



Relatório Semestral Ouvidoria 2022/1

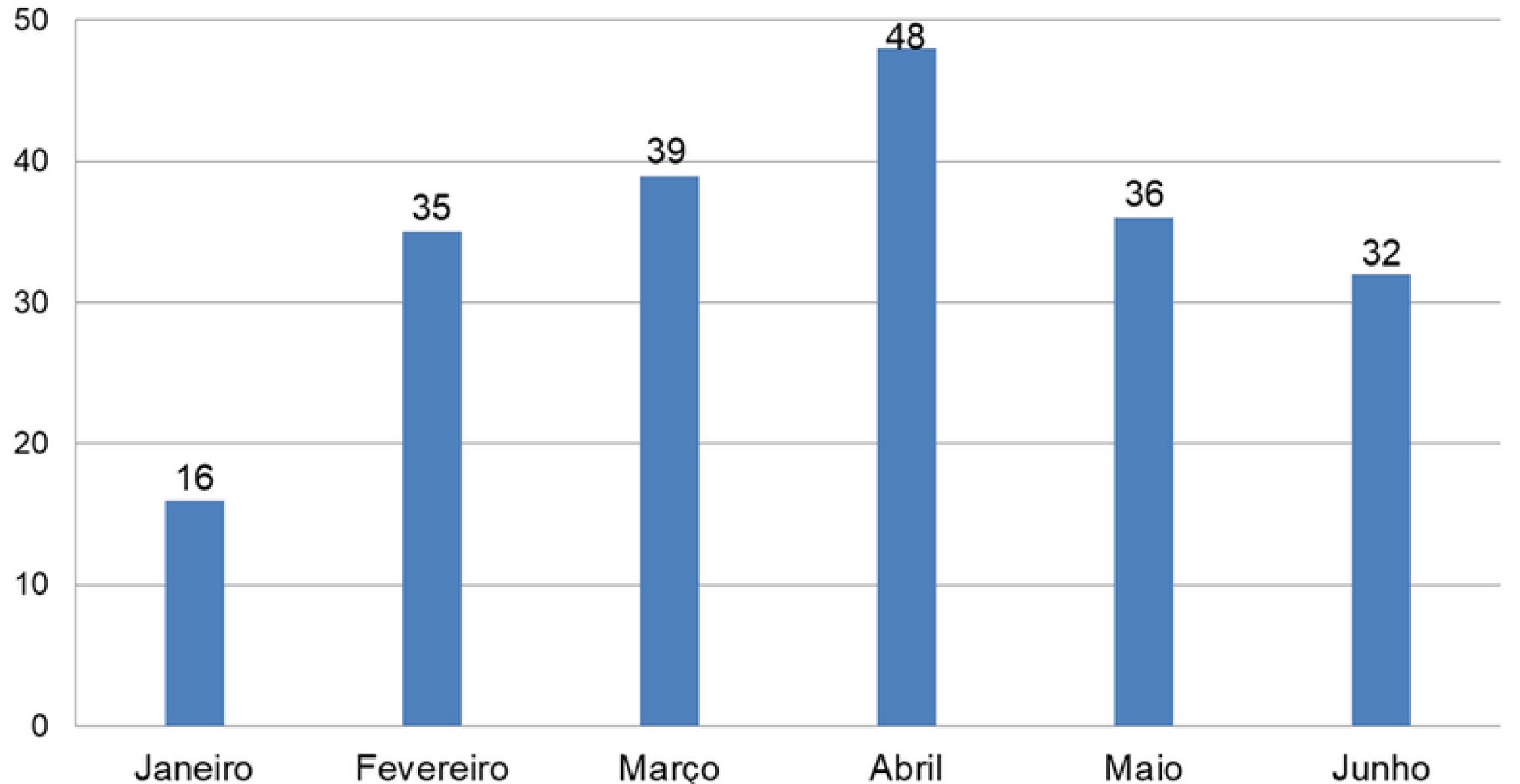
Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA



Apresentação de dados - Ouvidoria

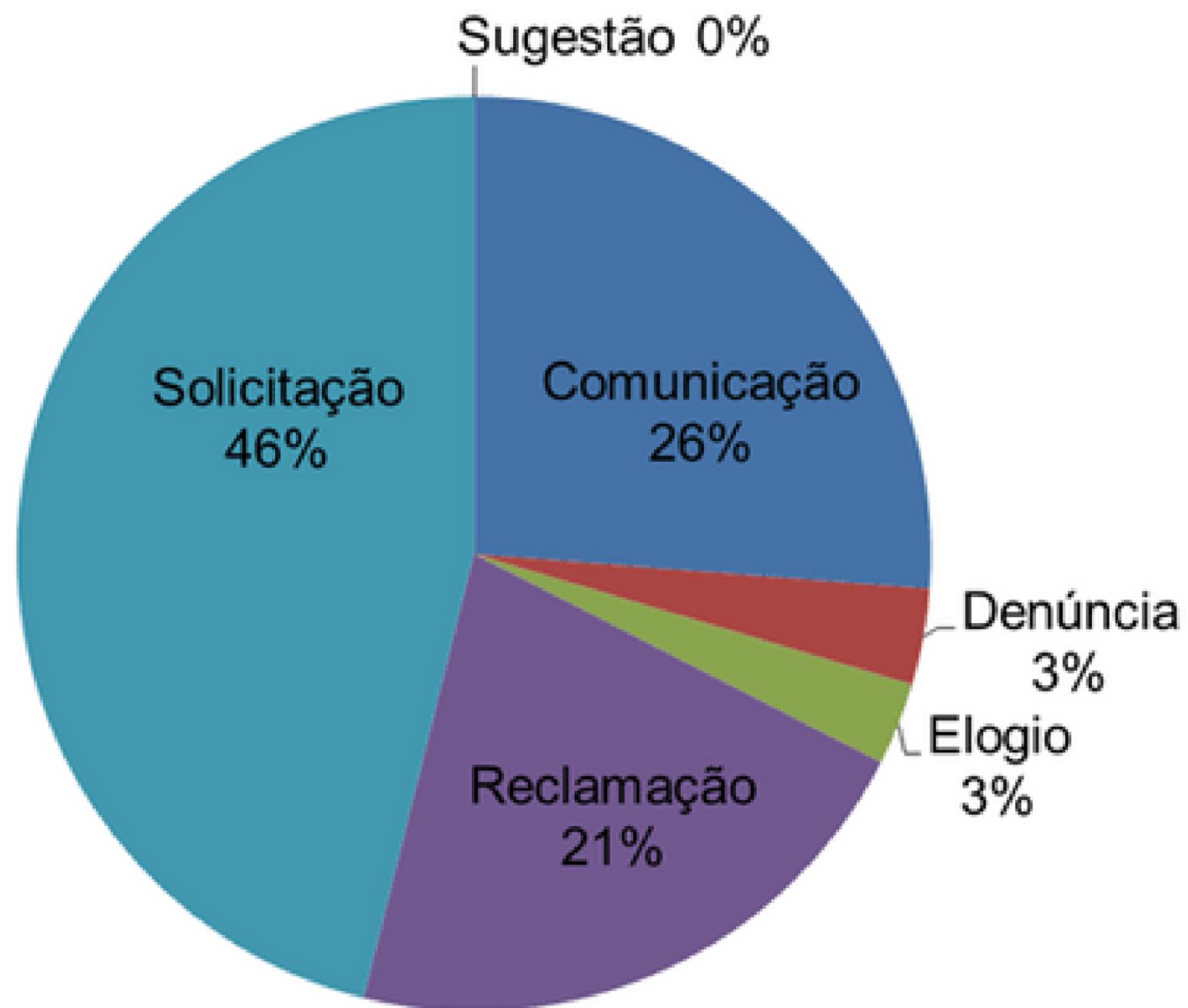
Quantitativo de manifestações recebidas por mês

■ Total de manifestações: 206



Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria

Demandas por categorias



Dados numéricos:

■ Comunicação: 54

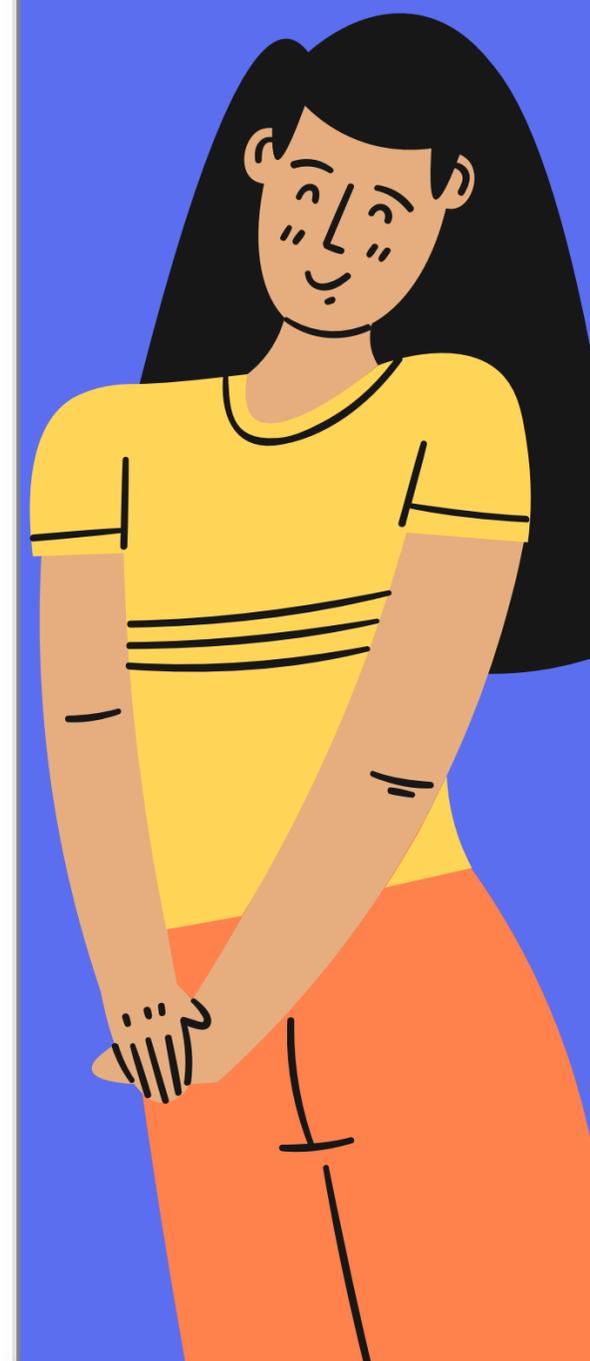
■ Denúncia: 7

■ Elogio: 6

■ Reclamação: 44

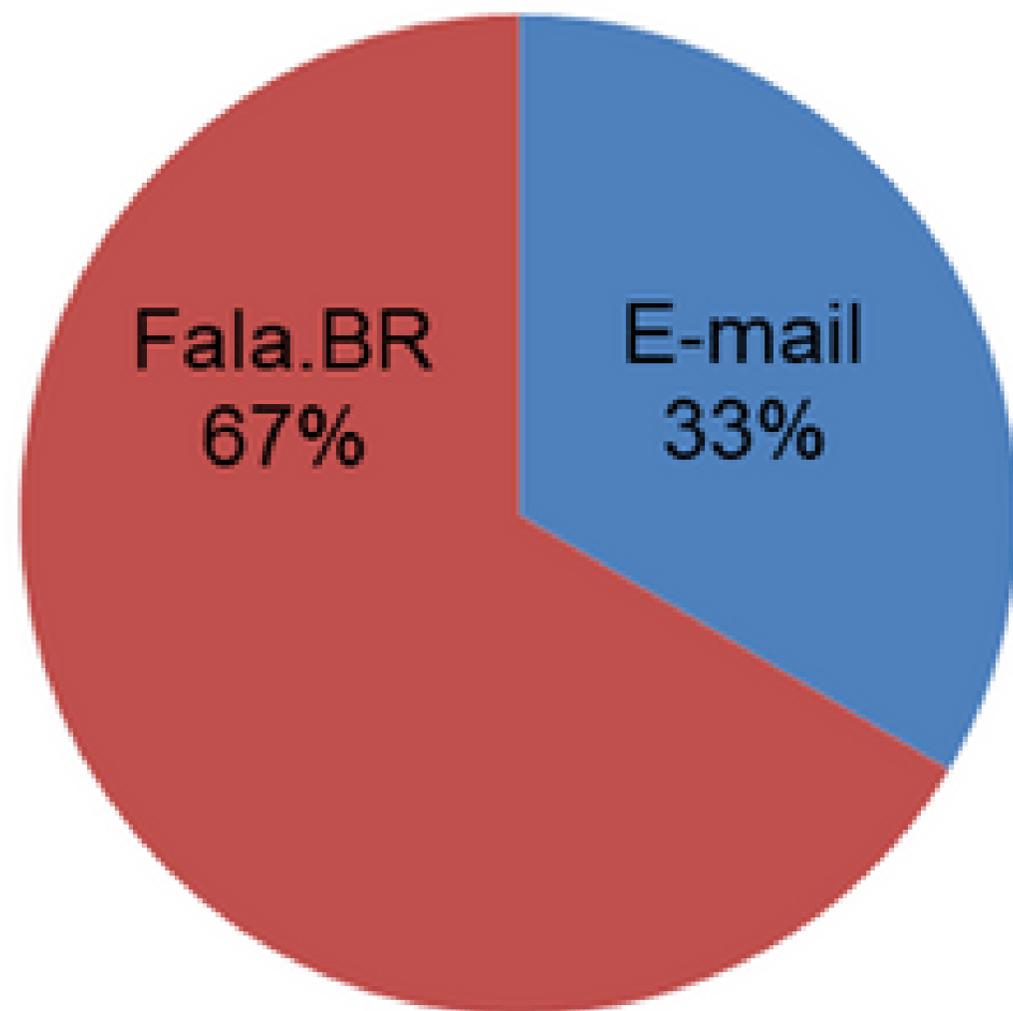
■ Solicitação: 95

■ Sugestão: 0



Meios de acesso à Ouvidoria

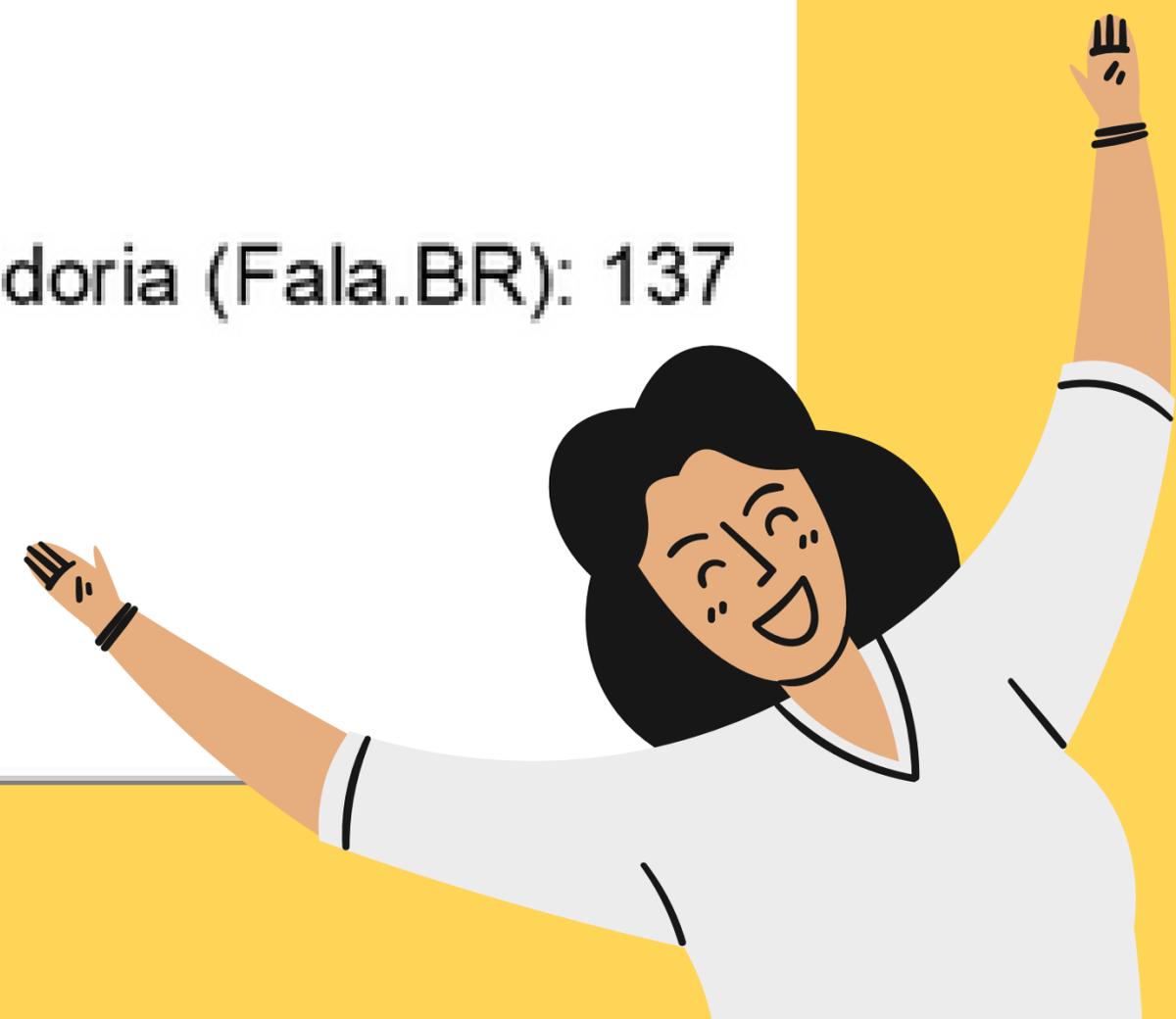
Meios de acesso



Dados numéricos:

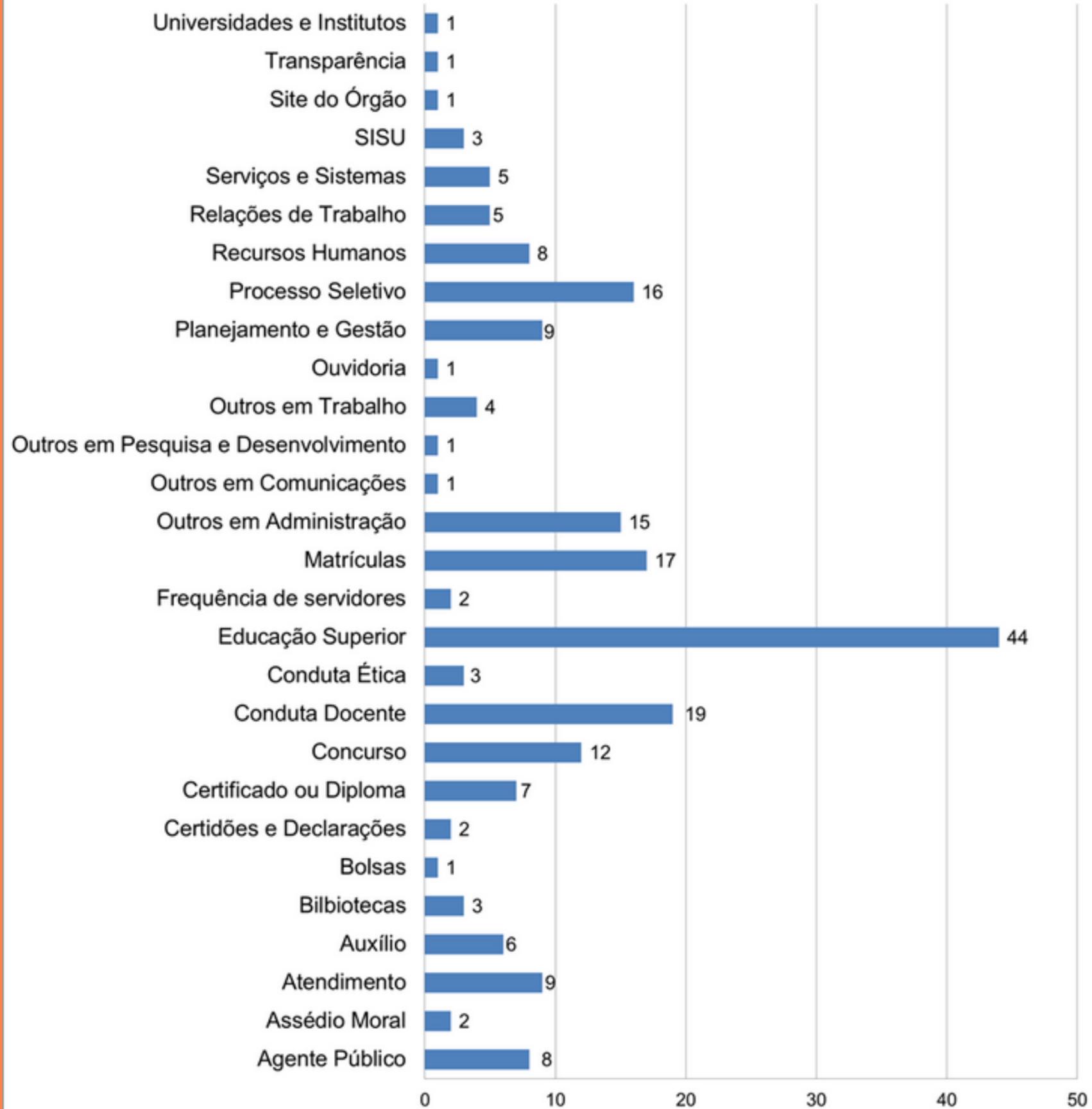
■ E-mail: 69

■ Sistema Ouvidoria (Fala.BR): 137



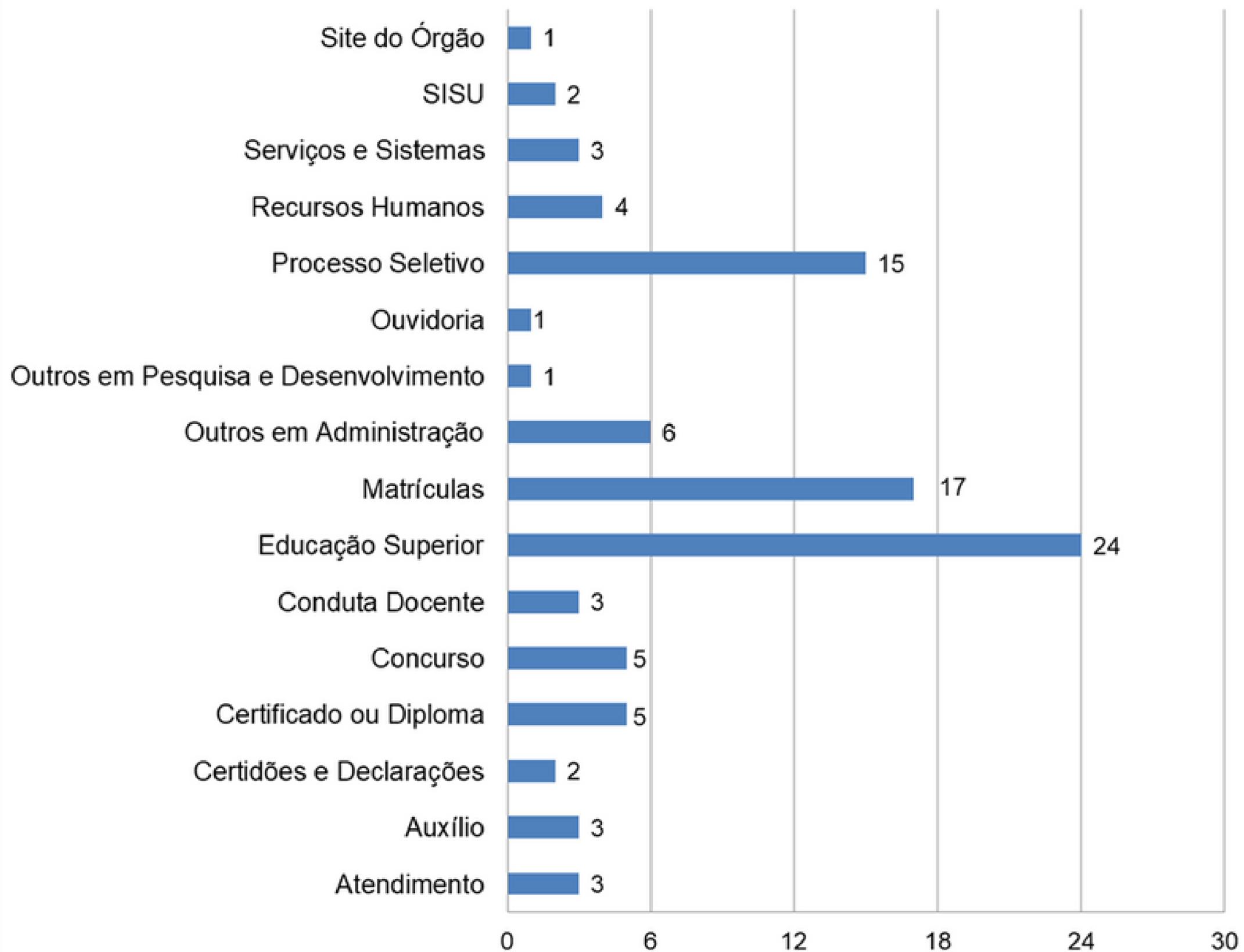
Assuntos das Manifestações

■ Total de Manifestações: 206



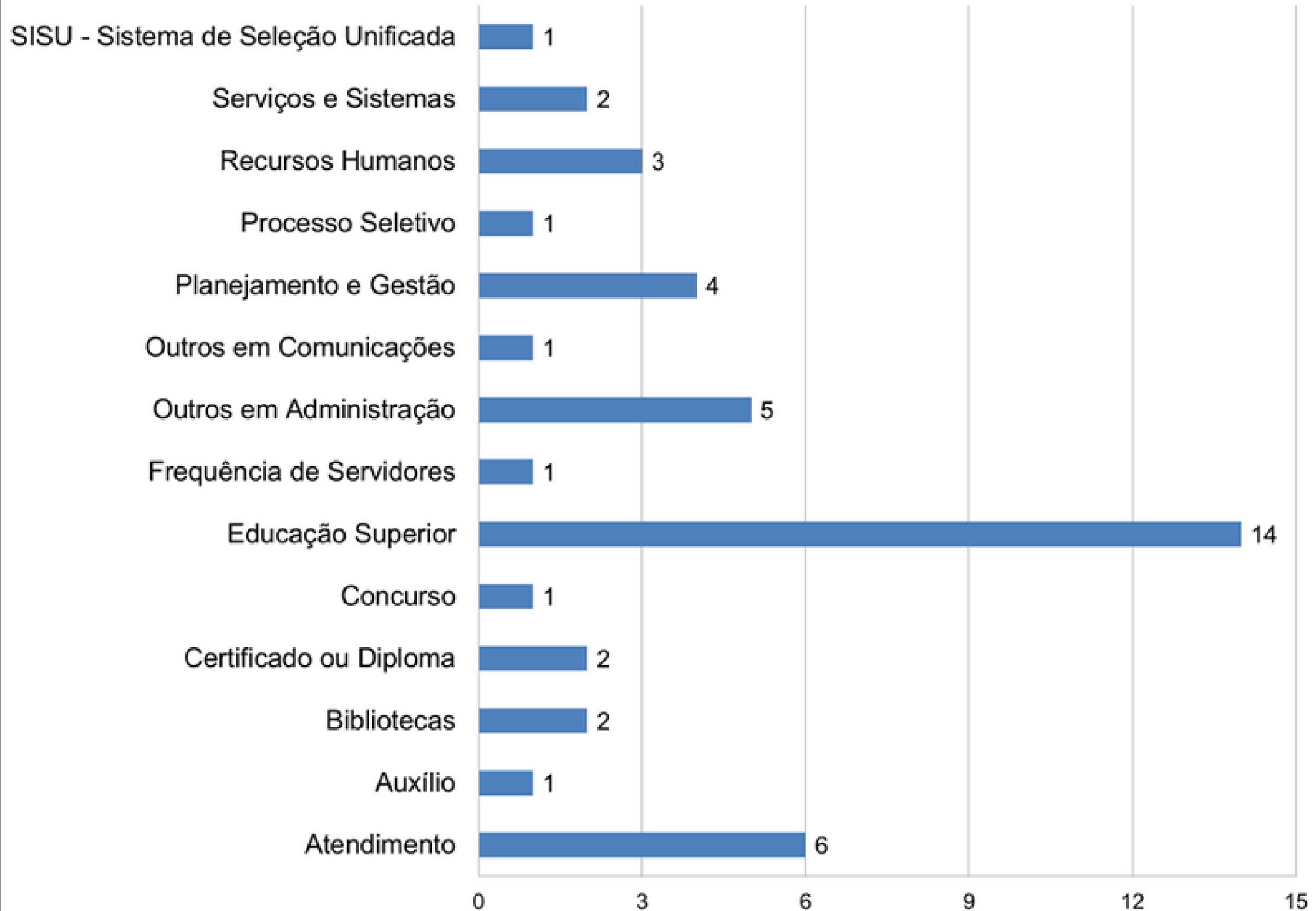
Assuntos - Solicitações

■ Total de Solicitações: 95



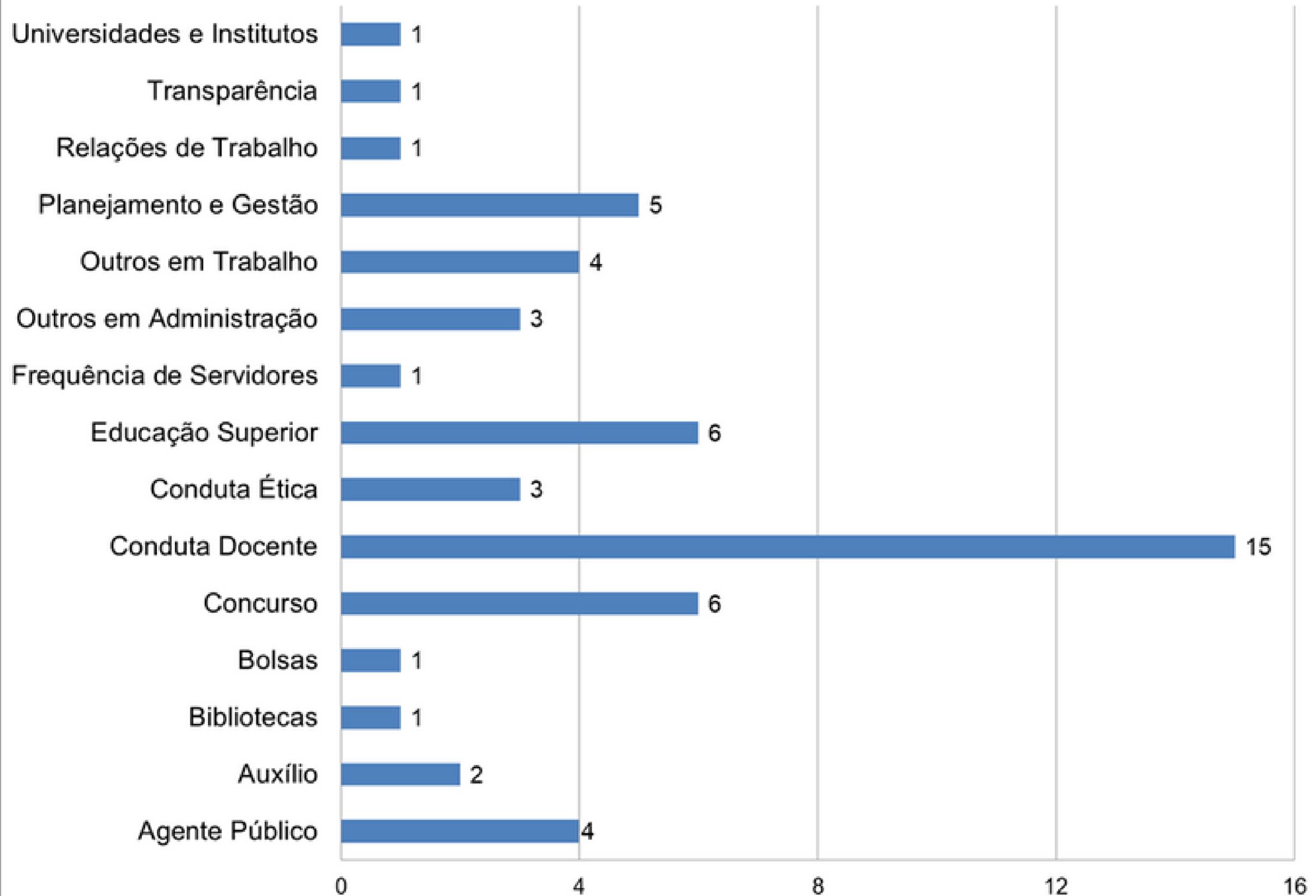
Assuntos - Reclamações

■ Total de Reclamações: 44



Assuntos - Comunicações

■ Total de Comunicações: 54



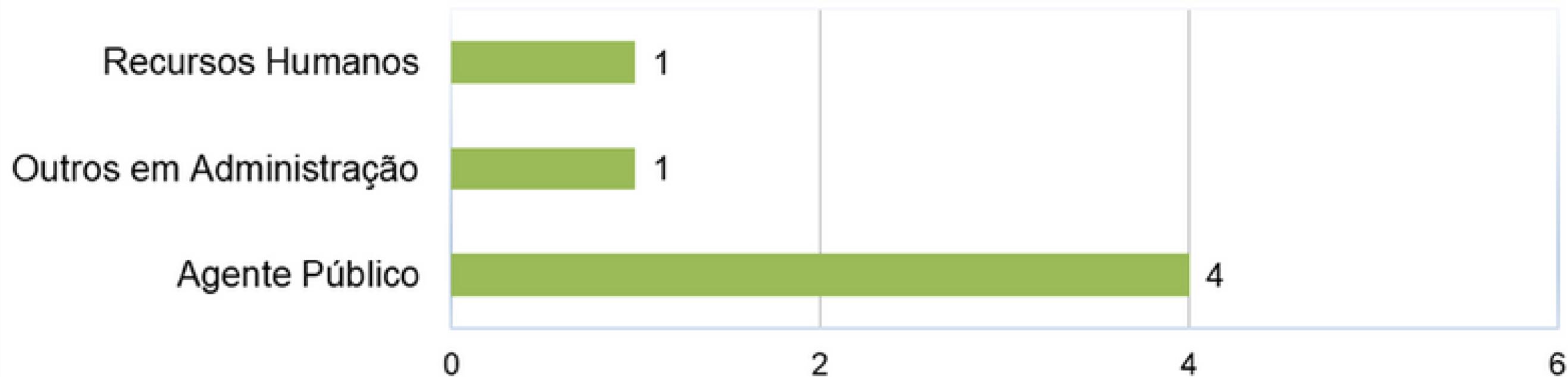
Assuntos - Denúncias

■ Total de denúncias: 7



Assuntos - Elogios

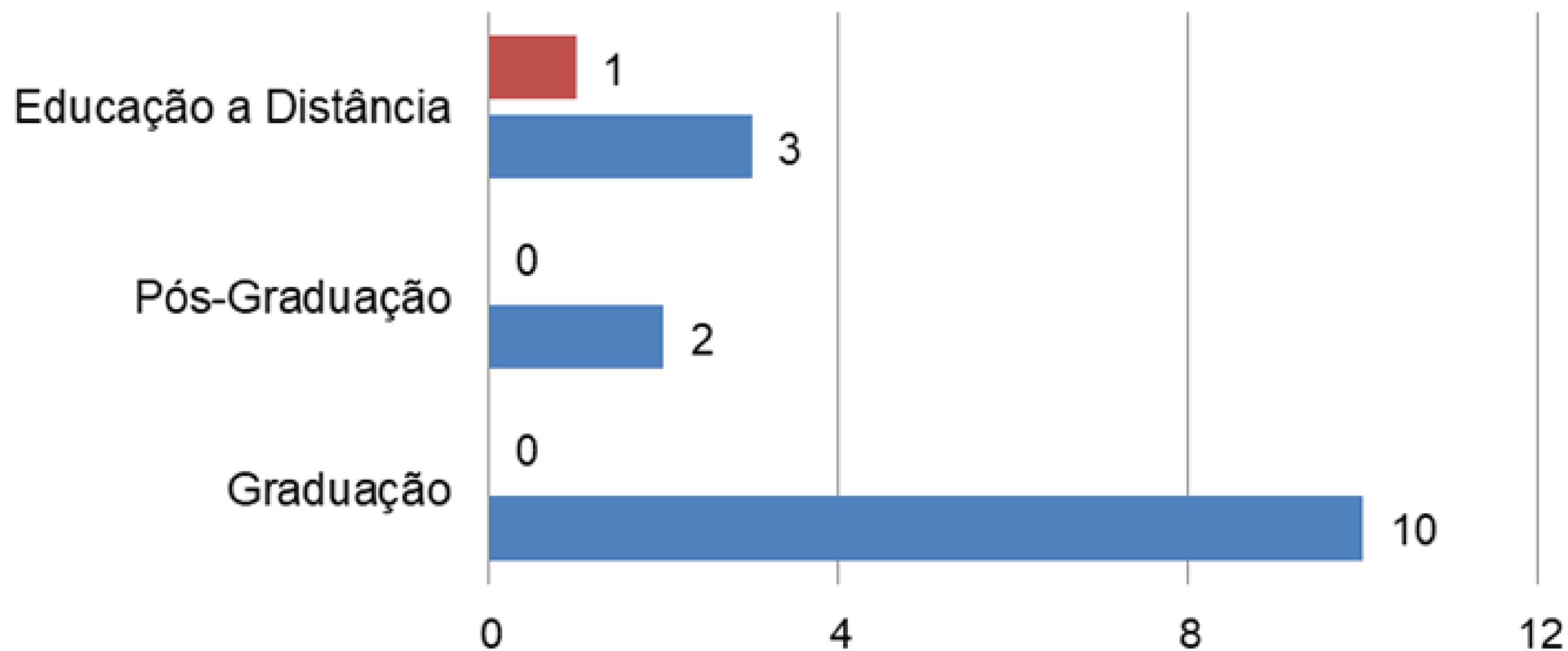
■ Total de Elogios: 6





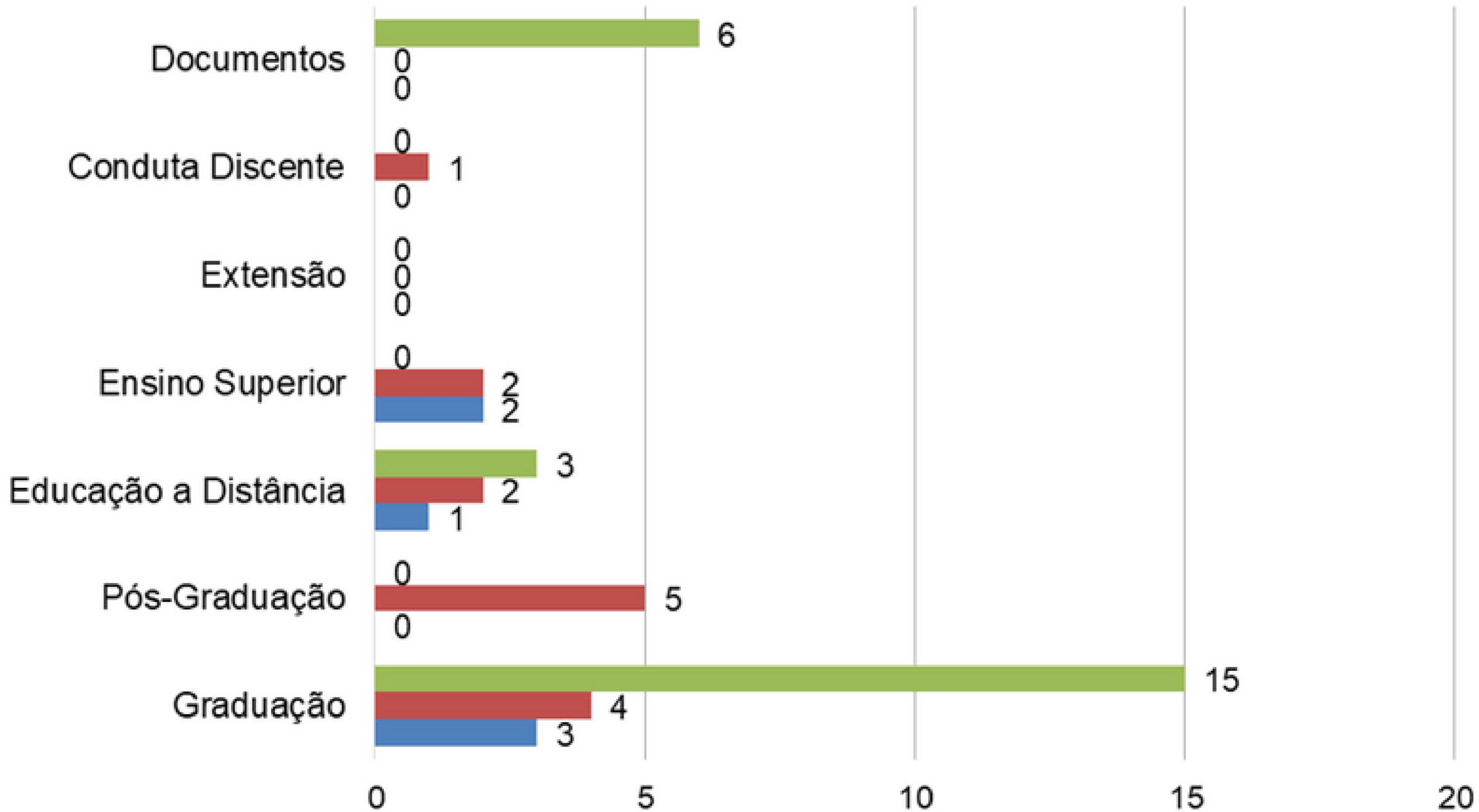
Processo Seletivo - Subassuntos

■ Reclamação ■ Solicitação

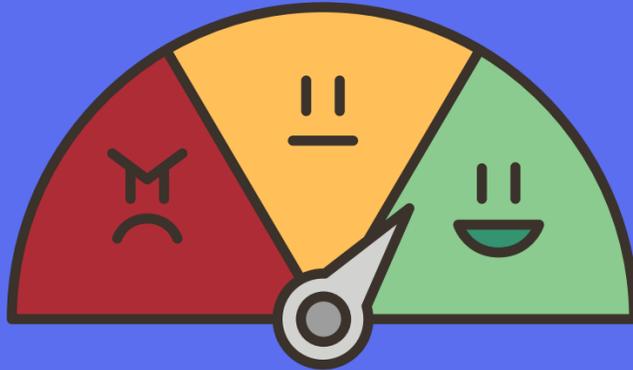


Educação Superior - Subassuntos

Solicitação Reclamação Comunicação



Pesquisa de Satisfação - Manifestações de Ouvidoria

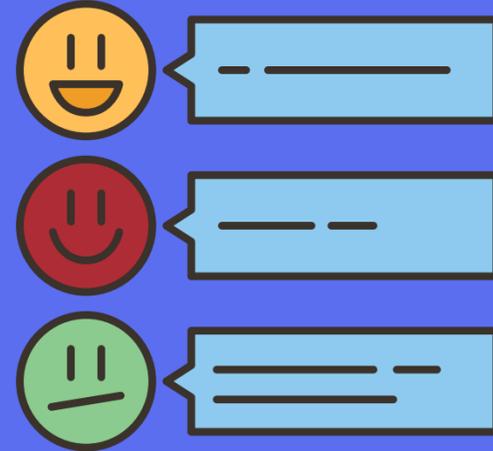


Pesquisa de satisfação



Dados numéricos:

- Responderam: 7
- Não Responderam: 199





RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim

71%



Parcialmente

14%



Não

14%

TOTAL DE RESPOSTAS 7

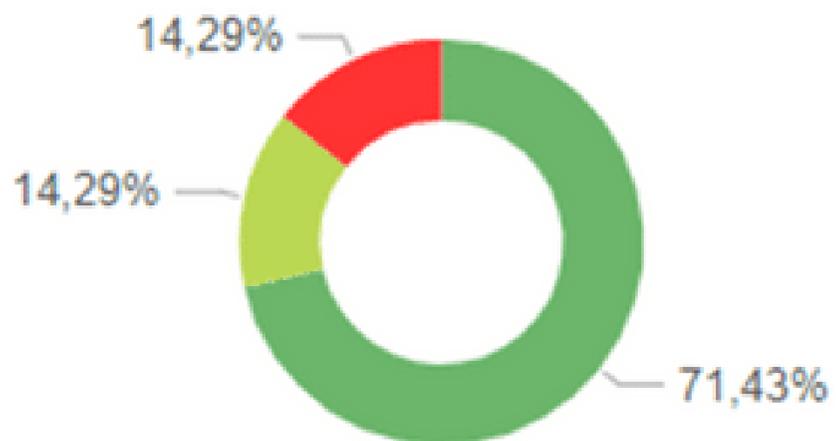
SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



NÍVEL

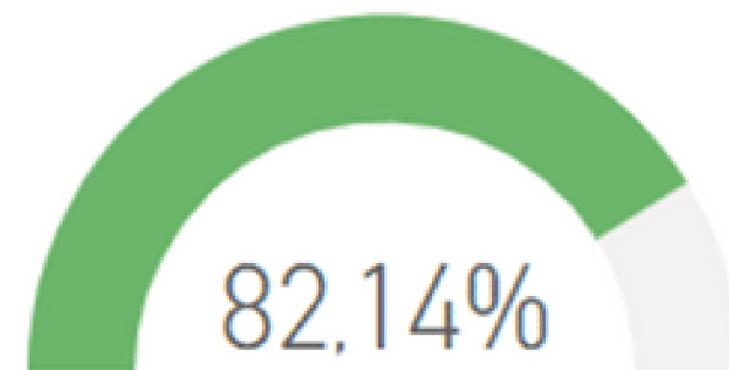


SÉRIE HISTÓRICA



Resposta :

- 5 😄 Muito Satisfeito
- 4 😊 Satisfeito
- 1 😞 Muito Insatisfeito



82,14%

Satisfação Média

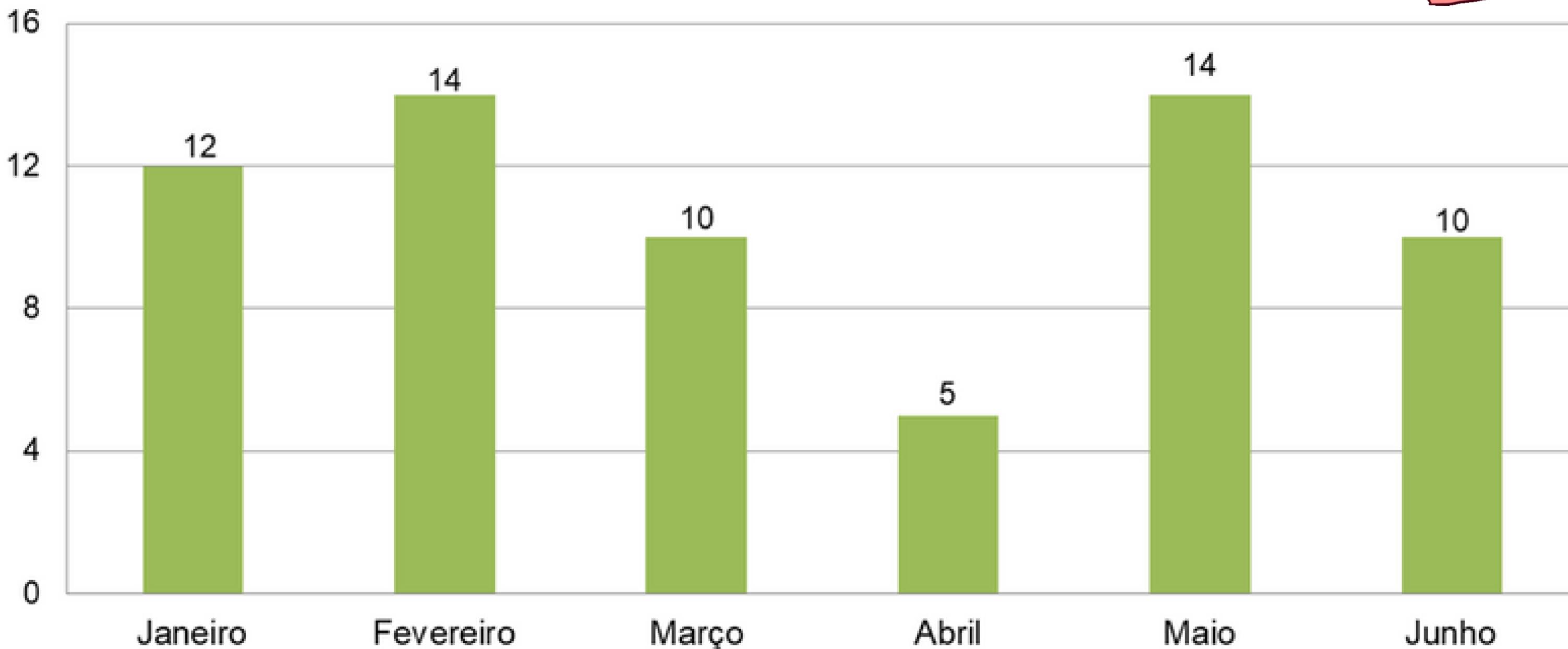
TOTAL DE RESPOSTAS 7

Dados - Serviço de Informação ao Cidadão

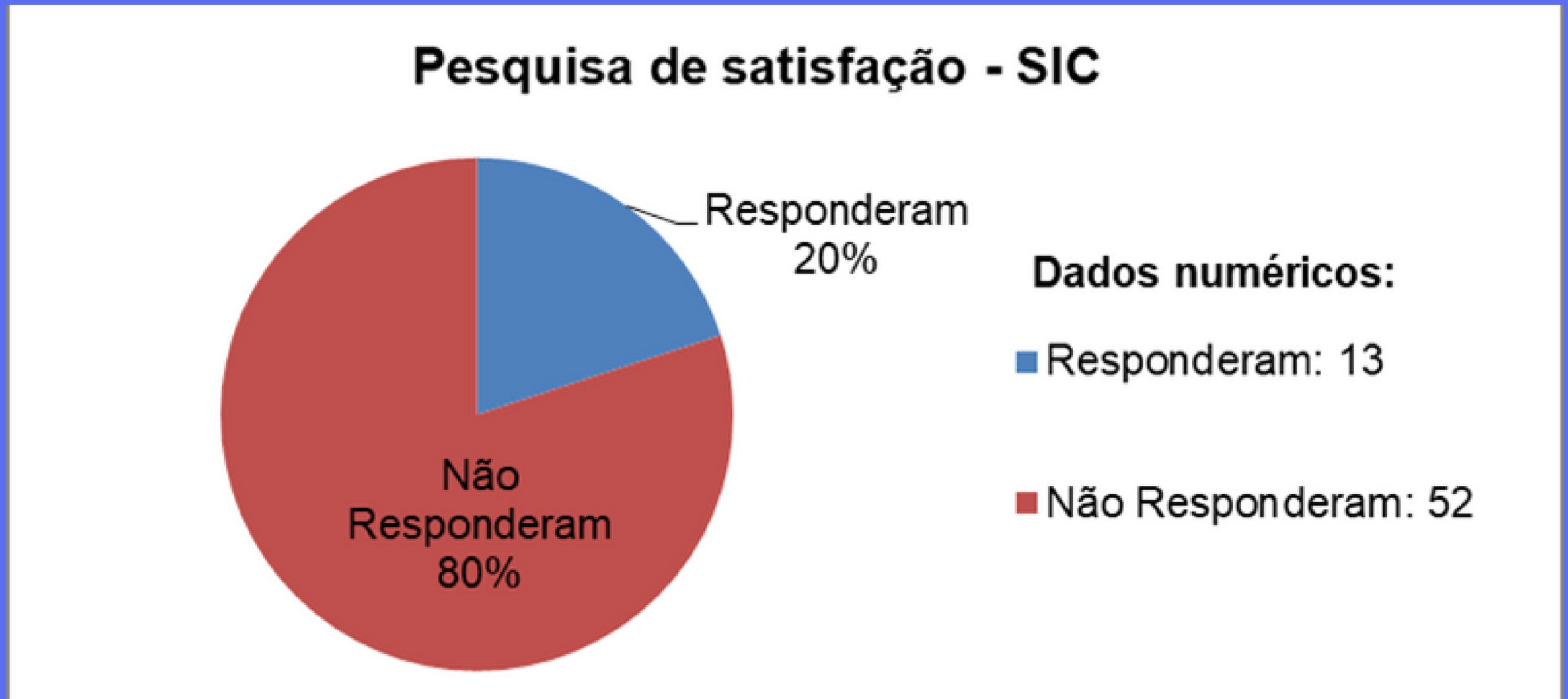


Pedidos de informação recebidos por mês

■ Total de pedidos de informação: 65



Pesquisa de Satisfação - Pedidos de Acesso à Informação



A **classificação média de satisfação** de atendimento aos pedidos dos usuários, numa escala de 1 a 5, na qual 1 seria "pouco satisfeito" e 5 "muito satisfeito", ficou em **4,58**.

Sugestões



- **Manter sempre 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.**

- Observar o Art. 31 da Lei nº 12.527/2011 (**LAI** - Lei de Acesso à Informação) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (**LGPD**) ao encaminhar as **respostas**, caso necessário os **dados pessoais** poderão ser tarjados/suprimidos pela própria área demandada. A exceção seria casos com questões personalíssimas, ou seja, que tratam de algo inerente à própria pessoa.
- Utilizar o módulo de triagem e tratamento do **Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - para **tramitar as demandas de Ouvidoria**, entre as unidades/áreas que já estão cadastradas na plataforma (**Gabinete da Reitoria, Pró-Reitorias e setores da Reitoria**). Tal ação visa mitigar riscos na salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de serviços e, também, considera requisitos de segurança e rastreabilidade.

IMPORTANTE: Em breve, os Campi deverão ser cadastrados no **Fala.BR**, assim as demandas de Ouvidoria serão tramitadas/encaminhadas pela plataforma Fala.BR.



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

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

Obrigada