



Relatório da Ouvidoria

2018

Índice

Apresentação.....	1
Site e sistemas eletrônicos.....	2
Site e sistemas eletrônicos.....	2
Manifestações tratadas no ano de 2018.....	4
Tipo das manifestações.....	4
Distribuição de manifestações recebidas em 2018.....	5
Identificação dos manifestantes.....	6
Acesso à informação em 2018.....	7
Visão geral dos pedidos de acesso à informação.....	7
Recursos.....	7
Áreas e assuntos abordados no e-SIC e no e-OUV em 2018.....	8
Satisfação dos usuários.....	9
Satisfação dos usuários com o atendimento realizado pela Ouvidoria.....	10

Apresentação

As ouvidorias públicas atuam na promoção da participação do cidadão na administração pública e na proteção e defesa dos seus direitos como usuário de serviços públicos e são responsáveis por receber, analisar, e encaminhar às instâncias competentes as manifestações recebidas sejam elas: elogio, reclamação, sugestão, denúncia, solicitação de providências e simplificação de serviços, exercendo um papel mediador e conciliador, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e os serviços por ela oferecidos e contribuir para a satisfação dos usuários, conforme previsto na Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, no Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 e na Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União .

De modo complementar, é de responsabilidade da Ouvidoria garantir ao cidadão o acesso às informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela Unifesp em atendimento a Lei 12.527/2011 e ao Decreto 7.724/2012.

Nesse sentido, o presente relatório tem como objetivo apresentar para a comunidade interna à Universidade e para a sociedade em geral os resultados do trabalho da Ouvidoria ao longo do ano de 2018. Para uma melhor apresentação, os dados são disponibilizados em três partes a saber:

- ✓ Gestão da Ouvidoria,
- ✓ Manifestações tratadas no ano de 2018
- ✓ Solicitações de acesso à informação.

- Equipe:

Janaína Anchieta Costa – Ouvidora Geral - [Lattes](#)

Daniela Lino Melo – Gestora Serviço de Informação ao Cidadão [Lattes](#)

Gestão da Ouvidoria

- Site e sistemas eletrônicos:

Site da Ouvidoria

No ano de 2018 a [página da Ouvidoria UNIFESP](#) foi totalmente reestruturada.

O sistema interno de registro de manifestações foi encerrado, e a Ouvidoria da Unifesp aderiu formalmente ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) e instituiu esse canal como único para o recebimento, análise, e repostas de manifestações..



Página antiga, que esteve em funcionamento de 2008 a 2018



Nova página, no ar desde 05/01/2018

Gestão da Ouvidoria

- Site e sistemas eletrônicos:

➤ **e-OUV**

A partir de 2018, as manifestações de Ouvidoria passaram a ser registradas exclusivamente através do [Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal \(e-OUV\)](#).

O e-OUV é um sistema moderno, que permite ao cidadão registrar a sua manifestação, e acompanhar o tratamento internamente. Outra vantagem é a publicação de dados estatísticos atualizados referentes ao trabalho das demais ouvidorias no [Painel Resolveu?](#)

O e-OUV é uma ferramenta mantida, atualizada e acompanhada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU).



➤ **e-SIC**

Os pedidos de acesso à informação, em cumprimento a [Lei 12.527, Lei de Acesso à Informação \(LAI\)](#), podem ser enviadas à Ouvidoria Unifesp por meio do [Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão \(e-SIC\)](#). Assim como o e-OUV, o **e-SIC** também é uma plataforma disponibilizada, mantida e acompanhada pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU)



Manifestações tratadas no ano de 2018

-Tipo das manifestações:



Entenda quais são os tipos de manifestações de Ouvidoria que podem ser registradas no sistema e-OUV:

Denúncia:

Comunicação de infrações disciplinares, crimes e atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham a ferir a ética, a legislação ou os direitos humanos.

Reclamação:

Demonstração de insatisfação com qualidade dos serviços prestados.

Solicitação:

Requerimento de tomada de providência por meio da Administração.

Sugestão:

Proposta ou ideia para a melhoria dos serviços prestados.

Elogio:

Demonstração de apreço, admiração ou gratidão pela qualidade dos serviços prestados.

Simplificação:

Solicitação de desburocratização de serviço ou documento.

*** Comunicação:**

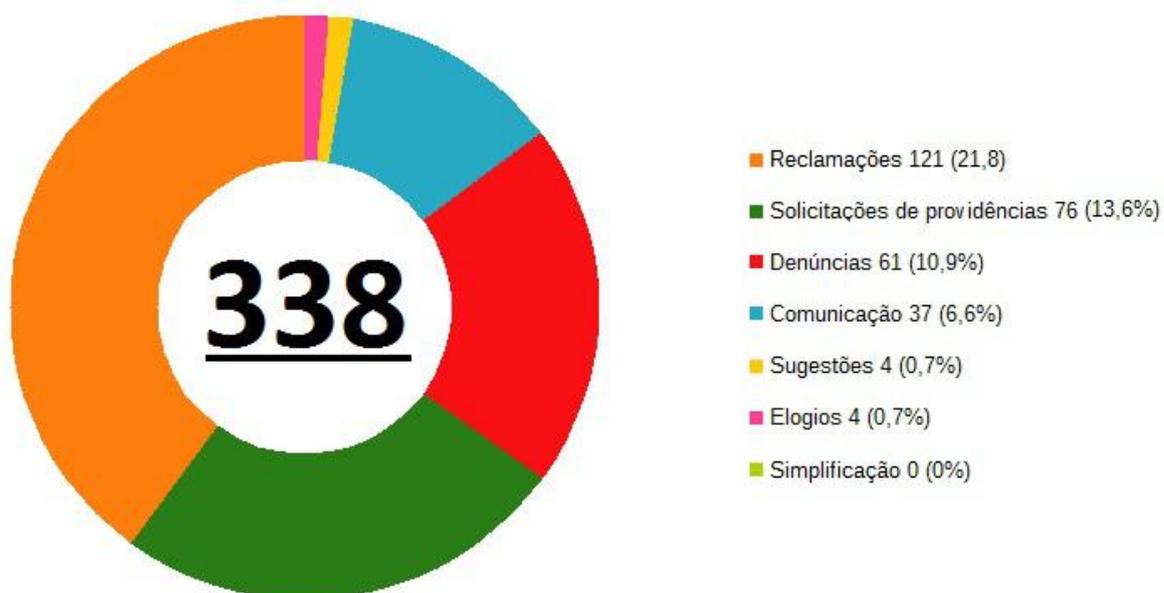
Reclamação ou denúncia feita de forma anônima.

Acesso à informação:

Solicitação de acesso a documento ou dados produzidos ou em posse do órgão.

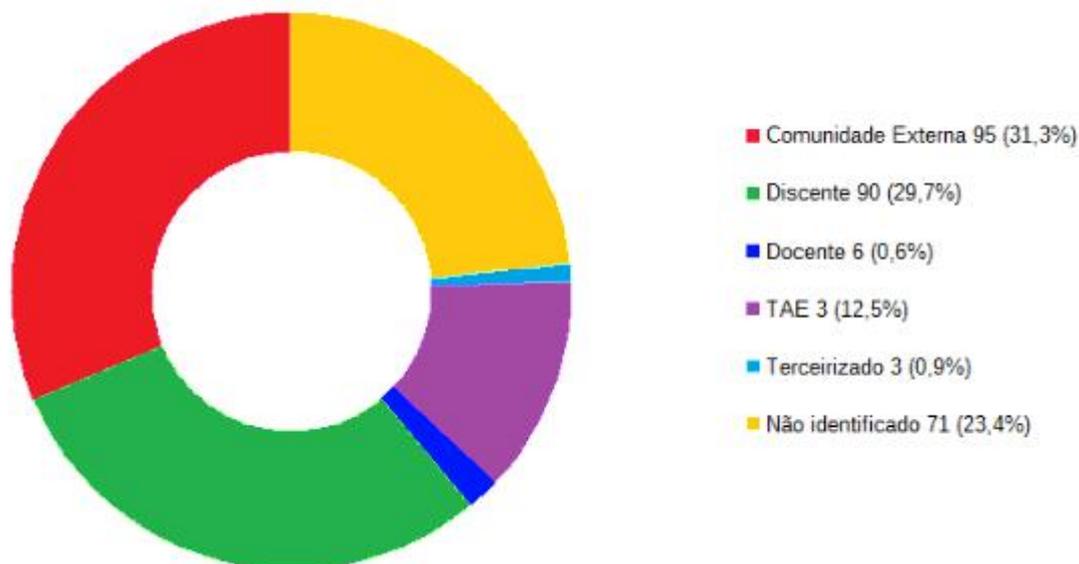
Manifestações tratadas no ano de 2018

- Distribuição de manifestações recebidas em 2018:



Manifestações tratadas no ano de 2018

- Identificação dos manifestantes:



Do total de manifestações recebidas, em 63,3% dos registros, os cidadãos optaram por se identificar, 25,0% não se identificaram e 11,5% solicitaram a restrição de seus dados pessoais, nesses casos os dados do cidadão são informados apenas à Ouvidoria, caso seja necessário revelar algum dado pessoal às áreas responsáveis pelo caso, é solicitada a autorização ao manifestante.

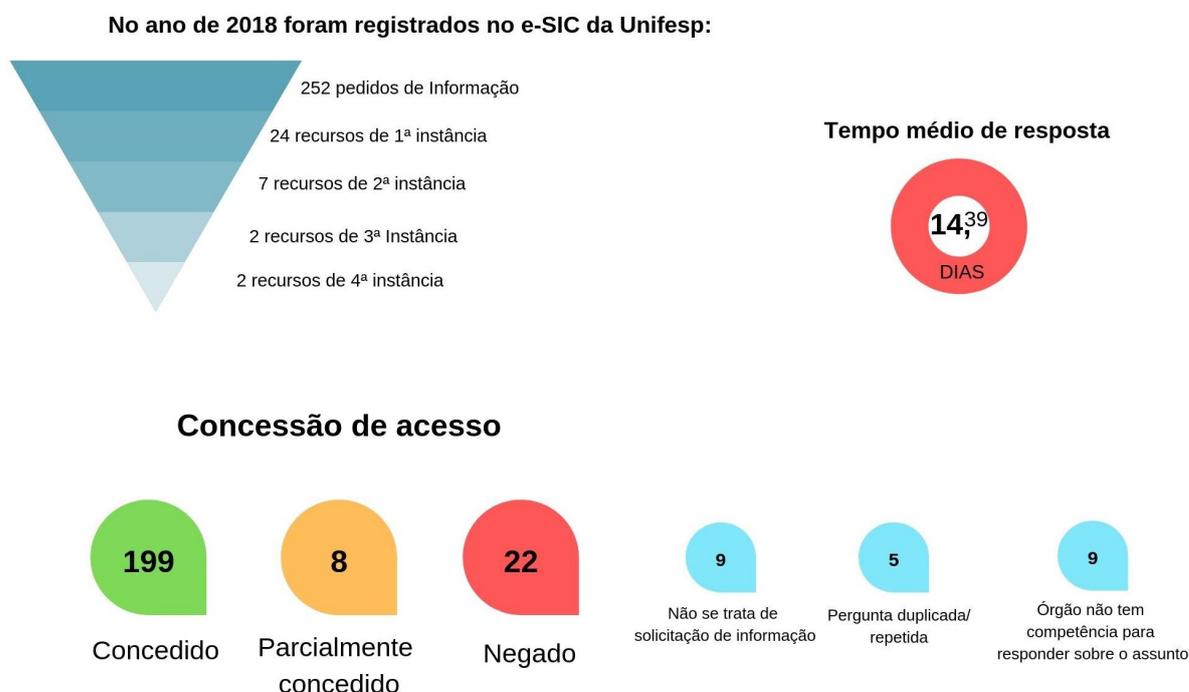
As informações pessoais recebidas pela Ouvidoria são protegidas nos termos do art. 31 da Lei de Acesso a Informação e do art. 17 da Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 da OGU.

Ressalta-se que os processos na Ouvidoria são encaminhados com nível de acesso restrito no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), sendo informado às áreas envolvidas no recebimento das manifestações a corresponsabilidade na proteção dos dados pessoais do cidadão.

As manifestações registradas que não contiverem a identificação do usuário, não obrigarão o envio de resposta conclusiva, conforme previsto no Decreto nº 9492/2018.

Acesso à informação em 2018

- Visão geral dos pedidos de acesso à informação:



- Recursos:

Os solicitantes que se sentirem insatisfeitos com a negativa de acesso à informação, ou com a resposta recebida e que julgaram o atendimento insatisfatório, podem interpor recurso, ou seja, podem encaminhar o seu pedido para nova análise e resposta em quatro instâncias, que na esfera federal da administração pública são as seguintes:

1ª instância - são encaminhados à autoridade hierarquicamente superior a aquela que produziu a resposta inicial para atendimento

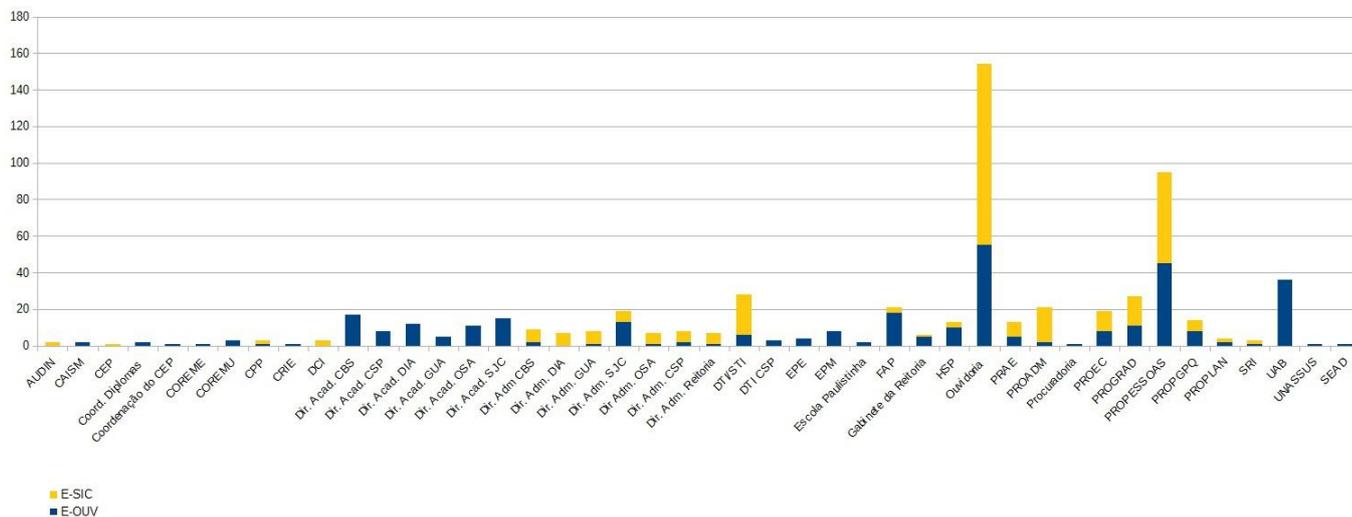
2ª instância - são encaminhados à autoridade máxima do órgão para atendimento

3ª instância - são encaminhados à Controladoria Geral da União (CGU) para análise e parecer

4ª instância - são encaminhado à Comissão Mista de Reavaliação de Informação (CMRI) apenas pedidos de desclassificação de informação (ou seja quando uma informação foi classificada como restrita ou sigilosa pela administração e o solicitante considera que essa informação deveria ser tornar pública).

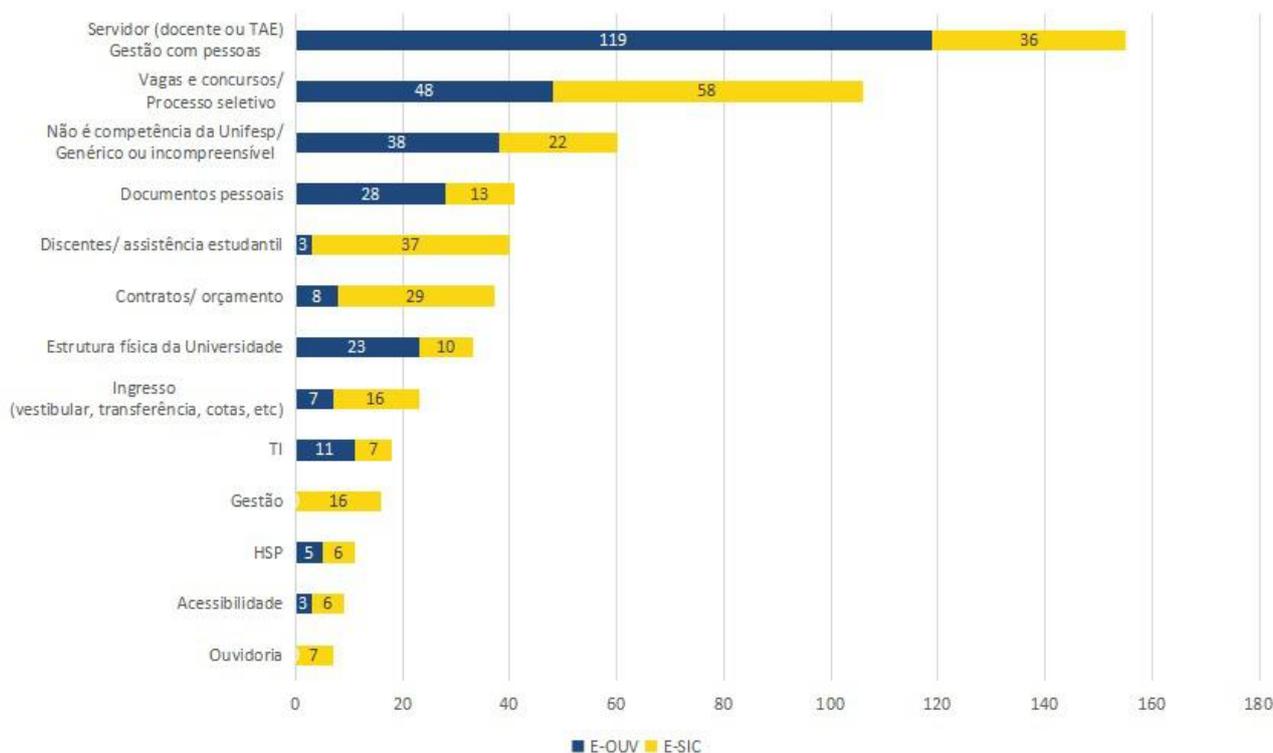
Áreas e assuntos abordados no e-SIC e no e-OUV em 2018

- Áreas respondentes*:



* Alguns casos envolvem a participação de mais de uma área na produção da resposta.

- Assuntos mais abordados**:



** Algumas manifestações tratam de mais de um assunto.

Satisfação dos usuários

Os sistemas e-SIC e e-OUV oferecem aos cidadãos a possibilidade de avaliarem as respostas recebidas

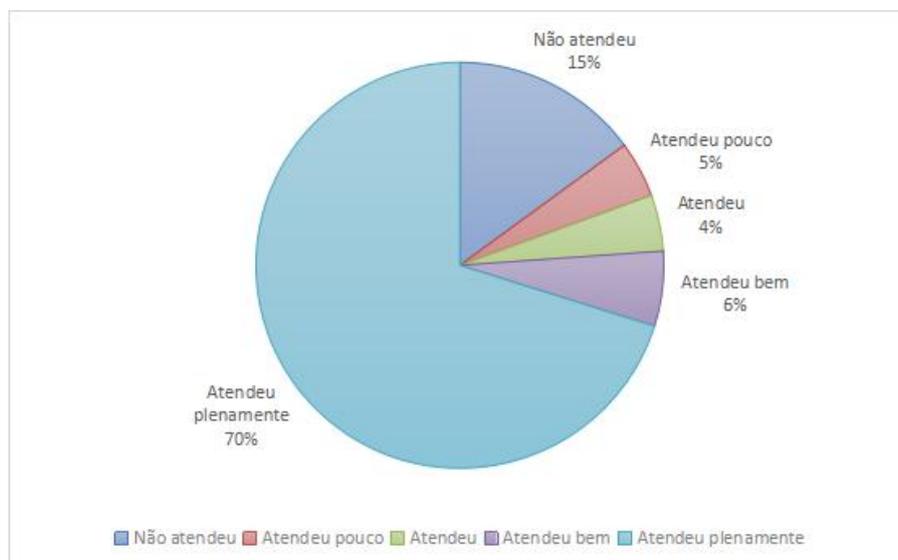
No e-OUV: foram registradas 25 avaliações, conforme apresentado abaixo.



*Dados obtidos no [Painel Resolveu](#).

No e-SIC, 68 cidadãos manifestaram a sua opinião em relação ao atendimento de seu pedido de informação.

A resposta recebida atendeu à sua solicitação?



Satisfação dos usuários com o atendimento realizado pela Ouvidoria

Na conclusão das manifestações e envio da resposta final, o manifestante recebe o convite para participar da [pesquisa de satisfação com o atendimento da Ouvidoria](#). As avaliações recebidas são apresentadas abaixo.

Avalie o atendimento recebido.



Percepção sobre a Ouvidoria.

