

**OUVIDORIA**  
**RELATÓRIO ANUAL**  
**ANO 2018**



CHAPECÓ, FEVEREIRO/2019

**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**

Emerson 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. Das manifestações .....</b>	<b>7</b>
<i>3.1 Dados estatísticos.....</i>	<i>7</i>
<i>3.2 Demandas dos usuários.....</i>	<i>8</i>
<i>3.3 Respostas às manifestações e encaminhamento para Apurações administrativas disciplinares .....</i>	<i>9</i>
<b>4 Considerações finais .....</b>	<b>10</b>

## 1 Apresentação

A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS, atua desde 19 de novembro de 2015, prestando atendimento a discentes, técnicos administrativos, docentes e comunidade regional. A Ouvidoria da UFFS atende as pessoas e, recebe suas manifestações normalmente abrangendo denúncias, reclamações, elogios, sugestões, críticas, comentários, comunicados e/ou opiniões, sobre os mais diversos assuntos ligados à UFFS. Frente a todas as manifestações recebidas, e do previsto no Art. 8º da Resolução nº 1/2015 – CONSUNI/CA, o presente relatório foi organizado.

A Ouvidoria da UFFS dispõe de vários canais de comunicação, que ficam à disposição dos cidadãos. O principal deles é o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-OUV<sup>1</sup>, que constitui-se em um sistema que possibilita aos usuários, a qualquer momento cadastrar e encaminhar sua manifestação, aos órgãos ligados ao Poder Executivo. Além de cadastrar manifestações, (sugestões, elogios, denúncias, reclamações, solicitações, comunicações) os usuários podem, por meio do canal “Simplifique”, encaminhar sugestões de melhorias que ampliem a qualidade e facilitem o acesso, bem como, a prestação de serviços públicos. Para o usuário encaminhar sua manifestação, a Ouvidoria indica o registro no Sistema e-OUV, pois a mesma ficará registrada. Entretanto, o contato também pode ser realizado pelo e-mail [ouvidoria@uffs.edu.br](mailto:ouvidoria@uffs.edu.br) e pelo telefone (49) 99184-2088, ou ainda, presencialmente (preferencialmente mediante agendamento).

Cabe à Ouvidoria da UFFS, acolher as pessoas, bem como receber manifestações, classificá-las, registrá-las e, quando necessário, encaminhá-las às unidades administrativas da instituição, para recolher informações, oportunizando resposta ao cidadão. No caso de manifestação anônima, o cidadão não recebe resposta, entretanto a Ouvidoria efetua o registro de resposta no sistema e-OUV.

O presente relatório foi organizado com as informações referentes aos atendimentos realizados no período de 1º de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018, cadastrados no Sistema e-OUV. Os dados apresentados neste relatório possibilitam à comunidade, o acompanhamento das demandas de atendimento da Ouvidoria. Com este relatório a Ouvidoria da UFFS, oferece 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>

## 2 Base Legal

Os serviços prestados pela Ouvidoria da UFFS, está baseado em várias legislações. Passamos a destacar as mais importantes:

- [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 (Acesso a informação)
- [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 Conjunta CRH/OGU nº 1](#), de 24 de junho de 2014 (Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante).
- [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 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 e-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).
- [Resolução nº 3, de 18 de junho de 2018](#) (Aprova a realização e o Regulamento do II Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias).
- [Instrução Normativa nº 5](#), de 18 de junho de 2018 (Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017).
- [Instrução Normativa OGU nº 6](#), de 28 de junho de 2018 (Regulamenta o inciso IX do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910 de 22 de novembro de 2016, e institui o programa de formação continuada em Ouvidoria).
- [Portaria nº 176](#), de 25 de junho de 2018 (Vedação da exigência de documentos de usuários de serviço público por parte de órgãos e entidades da Administração Pública Federal).
- [Decreto nº 9.492](#), de 5 de setembro de 2018 (Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Federal)
- [Lei nº 13.726](#), de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos).
- [Instrução Normativa nº 15](#), de 19 de novembro de 2018 (Institui o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOP), revoga Portaria CGU nº 3.681/2018).
- [Instrução Normativa nº 16](#), de 21 de novembro de 2018 (altera a IN nº 6/2018).
- [Instrução Normativa nº 19](#), de 3 de dezembro de 2018 (Estabelece Regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal).
- [Instrução Normativa nº 18](#), de 3 de dezembro de 2018 (Estabelece a adoção ao e-OUV, como plataforma única de recebimento de manifestação de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018).

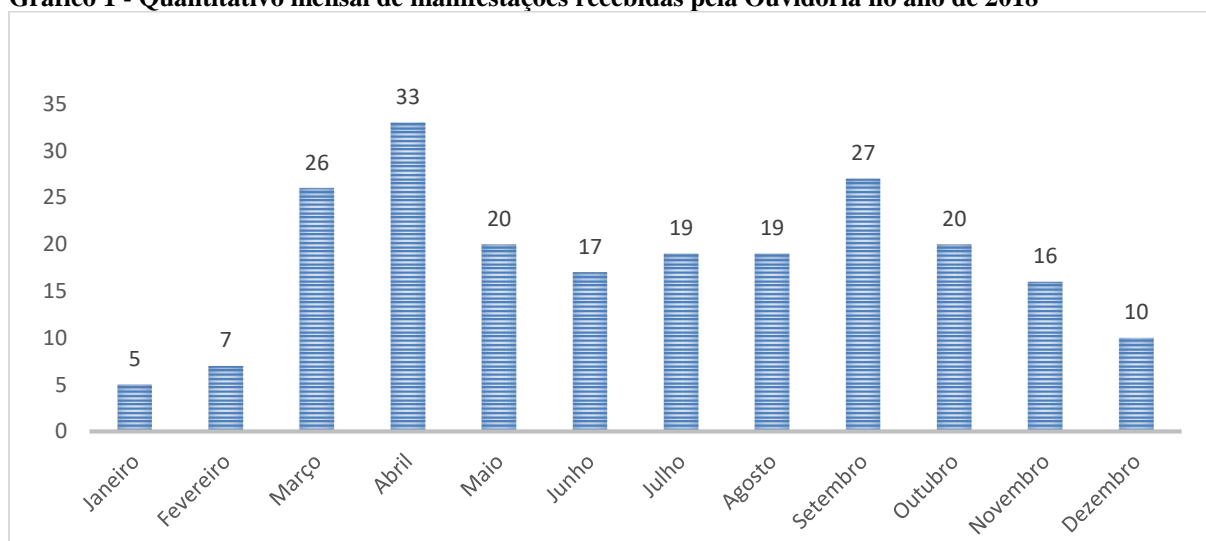
- [Instrução Normativa nº 17](#), de 3 de dezembro de 2018 (Estabelece orientações para atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Executivo Federal).

### 3. Das manifestações

#### 3.1 Dados estatísticos

No período de 01/01/2018 a 31/12/2018, foram registradas 219 manifestações no e-OUV. O Gráfico 1, apresenta o quantitativo de manifestações recebidas mensalmente. Nota-se que alguns meses, especialmente abril, setembro e março, apresentam os maiores quantitativos de manifestações. Já os meses de janeiro, fevereiro e dezembro, possuem os menores quantitativos de manifestações registradas.

**Gráfico 1 - Quantitativo mensal de manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2018**



Fonte: UFFS/Ouvidoria/2019

Das 219 manifestações, 178 foram atendidas, e os usuários receberam resposta. Quando a manifestação era anônima, mesmo o usuário não recebendo a resposta, a Ouvidoria fez o cadastro da mesma no sistema, conforme exige a legislação. Outras 41 manifestações foram recebidas, analisadas e arquivadas pela Ouvidoria. O Quadro 1 apresenta o quantitativo e o motivo do arquivamento das manifestações.

**Quadro 1 – Motivo e quantitativo de manifestações arquivadas no ano de 2018**

<b>Motivo</b>	<b>Quantidade</b>
Insuficiência de dados/falta de clareza	27
Duplicidade de manifestação	7
Perda de objeto	5
Manifestação inadequada/imprópria	1
Manifestação encaminhada apenas para conhecimento	1
<b>Total</b>	<b>41</b>

Fonte: UFFS/Ouvidoria/2019

Nota-se expressivo número de manifestações arquivadas por “insuficiência de dados/falta de clareza”. A maior parte dessas manifestações foram encaminhadas de forma anônima para a Ouvidoria, não sendo possível solicitar complementação de informações. Quando a manifestação está identificada, a Ouvidoria solicita complementação e, quando o usuário complementa as informações, é possível dar sequência no fluxo, para tratamento das informações.

A Ouvidoria entende que para o ano de 2019 será necessário instruir os usuários, a fim de que cadastrem as manifestações de forma clara e com detalhes, para que os fatos possam ser analisados e, as informações tenham o devido encaminhamento. Tal procedimento já foi adotado no ano de 2018, mas será necessário reforçar a questão.

### **3.2 Demandas dos usuários**

No ano de 2018, além das manifestações contendo denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio, uma nova categoria foi criada. Trata-se da comunicação. Para entendimento do que abarca cada uma das manifestações, foi elaborado o Quadro 2.

**Quadro 2 – Categoria das manifestações possíveis de serem cadastradas no sistema e-OUV e descrição**

<b>Manifestação</b>	<b>Descrição</b>
Denúncia	Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes
Comunicação	Informações de origem anônima, sem identificação do manifestante, que comunicam irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade
Solicitação	Pedido para adoção de providência por parte da Administração
Sugestão	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público, como a falta de respeito durante um atendimento
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
Simplificação	Reclamações, denúncias e solicitações relativas especificamente à simplificação de serviços públicos

Fonte: ENAP, 2018 (Curso: Defesa do usuários e simplificação)



Os usuários podem cadastrar suas manifestações, escolhendo uma das categorias descritas no Quadro 2. O Quadro 3 apresenta os números referentes a cada tipo de manifestação que foi encaminhada à Ouvidoria no ano de 2018.

**Quadro 3 – Categoria das manifestações recebidas no ano de 2018**

<b>Manifestação</b>	<b>Quantidade</b>
Denúncia	66
Comunicação	62
Reclamação	55
Solicitação	31
Sugestão	4
Elogio	1
<b>Total</b>	<b>219</b>

Fonte: Ouvidoria/UFFS/2019

Denúncia é a categoria mais representativa, abarcando mais de 30% do total das manifestações. Na sequência aparecem as “comunicações”, que congregam em torno de 28% do total, seguidas pelas “reclamações”, com pouco mais de 25%. As solicitações atingiram 14,1% das manifestações, seguidas pelas sugestões com 1,8%. A categoria “elogio” com menos de 0,5% do total, foi a menos expressiva.

Além de estar classificada em uma das categorias, cada manifestação trata de assuntos específicos. Os mais recorrentes foram: educação superior/ensino superior (28); assédio moral (15); obras públicas (12); conduta docente (10); educação/ensino (9); universidade pública (8); e, administração (da universidade) (7).

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

Ao receber uma manifestação, a Ouvidoria procede com análise do conteúdo cadastrado. Caso necessite de maiores informações, e a manifestação não seja anônima, a Ouvidoria solicita ao usuário, que complementação de informações (se for cadastrada de forma anônima, a manifestação será arquivada). Em algumas oportunidades, quando detém a informação, a Ouvidoria responde ao demandante e faz demais encaminhamentos (quanto necessário). Em outros casos, a manifestação, após recebida é encaminhada à Unidade Administrativa que detém as informações pertinentes. Esta fica responsável para responder, à Ouvidoria, dentro do prazo estipulado. Ao receber a resposta, do setor competente, a

Ouvidoria produz resposta, que é então cadastrada no sistema e-OUV, e fica à disposição do usuário, conforme a legislação estabelece. A manifestação é então encerrada.

Contudo, existem manifestações que, além do cadastramento da resposta no sistema e-OUV, a Ouvidoria também faz encaminhamento, à Autoridade Máxima da Instituição, para juízo de admissibilidade. São manifestações, na maioria das vezes denúncias, de possíveis infrações administrativas/disciplinares cometidas por servidores públicos. Das manifestações que a Ouvidoria encaminhou à Autoridade Máxima, no ano de 2018, três originaram algum procedimento administrativo disciplinar.

#### **4 Considerações finais**

Na busca por atender com agilidades as manifestações dos usuários, a Ouvidoria da UFFS atua para solucionar problemas, realizar os corretos encaminhamentos e, sugerir melhorias nos processos administrativos da instituição. Entendemos que há uma estreita relação entre os serviços institucionais e a satisfação dos cidadãos. Assim, ao melhorar os serviços institucionais, os cidadãos também serão melhor atendidos.

No decorrer do ano de 2018, diante das manifestações que chegaram à Ouvidoria, percebemos que, em relação ao ano de 2017 o assunto “Educação Superior/Ensino Superior” foi destaque, bem como as “obras públicas” e a “conduta docente”. O assunto que, no ano de 2018, relativo a 2017, apresentou maior crescimento foi “assédio moral”, visto que no primeiro ano foram 4 manifestações, e no segundo ano foram 15.

A fim de tornar a resposta mais precisa, frente a manifestação do cidadão, em vários casos, a Ouvidoria solicitou informações aos setores competentes. Alguns setores demoraram mais tempo para responder e em alguns casos foi necessário cobrar (mais de uma vez), as informações solicitadas. Entretanto, a maioria dos setores colaboraram assertivamente com os encaminhamentos da Ouvidoria, respondendo no prazo estipulado, ou não raras vezes, em menor tempo. Isso auxiliou para que pudéssemos oportunizar respostas rápidas aos cidadãos.

Na Ouvidoria da UFFS continuaremos realizando o trabalho de acolhimento dos cidadãos. Esperamos em 2019 atender, novamente com zelo, dedicação e respeito, oportunizando respostas adequadas às demandas. Também continuaremos indicando possíveis melhorias nos serviços e processos relativos à UFFS.

Sérgio Begnini  
Ouvidor