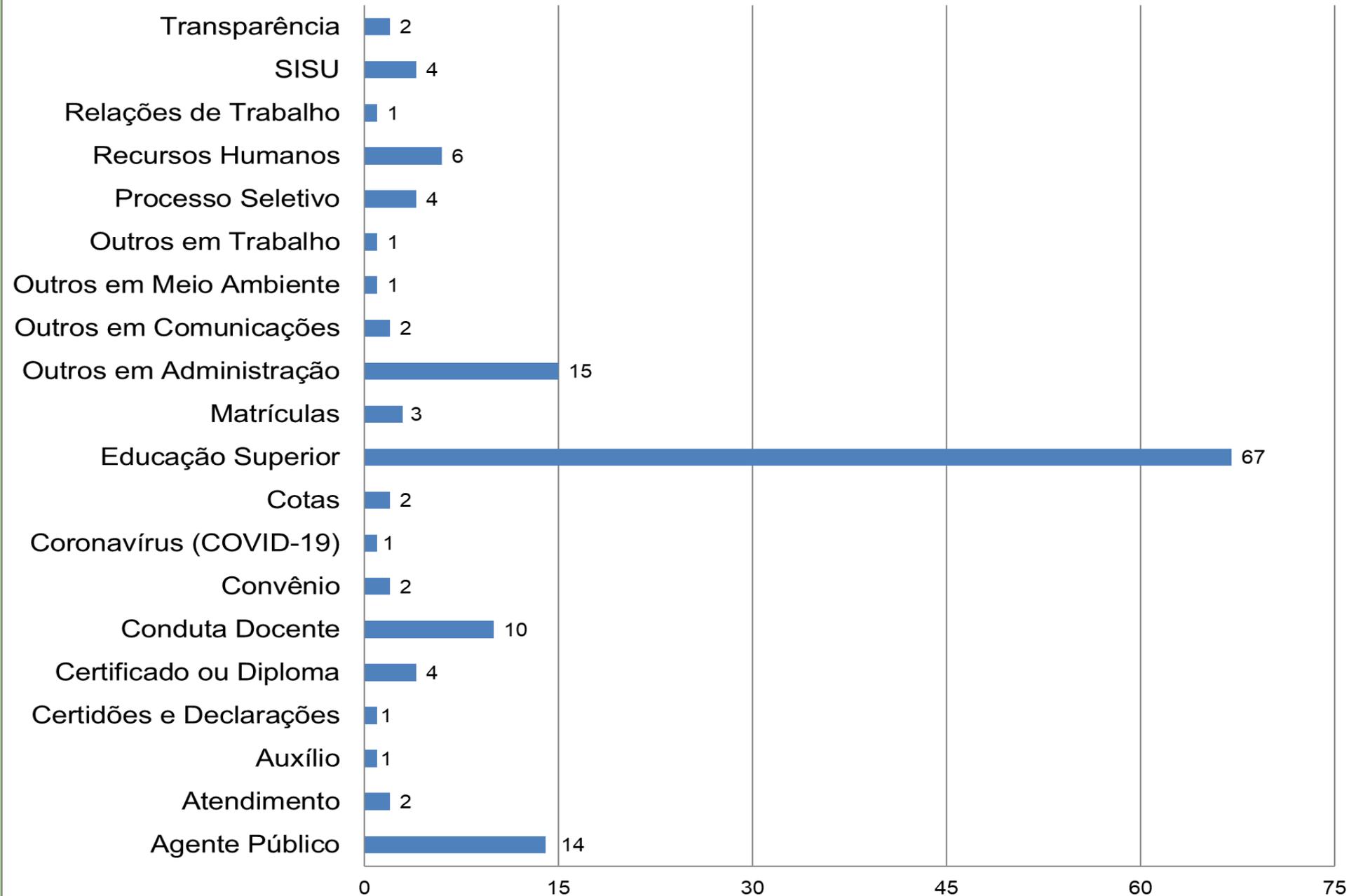
# Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria

## Demandas por categorias



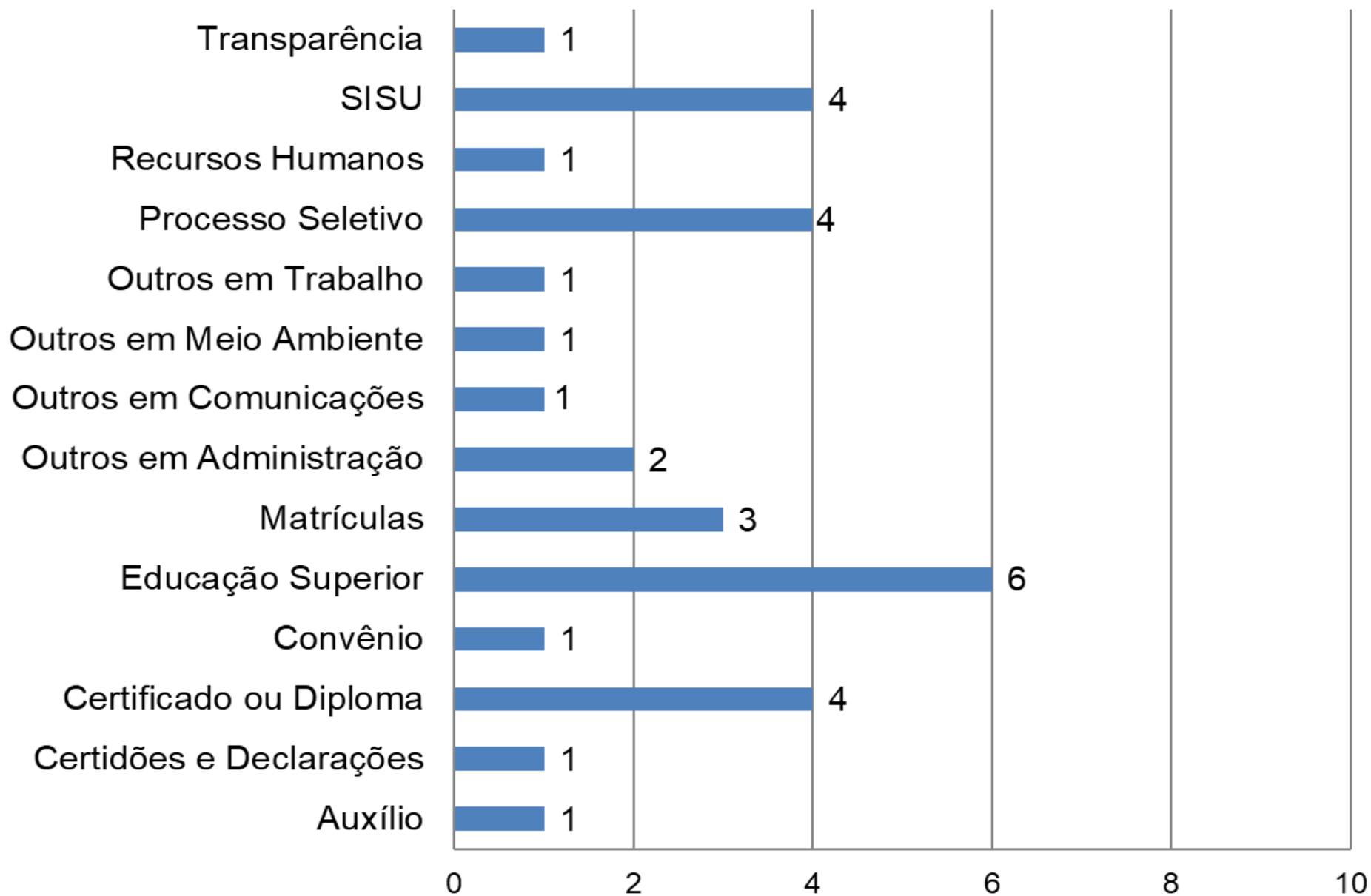
## Assuntos das Manifestações

■ Total de Manifestações: 143



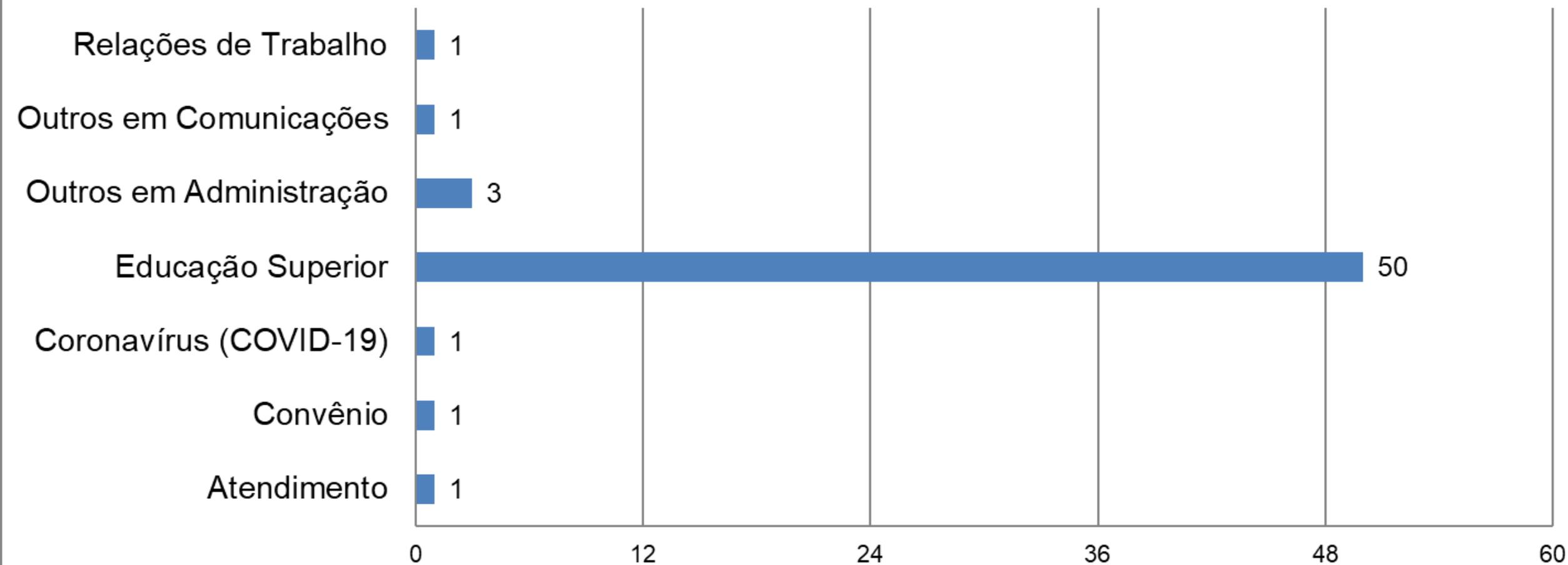
## Assuntos - Solicitações

■ Total de Solicitações: 31



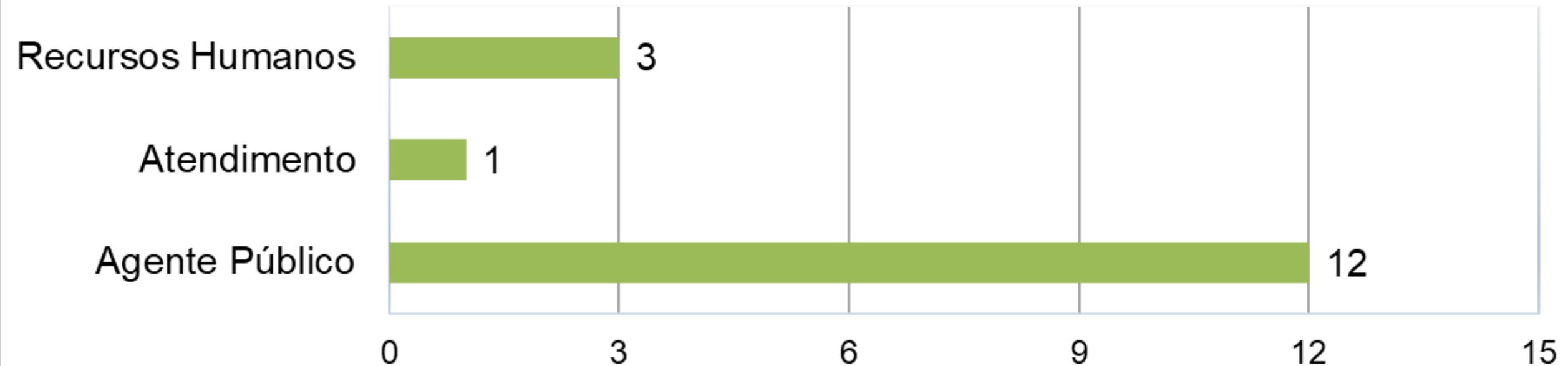
## Assuntos - Reclamações

■ Total de Reclamações: 58



## Assuntos - Elogios

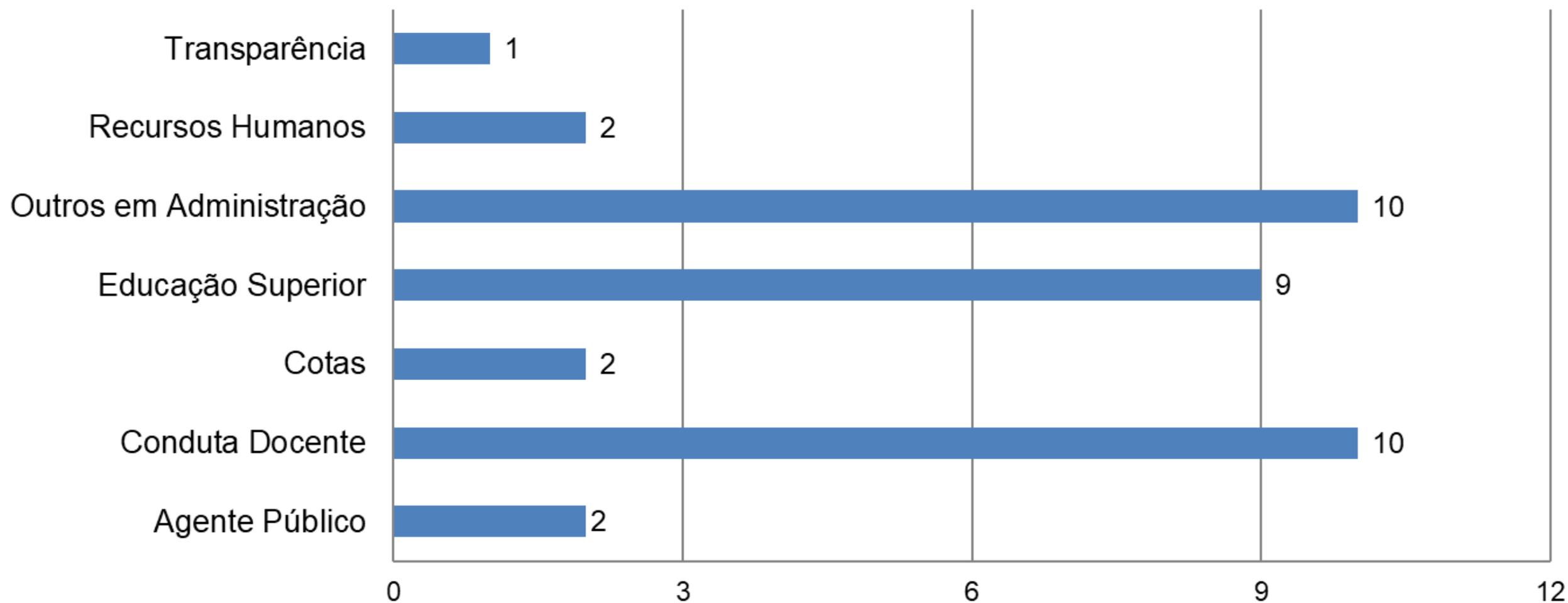
■ Total de Elogios: 16



Assuntos - Denúncias	Quantitativo
Educação Superior	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

## Assuntos - Comunicações

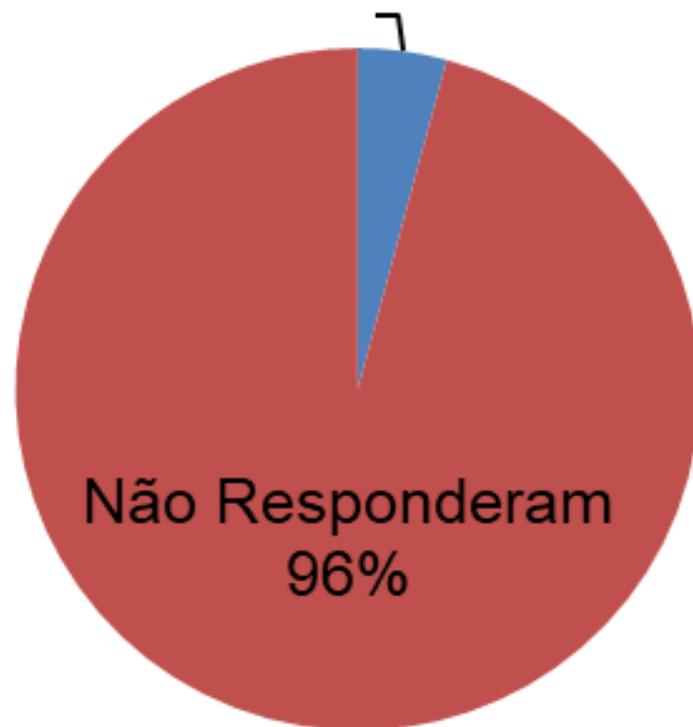
■ Total de Comunicações: 36



# ☆☆☆ Pesquisa de Satisfação - Manifestações de Ouvidoria

## Pesquisa de satisfação

Responderam 4%

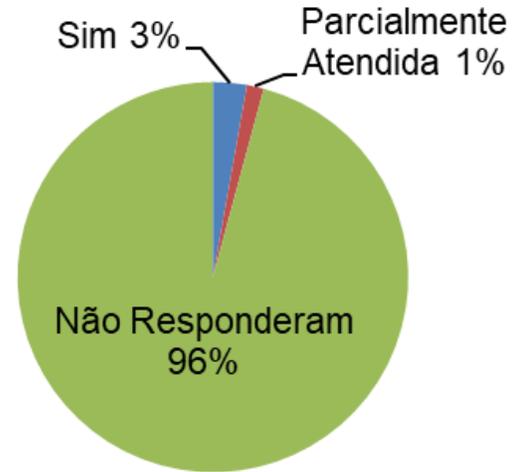


### Dados numéricos:

■ Responderam: 6

■ Não Responderam: 137

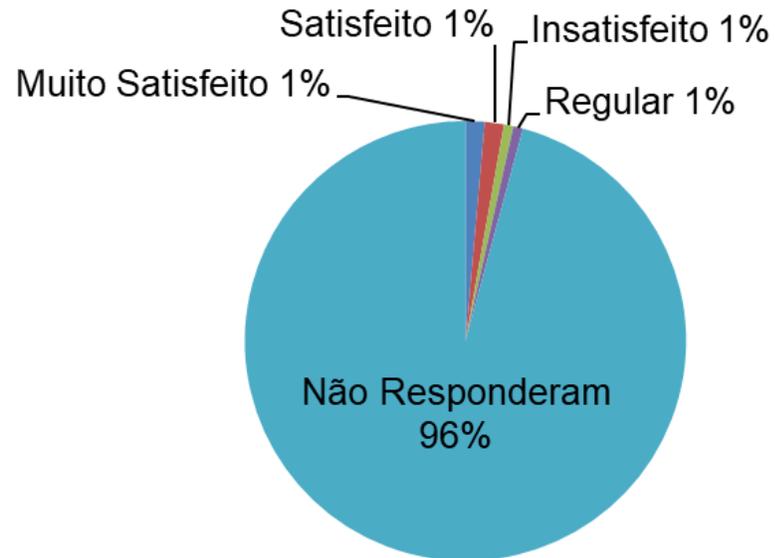
### Questão - A sua demanda foi atendida?



#### Dados numéricos:

- Sim: 4
- Parcialmente Atendida: 2
- Não Responderam: 137

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



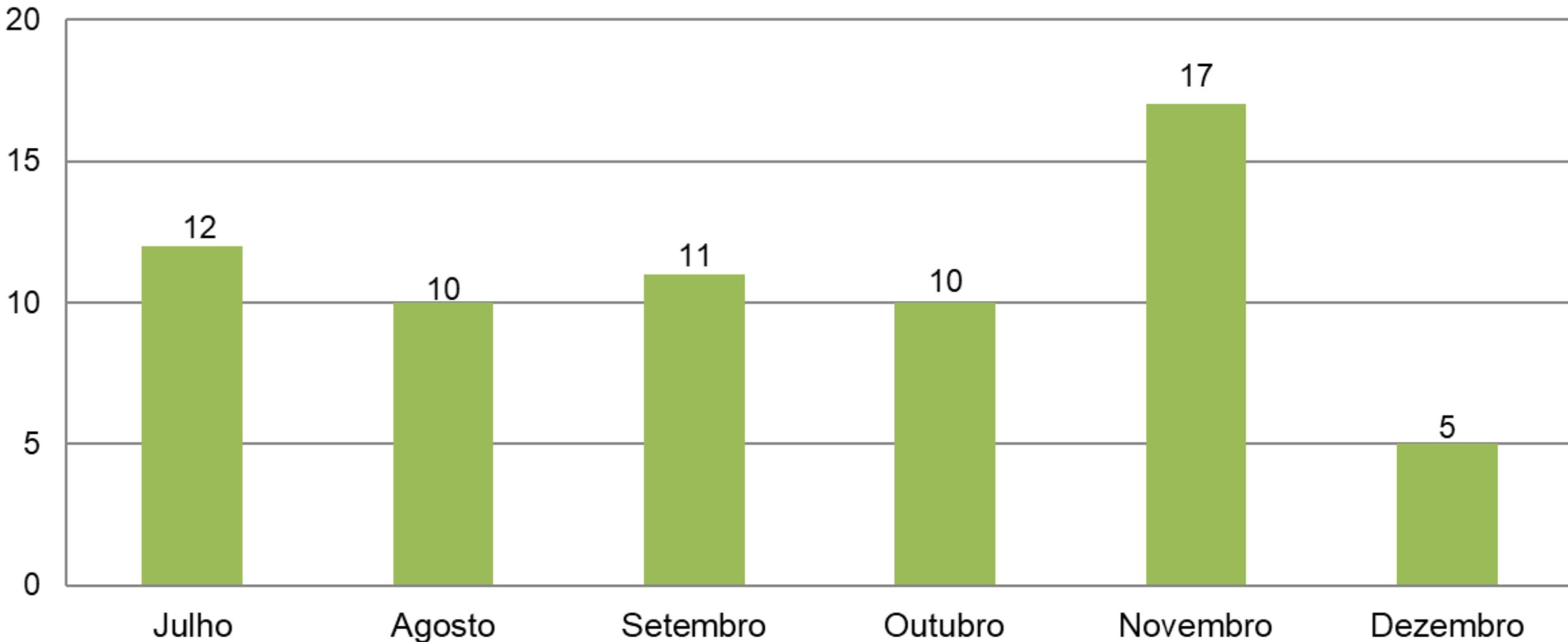
#### Dados numéricos:

- Muito Satisfeito: 2
- Satisfeito: 2
- Insatisfeito: 1
- Regular: 1
- Não Responderam: 137

# Apresentação de dados – Serviço de Informação ao Cidadão

## Pedidos de informação recebidos por mês

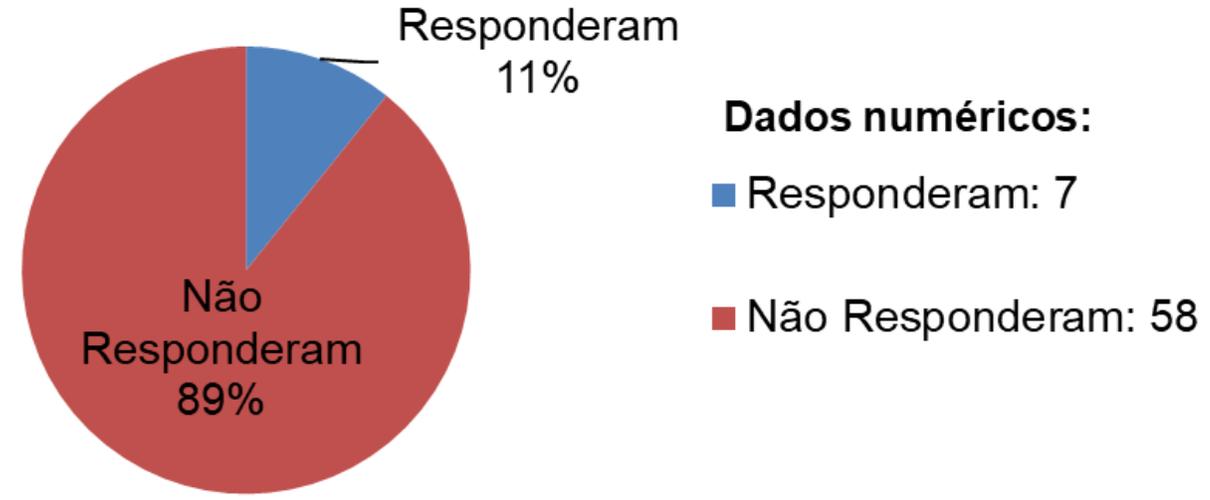
■ Total de pedidos de informação: 65



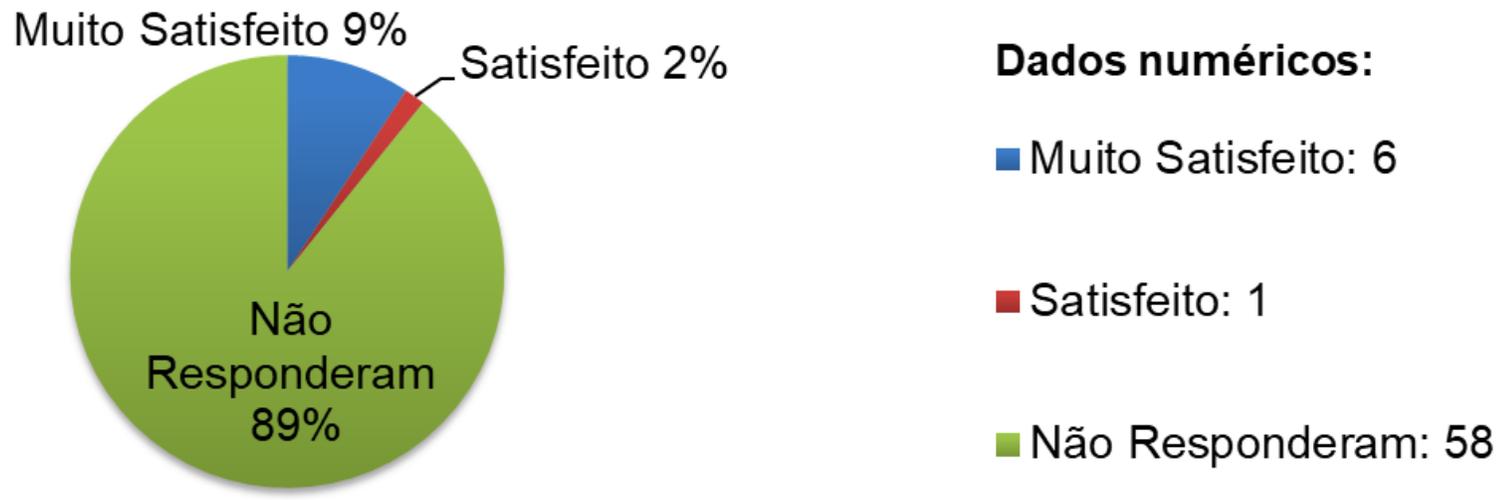


# Pesquisa de Satisfação – Pedidos de Acesso à Informação

## Pesquisa de satisfação - SIC



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



# Apresentação de dados – Relatório de Gestão Ouvidoria 2020/2021

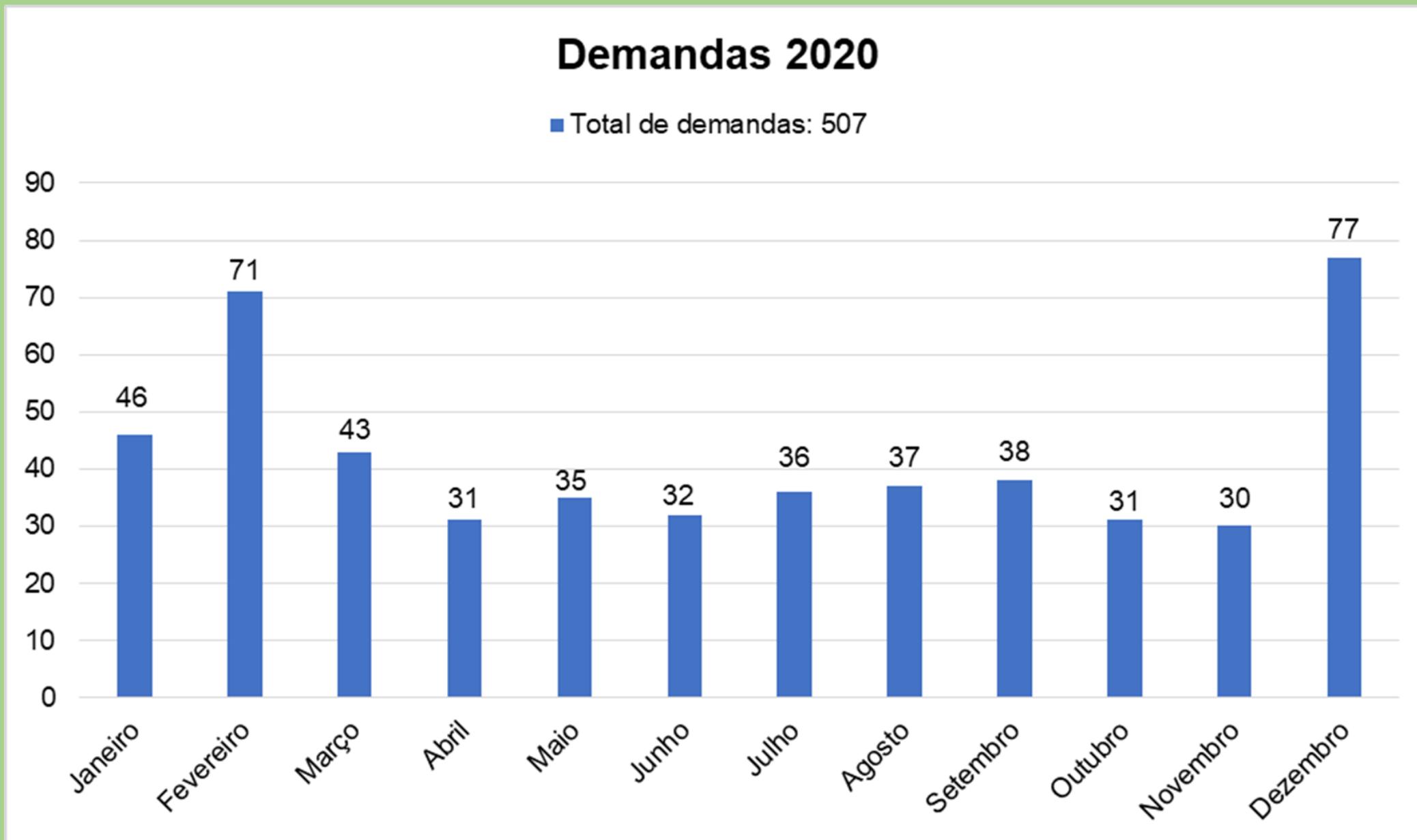
- Portaria CGU\* nº 581, de 9 de março de 2021

*Art. 52 “As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.”*

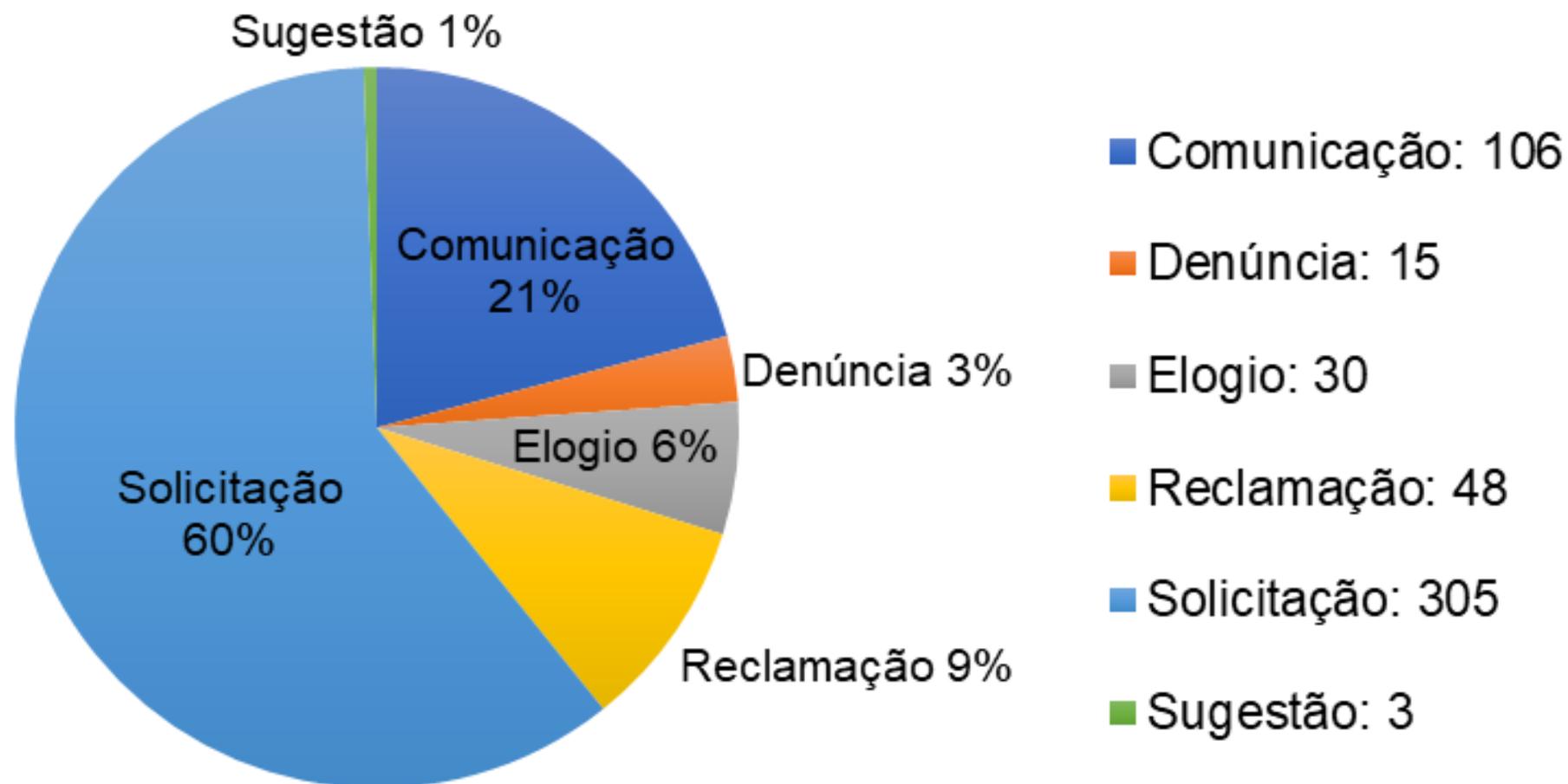
Excepcionalmente, justifica-se o relatório de gestão da Ouvidoria ser referente aos anos 2020 e 2021, devido ao pouco tempo hábil para confecção do relatório (01/04/2021), pois também houve necessidade de outras adequações para atendimento à parte da Portaria.

(\*) CGU: Controladoria-Geral da União

# Demandas Ano de 2020 – Média mensal 42,25



## Tipos de Manifestações - 2020



## **Demandas Ano de 2021 – Média mensal 34,92**

Os assuntos mais demandados no 1º semestre de 2021 foram Educação Superior (ensino superior, graduação, educação a distância, etc...) e Processos Seletivos.

Em março de 2021, houve um leve acrise decorrente de questionamentos relacionados aos Processos Seletivos (transferência voluntária, SISU, Universidade Aberta do Brasil - UAB, Educação a Distância - EaD), e também nos procedimentos de matrículas pelo sistema Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI).

Nos meses de abril e junho de 2021, houve um aumento significativo no número de manifestações com assunto Educação Superior e sub-assunto Ensino Superior, as quais referem-se ao fato específico de falta de docente para ministrar componente curricular.

Também, nos meses de julho e novembro, novamente tiveram demandas sobre essa ocorrência mencionada.

Destaca-se a importância de promover constante comunicação, levando ao conhecimento dos discentes mais informações e esclarecimentos sobre assuntos de relevância e interesse.

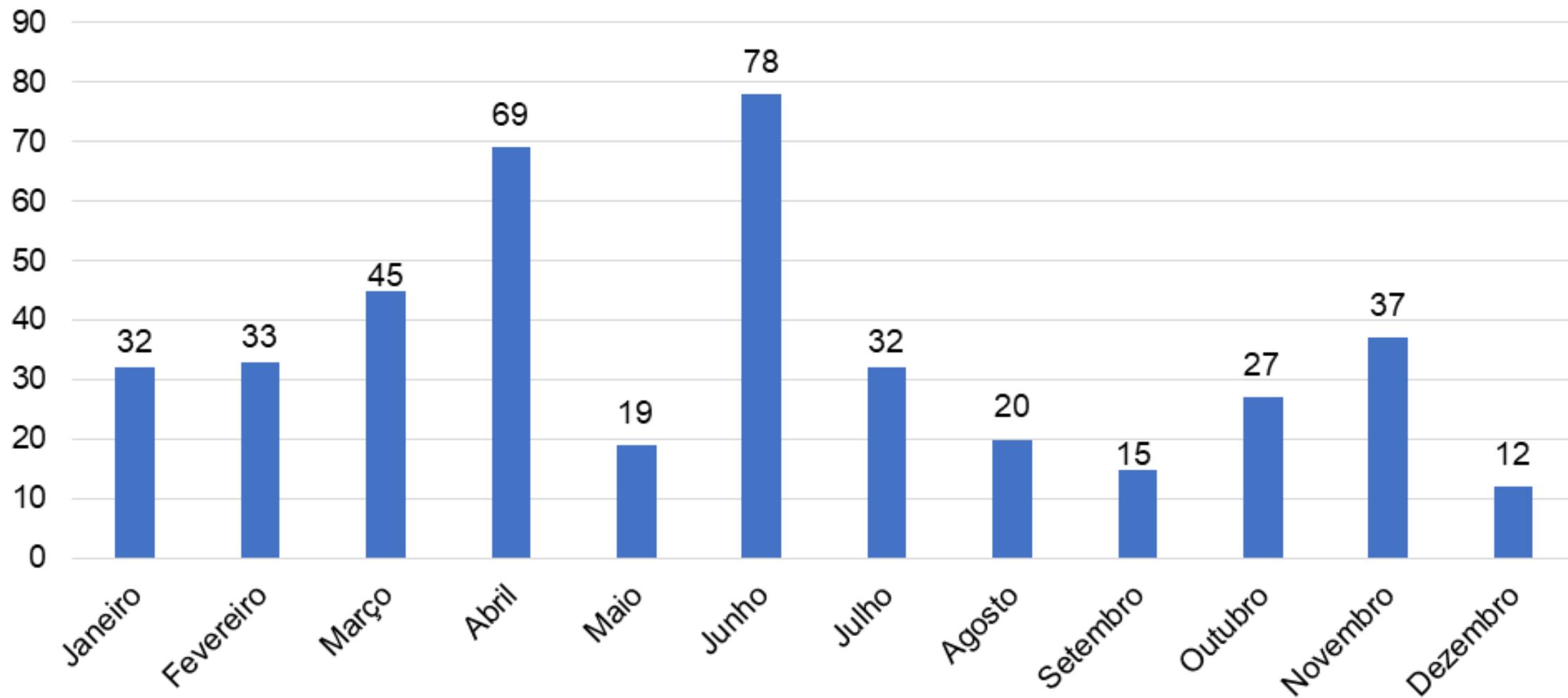
Em atendimento à Portaria CGU nº 581/2021, passou a ser solicitada autorização prévia do (a) manifestante para digitalização e inserção do e-mail encaminhado à Ouvidoria no sistema Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário (Art. 13). Também, 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. A certificação da identidade ocorrerá: virtualmente, por 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 (Art. 27 e 28).

Assim, uma possível causa para o declínio das demandas nos meses de maio, agosto, setembro, outubro e dezembro de 2021, pode ser devido a necessidade de autorização prévia e certificação de identidade do (a) manifestante, pois nota-se que vários manifestantes não retornam autorizando ou não realizam a certificação no Fala.BR.

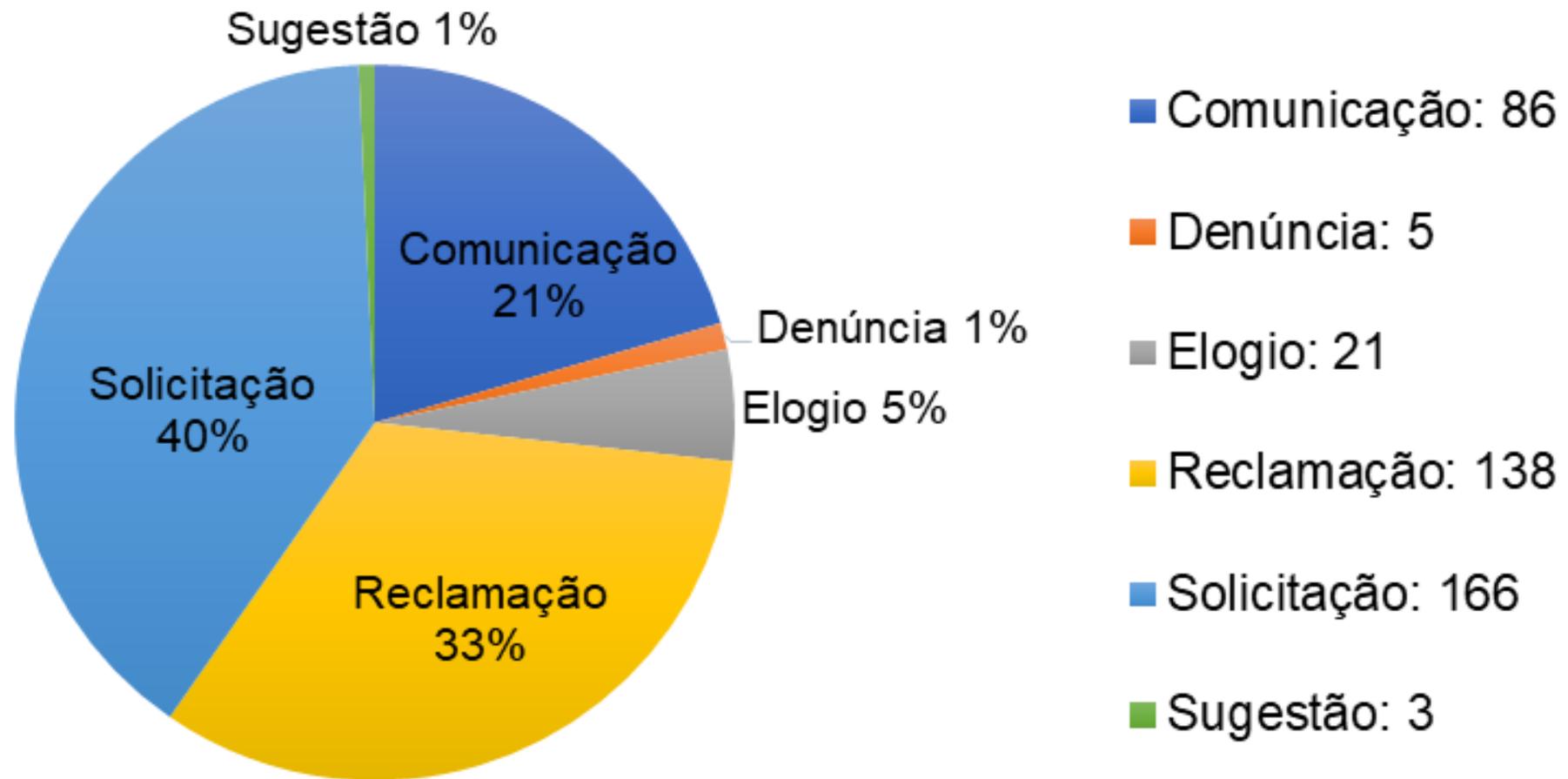
Porém, com a nova Portaria CGU nº 3.126 de 30 de dezembro de 2021, provavelmente, poderá ocorrer aumento das demandas no ano de 2022, pois conforme § 5º do Art. 13, na ausência da autorização, a manifestação deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR, utilizando-se a funcionalidade específica para registro de manifestação sem autorização para atribuição de cadastro ao cidadão.

# Demandas 2021

■ Total de demandas: 419

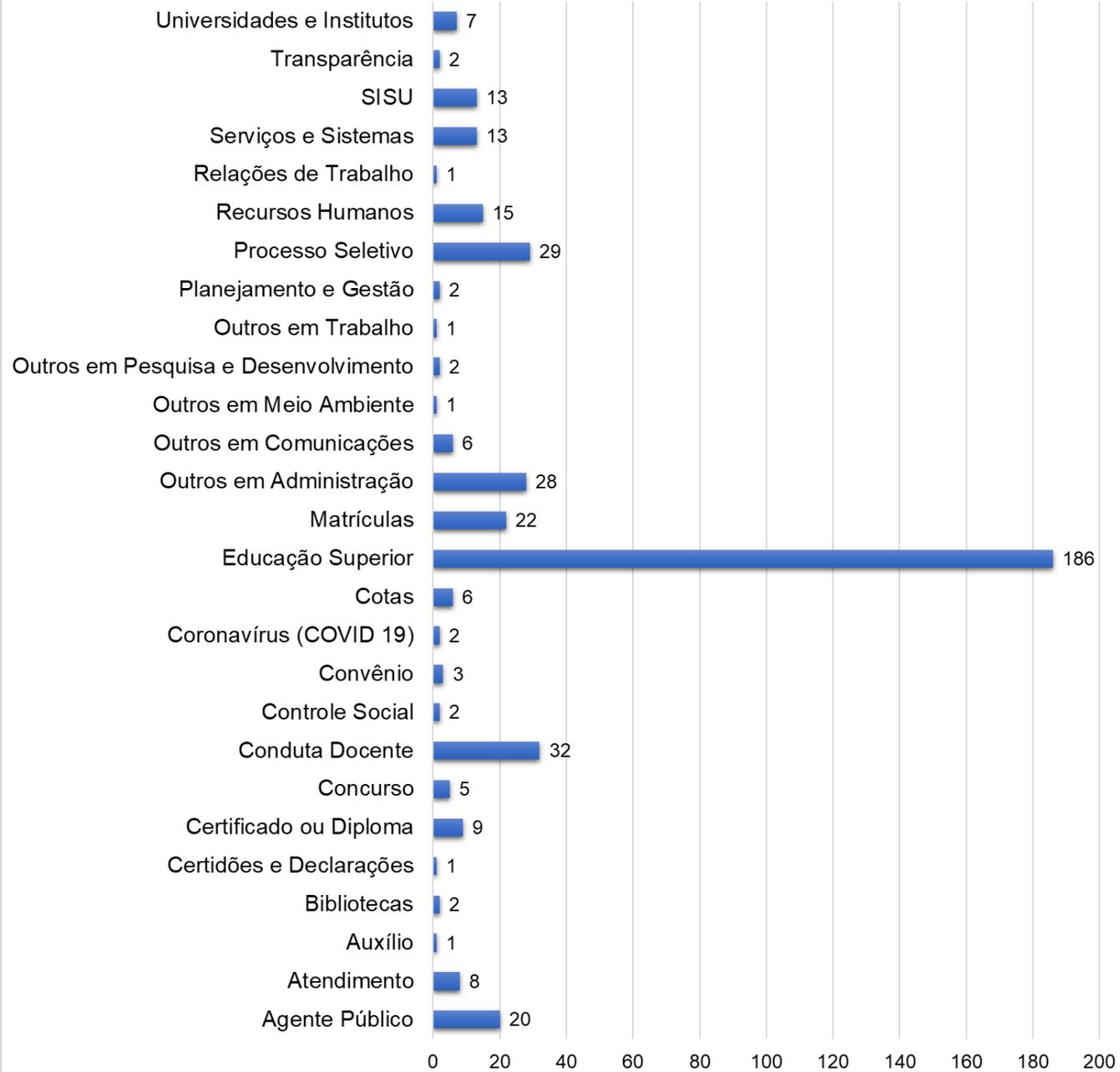


## Tipos de Manifestações - 2021



# Assuntos Manifestações 2021

■ Total de manifestações: 419



# Conselho de Usuários de Serviços Públicos



- Portaria CGU nº 3.126/2021- Alterou a Portaria CGU nº 581/2021:

*“Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com **periodicidade mínima quadrienal**, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.”*

- Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020 - instituiu os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

- Os resultados da 1ª consulta foram enviados aos gestores, referente ao quadriênio 2020 – 2023.

# Tramitação de manifestações de Ouvidoria pelo Fala.BR

- § 1º do Art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021: *“Art. 19 (...) § 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.”*

Ressalta-se a importância do uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, considerando requisitos de segurança e rastreabilidade, bem como a mitigação de riscos na salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços.

- [Plano de Integridade UNIPAMPA - 2021/2022](#) - página 22: *“Aprimorar utilização da Plataforma Fala.Br - Implementação do uso do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.Br - Até dezembro de 2022.”*

- [Plano de Ação Anual da Ouvidoria](#) – página 8 – *“Implementação da tramitação via Fala.BR”* - Tal ação começou a ser implementada, primeiramente, no Gabinete da Reitoria e nas Pró-Reitorias, e, gradualmente, o uso deverá ser expandido para todas as áreas da Universidade.

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

Mais informações:

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

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

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!