



RELATÓRIO ANUAL 2017 DA  
**OUVIDORIA**



CHAPECÓ, MARÇO/2018

**Reitor**

Jaime Giolo

**Vice-Reitor**

Antônio Inácio Andrioli

**Chefe do Gabinete do Reitor**

Stefani Daiana Kreutz

**Pró-Reitor de Graduação**

João Alfredo Braidá

**Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação**

Joviles Vitório Trevisol

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**

Émerson Neves da Silva

**Pró-Reitor de Administração e Infraestrutura**

Péricles Luiz Brustolin

**Pró-Reitor de Planejamento**

Charles Albino Schultz

**Pró-Reitor de Assuntos Estudantis**

Darlan Christiano Kroth

**Pró-Reitor de Gestão de Pessoas**

Marcelo Recktenvald

**Secretário Especial de Obras**

Rodrigo Emmer

**Secretário Especial de Tecnologia e Informação**

Claunir Pavan

**Secretaria Especial de Laboratórios**

Cladis Juliana Lutinski

**Diretora do Campus Chapecó**

Lísia Regina Ferreira Michels

**Diretor do Campus Cerro Largo**

Ivann Carlos Lago

**Diretor do Campus Erechim**

Anderson André Genro Alves Ribeiro

**Diretora do Campus Laranjeiras do Sul**

Janete Stoffel

**Diretor do Campus Realeza**

Antonio Marcos Myskiw

**Direto do Campus Passo Fundo**

Vanderlei de Oliveira Farias

**Ouvidor**

Sérgio Begnini

## Sumário

<b>1 Apresentação .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Base Legal.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Equipe .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Das manifestações .....</b>	<b>6</b>
<i>4.1 Dados estatísticos .....</i>	<i>6</i>
<i>4.2 Assuntos das demandas dos usuários .....</i>	<i>7</i>
<i>4.3 Respostas às manifestações e encaminhamento para Apurações administrativas disciplinares .....</i>	<i>8</i>
<b>5 Considerações finais .....</b>	<b>9</b>

## 1 Apresentação

Considerando que a Ouvidoria da UFFS iniciou suas atividades no dia 19 de novembro de 2015, bem como, o previsto no Artigo 8º, da Resolução Nº 1/2015 – CONSUNI/CA, especialmente no Inciso XV, foi organizado o presente Relatório.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem todos os cidadãos: discentes; docentes; técnicos administrativos; comunidade regional, resultando em manifestações de diferentes tipos: dúvidas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, críticas, comentários e opiniões.

Para fazer uso dos serviços da Ouvidoria, o cidadão deve acessar diretamente o site do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV)<sup>1</sup>. O site do e-OUV, pode ainda ser acessado por meio do link disponível na página da Ouvidoria da UFFS<sup>2</sup>. Após realizar o cadastro, o usuário pode escrever e enviar sua manifestação, optando por identificar-se sem restrição de dados, identificar-se com restrição de dados, sem identificação (sigiloso). Há ainda a possibilidade de entrar em contato por meio do telefone (49) 99184-2088 ou pelo e-mail [ouvidoria@uffs.edu.br](mailto:ouvidoria@uffs.edu.br), ou ainda agendar atendimento presencial.

Cabe à Ouvidoria acolher as pessoas, e/ou receber as manifestações, classificá-las e registrá-las, encaminhando às diversas Unidades da instituição, para atendimento. Cabe às unidades da Instituição, encaminhar resposta à Ouvidoria, que analisará e encaminhará para o devido conhecimento do cidadão. No caso de manifestação anônima, o cidadão não receberá a resposta, entretanto a Ouvidoria fará o registro de resposta no e-OUV.

Este relatório apresenta os números e outros indicativos, referentes às manifestações que foram registradas pela Ouvidoria no período de 01/01/2017 a 31/12/2017. Os dados apresentados neste relatório possibilitam à comunidade acadêmica e regional à UFFS, o acompanhamento das demandas de atendimento da Ouvidoria. Também objetiva oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como possíveis sugestões de melhorias das relações da UFFS com a comunidade.

---

<sup>1</sup> <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>

<sup>2</sup> <https://www.uffs.edu.br/institucional/reitoria/ouvidoria/apresentacao>

## 2 Base Legal

[Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)

[Decreto nº 7.724](#), de 16 de maio de 2012

[Portaria CGU nº 1.613](#), de 26 de julho de 2012 (Regulamenta os procedimentos relativos à disponibilização, à classificação, ao tratamento e à gestão da informação de natureza restrita e sigilosa no âmbito da Controladoria-Geral da União).

[Lei nº 12.813](#), de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses)

[Decreto nº 8.243](#), de 23 de maio de 2014 (Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências.)

[Instrução Normativa OGU nº 01](#), de 05 de novembro de 2014 (Promove a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos).

[Resolução Nº 1/2015](#) – CONSUNI/CA, de 18 de março de 2015 institui a Ouvidoria e normatiza as suas competências no âmbito da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS.

[Portaria CGU nº 50.252](#), de 15 de dezembro de 2015 (Institui, no âmbito da Controladoria-Geral da União, o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias).

[Portaria CGU nº 50.253](#), de 15 de dezembro de 2015 (Institui o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias).

[Portaria CGU nº 1.864, de 24 de outubro de 2016](#) (Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas).

[Portaria CGU nº 3.681](#), de 13 de dezembro de 2016 (Regulamenta a remessa de dados e informações à Ouvidoria-Geral da União).

[Portaria Interministerial](#) nº 424, de 30 de dezembro de 2016 (Estabelece normas para execução do estabelecido no Decreto nº 6.170, de 25 de julho de 2007)

[Decreto nº 9.094](#), de 17 de julho de 2017 (Simplifique)

[Lei nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

[Portaria nº 1.866](#), de 29 de agosto de 2017 (Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados - e-Ouv Municípios - e cria o procedimento simplificado de adesão ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias.)

[Instrução Normativa OGU nº 04](#), de 06 de novembro de 2017 (Institui o procedimento Me-Ouv para acesso automatizado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv por meio de aplicativos cívicos no âmbito do Programa de Avaliação de Serviços e Políticas Públicas – PROCID).

[Instrução Normativa Conjunta nº 1](#), de 12 de janeiro de 2018 (Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017).

### 3. Equipe

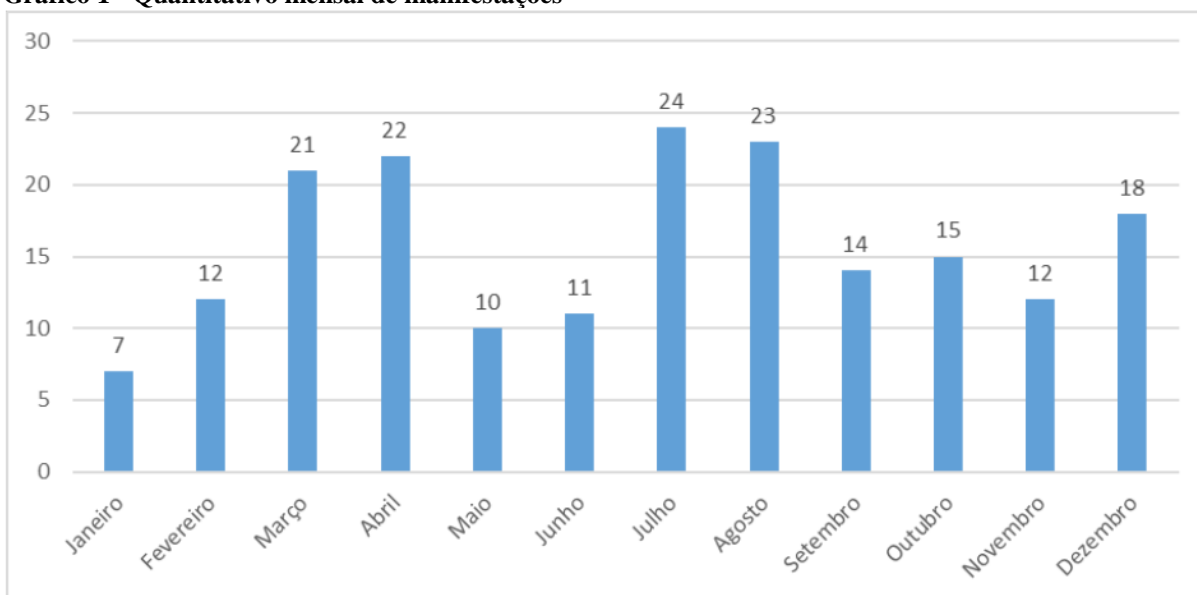
Sérgio Begnini - Ouvidor

### 4. Das manifestações

#### 4.1 Dados estatísticos

No período de 01/01/2017 a 31/12/2017 a Ouvidoria recebeu 251. Dessas, 07 foram recebidas em janeiro de 2017, quando a Ouvidoria ainda não utilizava o Sistema e-OUV, e 244 por meio do sistema e-Ouv, de fevereiro a dezembro. O Gráfico 1, apresenta o quantitativo de manifestações recebidas mensalmente.

**Gráfico 1 - Quantitativo mensal de manifestações**



Fonte: Ouvidoria/UFFS/2018

Das 251 manifestações recebidas, 189 foram atendidas, isto é, o usuário recebeu resposta, diante da sua manifestação. Outras 52 foram arquivadas por não possuírem condições de serem tratadas. Por amostra, os principais motivos que ocasionaram o arquivamento foram: duplicidade de manifestação; falta de clareza na manifestação; falta de dados na manifestação; conteúdo impróprio/inadequado.

As 52 manifestações arquivadas referiam-se a assuntos de várias unidades administrativas, sendo: Campus Cerro Largo (4); Campus Chapecó (13); Campus Erechim (5); Campus Laranjeiras do Sul (10); Campus Passo Fundo (5); Campus Realeza (8); sem indicação (7).

#### **4.2 Assuntos das demandas dos usuários**

As manifestações recebidas e tratadas, são classificadas em sugestão, elogio, solicitação, reclamação, e denúncia. O Quadro 1, referente às manifestações recebidas pela Ouvidoria e que gerou uma resposta conclusiva, identifica que o maior quantitativo de manifestações refere-se a denúncias, seguido por reclamações e solicitações.

**Quadro 1 – Assuntos das manifestações**

<b>Manifestação</b>	<b>Quantidade</b>
Denúncia	74
Reclamação	61
Solicitação	43
Sugestão	10
Elogio	1
<b>Total</b>	<b>189</b>

Fonte: Ouvidoria/UFS/2018

Os assuntos que originaram as 189 manifestações abrangem várias questões. Os mais recorrentes foram: Educação Superior (30); Obras públicas (13); Site da Universidade (12); Processo seletivo (9); Administração (7); Atendimento Básico (7); Conduta Docente (7); Bolsas (6); Direitos Humanos (6); Auxílio e Assistência Estudantil (5); Gestão de pessoas (5); Assédio Moral (4); Bolsas (4).

### ***4.3 Respostas às manifestações e encaminhamento para Apurações administrativas disciplinares***

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria, são analisadas e se aceitas, encaminhadas ao responsável pela Unidade Administrativa a qual refere-se a manifestação. Ao receber a resposta do setor, a Ouvidoria analisa e, se necessário, solicita complementação de informações. A resposta é cadastrada no sistema e-OUV, e fica à disposição do usuário, conforme a legislação estabelece.

Em relação ao ano de 2016, comparando o total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, nota-se um aumento de 74% no ano de 2017. Entende-se que tal aumento, deve-se ao trabalho que a Ouvidoria vem desenvolvendo, na busca por atender os anseios e necessidades dos usuários. A Ouvidoria busca constantemente aprimorar seu trabalho e um dado nacional contribui para afirmar isso, visto que no ano de 2017 o prazo médio das ouvidorias do Brasil, para responder as demandas foi de 22,99 dias, e da Ouvidoria da UFFS foi de 19,23 dias, atingindo prazo de resposta, inferior ao da média nacional.

Do total de demandas com respostas conclusivas (189), 39,15% referem-se a denúncias, que seguindo o trâmite estabelecido, foram encaminhadas ao gestor da unidade a qual a denúncia fazia menção, para conhecimento, análise, possíveis encaminhamentos e resposta à Ouvidoria. Em todos os casos, as respostas foram cadastradas no sistema e-OUV, e na maioria deles procedeu-se o encerramento da manifestação.

Contudo, vários casos, além do cadastramento da resposta no sistema e-OUV, a Ouvidoria encaminhou, à Autoridade Máxima da Instituição para juízo de admissibilidade, visto que averiguava-se possíveis infrações administrativas/disciplinares cometidas por servidores públicos. Das manifestações encaminhadas à Autoridade máxima, três tornaram-se, Procedimentos Administrativos Disciplinares. Um caso encontra-se na fase de “instrução”, e a Comissão Sindicante está trabalhando. Em outros dois casos, as Comissões Sindicantes finalizaram o trabalho e os processos estão em fase de “julgamento” pela Autoridade competente. Os três casos envolvem servidores que teriam cometido algum tipo de irregularidade. Outras denúncias envolviam alunos e nestes casos foram encaminhadas para apuração, segundo o que estabelece o Regulamento da Graduação da UFFS.



## 5 Considerações finais

A Ouvidoria da UFFS busca atender às necessidades dos cidadãos com agilidade e presteza, atuando para solucionar problemas e possíveis conflitos. Por vezes as soluções são simples, por exemplo, prestar uma informação. Contudo, em outros momentos as soluções são mais complexas, visto que os problemas são de ordem profissional e, por vezes pessoal. A Ouvidoria também procede com apontamento de possíveis melhorias, para as unidades administrativas da UFFS.

A maioria dos setores colaboram com a Ouvidoria, encaminhando as respostas no prazo estabelecido ou em menor tempo. Todavia, algumas unidades administrativas (a minoria) demora excessivamente para encaminhar as respostas e só o fazem, quando cobradas pela Ouvidoria.

A Resolução nº 1/2015 – CONSUNI/CA, estabelece que a Ouvidoria encaminhe, junto a este relatório, sugestões visando a melhoria das relações da UFFS com a comunidade. Assim, a Ouvidoria indica que:

- Que todas as unidades administrativas tenham preocupação em encaminhar as respostas no tempo estabelecido pela legislação, a fim de encaminhar uma resposta, de forma rápida, ao usuário, que encaminhou sua manifestação.

- Que as resposta venham sempre por e-mail ([ouvidoria@uffs.edu.br](mailto:ouvidoria@uffs.edu.br)), não sendo necessário encaminhar memorando. Assim agiliza-se a resposta ao usuário.

A Ouvidoria continuará a realizar seu trabalho de acolhimento das manifestações, com zelo, dedicação e respeito oportunizando resposta ao cidadão. Também continuará a indicar possíveis melhorias administrativas no âmbito da UFFS.

Sérgio Begnini  
Ouvidor