



Relatório de Gestão Ouvidoria Unifesp Ano-2021

1. Caracterização da Ouvidoria da Unifesp

A Ouvidoria é um órgão vinculado à Reitoria e integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal- SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União-CGU, vinculando-se a esta por meio da Ouvidoria-Geral da União OGU. Desta forma, a Ouvidoria da Unifesp é membro da Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria Geral da União.

Assim, a Ouvidoria constitui-se em uma unidade setorial do SisOuv sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central e subordinada administrativamente a alta gestão da Universidade.

Em uma conceituação ampla as ouvidorias públicas constituem-se de instâncias de promoção e exercício dos direitos constitucionalmente previstos dos usuários de serviços públicos, atuando como mediadoras das relações que envolvem a administração pública e os cidadãos com a finalidade de promover o controle social e assegurar o atendimento do interesse da sociedade.

Nesse sentido, a Ouvidoria abarca as atividades relacionadas ao recebimento e tratamento de manifestações de usuários e a recepção dos pedidos de acesso às informações custodiadas pela Universidade. O sistema de registro de todas as manifestações é a [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#) da CGU.

2. Apresentação dos dados relativos ao trabalho realizado pela Ouvidoria no ano de 2021

No ano de 2021 foram recepcionadas por meio da Plataforma Fala.BR 838 manifestações, das quais 550 enquadraram-se em manifestações de ouvidoria e 288 foram pedidos de acesso à informação.

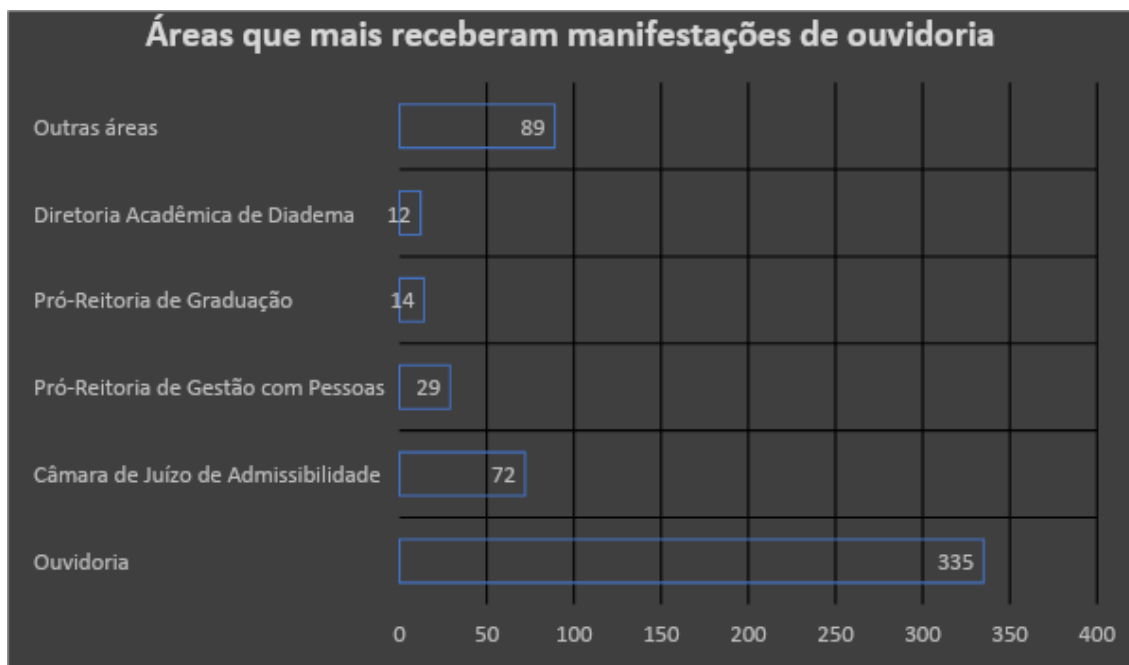
Em relação às manifestações de ouvidoria, do total de 550 registros foram tratadas no âmbito da Unifesp 326 demandas, 186 manifestações foram encaminhadas para outros órgãos por abordarem assuntos cuja competência de tratamento não se relaciona aos serviços ofertados pela Universidade e 38 manifestações foram arquivadas.

No gráfico abaixo é possível verificar o percentual de manifestações de ouvidoria por tipo tratadas internamente no ano de 2021:



FONTE: PAINEL RESOLVEU, 2022.

No que tange ao tratamento interno das manifestações, as áreas que mais receberam manifestações de Ouvidoria no ano de 2021 estão apresentadas a seguir:



FONTE: BANCO DE DADOS OUVIDORIA, 2022.



**Ministério da Educação
Universidade Federal de São Paulo
OUVIDORIA**



Em 2021 a Ouvidoria gastou em média 17 dias para encaminhar uma resposta conclusiva aos cidadãos. Após o envio da resposta os manifestantes podem avaliar o atendimento realizado pela ouvidoria respondendo questões que dizem respeito se a demanda foi atendida, se a resposta fornecida foi fácil de compreender e o quanto o atendimento prestado foi satisfatório.

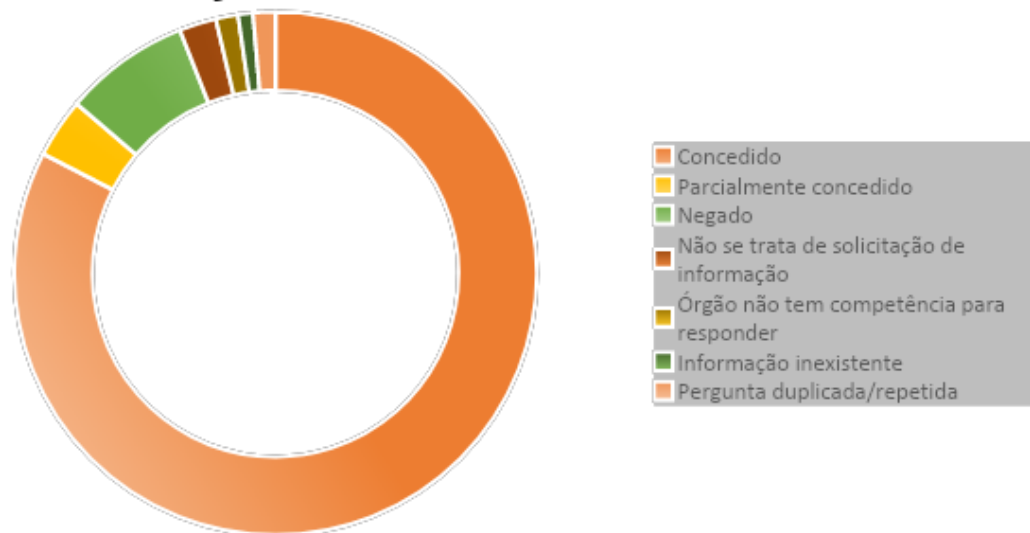
A satisfação média dos(as) manifestantes que responderam à pesquisa no ano de 2021 esteve em 45,27%, de acordo com os dados disponíveis no **Painel resolveu?** Esse percentual é muito próximo do valor encontrado para a satisfação média na esfera federal como um todo, que esteve em 42,51%.

Os pedidos de acesso à informação, no ano de 2021 resultaram em um total de 288 solicitações recebidas na Universidade, das quais 70 foram encaminhadas para outros órgãos por não se relacionarem com assuntos de responsabilidade da Unifesp e 218 pedidos foram efetivamente tratados no âmbito da Universidade. O tempo médio de resposta foi de 16 dias.

Os dados relativos ao tipo de resposta encaminhada aos cidadãos seguem apresentados no próximo gráfico:

8

Tipo de resposta aos pedidos de acesso à informação



FONTE: PAINEL DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, 2022.



Ministério da Educação
Universidade Federal de São Paulo
OUVIDORIA



No que diz respeito ao acesso às informações solicitadas, a Unifesp concedeu pleno acesso a 82,9 % dos pedidos. Esse resultado demonstra o compromisso institucional com a transparência, o acesso à informação e o fomento ao controle social. O indicativo apresentado quando comparado com a média dos órgãos de mesma categoria que esteve em 2021 em 77,9%, e a média dos outros órgãos do governo federal que foi de 68,4%, evidencia o comprometimento dos gestores no cumprimento da Lei de Acesso de Informação (Lei nº 12.527/12).

As áreas que mais receberam pedidos em 2021 estão apresentadas no próximo gráfico. Importante mencionar que o tratamento de algumas solicitações envolveu a atuação de mais de uma área.



FONTE: BANCO DE DADOS OUVIDORIA, 2022.

Por meio da LAI os solicitantes que se sentiram insatisfeitos com a resposta recebida e ou com o atendimento prestado, ou ainda que não concordaram com a negativa de acesso à informação e a justificativa apresentada pela área, podem interpor recurso contra a decisão em quatro instâncias.

A 1ª instância recursal é representada pela autoridade hierarquicamente superior a aquela que produziu a resposta inicial, a 2ª instância corresponde à autoridade máxima do órgão, na 3ª instância o recurso é submetido à apreciação da CGU, que analisará o pedido, o histórico de respostas e as justificativas apresentadas para a negativa de acesso ou o acesso parcialmente concedido e emitirá um parecer para cumprimento pelo órgão e a 4ª instância recursal ou Comissão Mista de Reavaliação de Informação (CMRI), é composta por



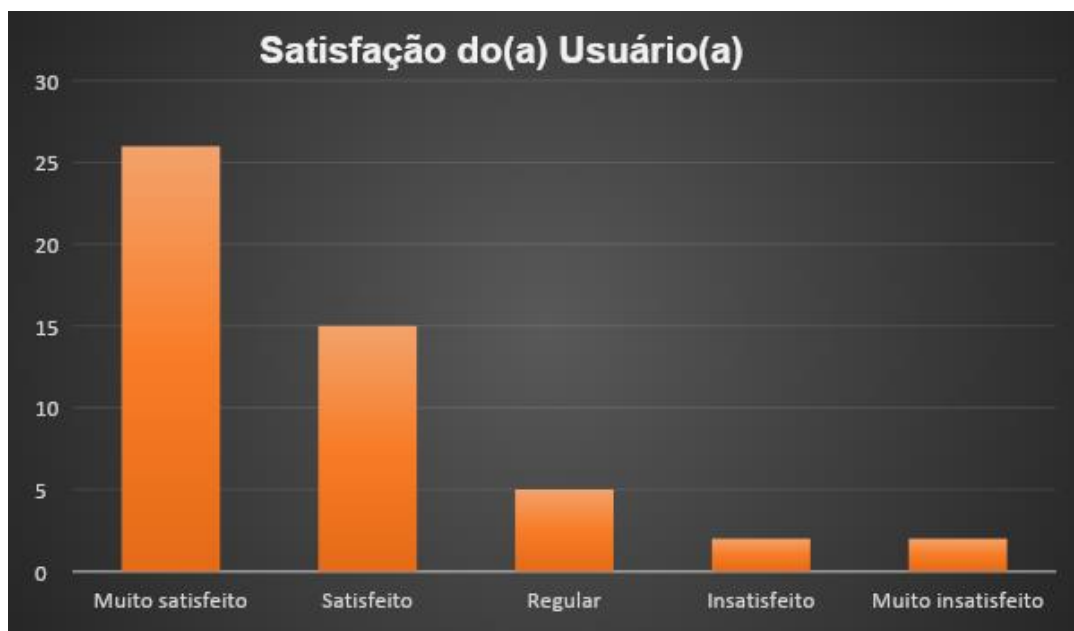
**Ministério da Educação
Universidade Federal de São Paulo
OUVIDORIA**



representantes de dez ministérios, e avalia as negativas de acesso à informação, bem como os pedidos de desclassificação de informações classificadas como restritas ou sigilosas pelo órgão, mas que o cidadão entende que deveriam tornar-se públicas.

Em 2021, foram objeto de apreciação nas instâncias recursais 45 pedidos de acesso à informação, dos quais 55,6% foram tratados em 1ª instância, 28,9% foram analisados em 2ª instância e 15,6% foram encaminhados para a CGU, 3ª instância recursal.

Após o recebimento da resposta, os cidadãos são convidados a participarem de uma pesquisa de satisfação. No ano de 2021 foram reportados 50 questionários na **Plataforma Fala.BR**, cujos dados de avaliação do atendimento prestado pela Universidade estão demonstrados no gráfico a seguir:



FONTE: PAINEL DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, 2022.

Em termos de cumprimento dos itens de transparência ativa avaliados pela CGU, em 2021, a Unifesp passou a cumprir plenamente 48 dos 49 itens avaliados, o que significa um grande avanço quando comparado ao ano de 2020, em que a Universidade cumpria completamente 30 itens, parcialmente 9 itens e não cumpria 10 dos itens avaliados. Atualmente a Unifesp ocupa a posição 34 no ranking de cumprimento de transparência ativa de um total de 306 órgãos avaliados.

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos do [Painel Resolveu?](#), do [Painel Lei de Acesso à Informação](#), ambos disponibilizados pela CGU e da Plataforma Fala.BR, além da planilha interna de dados da Ouvidoria. Por meio dos dados disponíveis



**Ministério da Educação
Universidade Federal de São Paulo
OUVIDORIA**



nesses bancos é possível avaliar o trabalho realizado pela Ouvidoria não somente no que diz respeito ao quantitativo de manifestações recebidas, mas também é possível avaliar outros indicadores que foram apresentados nesse relatório e ainda comparar o desempenho da Universidade com outros órgãos federais.

Além deste trabalho, a Ouvidoria da Unifesp em 2021 deu início a avaliação de sua Ouvidoria por meio de um instrumento de avaliação dos processos de trabalho realizado na unidade de ouvidoria. Este instrumento busca auxiliar a gestão destas unidades a partir do diagnóstico das ações e competências desenvolvidas, na identificação dos pontos de melhorias e aprimoramento necessários ao alcance de seus objetivos.

São Paulo, 17 de março de 2022.

Ouvidoria
UNIFESP