

RELATÓRIO ANUAL  
ANO 2021  
OUVIDORIA



CHAPECÓ, JANEIRO/2022

**Reitor**

Marcelo Recktenvald

**Vice-Reitor em exercício**

Gismael Francisco Perin

**Chefe do Gabinete do Reitor**

Rafael Santin Scheffer

**Pró-Reitor de Graduação**

Jeferson Saccol Ferreira

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

Clevison Luiz Giacobbo

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**

Patrícia Romagnolli

**Pró-Reitor de Administração e Infraestrutura**

Rosangela Frassao Bonfanti

**Pró-Reitor de Planejamento**

Everton Miguel da Silva Loreto

**Pró-Reitor de Assuntos Estudantis**

Rubens Fey

**Pró-Reitor de Gestão de Pessoas**

Claunir Pavan

**Secretário Especial de Governança e Integridade**

Fabiano Geremia

**Secretário Especial de Obras**

Fábio Coreia Gasparetto

**Secretário Especial de Tecnologia e Informação**

Ronaldo Antonio Breda

**Secretaria Especial de Laboratórios**

Edson da Silva

**Diretor do Campus Chapecó**

Roberto Mauro Dallagnol

**Diretor do Campus Cerro Largo**

Bruno Munchen Wenzel

**Diretor do Campus Erechim**

Luís Fernando Santos Corrêa da Silva

**Diretora do Campus Laranjeiras do Sul**  
Martinho Machado Junior

**Diretor do Campus Realeza**  
Marcos Antônio Beal

**Direto do Campus Passo Fundo**  
Julio Cesar Stobbe

**Ouvidora**  
Mirian Lovis de Souza

## Sumário

<b>1 Apresentação.....</b>	<b>4</b>
<b>2 Base Legal.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Das manifestações.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 Dados estatísticos.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2 Categoria de manifestações e demandas dos usuários.....</b>	<b>8</b>
<b>3.3 Respostas às manifestações e encaminhamento para Apurações administrativas disciplinares.....</b>	<b>9</b>
<b>3.4 Tempo/prazo de resposta das manifestações e avaliação de atendimento.....</b>	<b>9</b>
<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. Ao atender os cidadãos, a ouvidoria recebe suas manifestações que podem ser formalizadas como denúncias, reclamações, elogios, sugestões e comunicações. As manifestações podem ser realizadas abrangendo os mais diversos assuntos que mantêm relação com a UFFS. O presente relatório foi organizado com o objetivo de levar ao conhecimento dos usuários e demais interessados, informações pertinentes do trabalho realizado. Neste sentido, visa atender a legislação atual, em especial o Art. 8º da Resolução nº 1/2015 – CONSUNI/CA.

Os cidadãos podem comunicar-se com a Ouvidoria da UFFS por meio de vários canais. O principal deles é a [Plataforma Integrada de ouvidoria e Acesso à Informações – Fala.BR](#), que envolve o sistema e-SIC e os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação. Este canal permanece *online* permanentemente à disposição dos interessados.

A Plataforma Fala.BR possibilita aos cidadãos, a qualquer tempo, cadastrar e encaminhar suas manifestações não somente à UFFS, mas a qualquer um dos órgãos governamentais que estejam cadastrados. Além de formalizar manifestações, os cidadãos também podem, por meio do canal “Simplifique”, na plataforma Fala.BR, 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 da UFFS indica a utilização da [Plataforma Fala.BR](#), desta maneira a manifestação ficará registrada e será possível realizar o devido acompanhamento. Entretanto, o contato também pode ser realizado pelo e-mail [ouvidoria@uffs.edu.br](mailto:ouvidoria@uffs.edu.br) e pelo telefone (49) 20493728 ou ainda, presencialmente (preferencialmente mediante agendamento). Nestes casos, a Ouvidoria procederá o registro da manifestação no Fala.BR.

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 na Plataforma Fala.br.

O presente relatório foi organizado com as informações referentes aos atendimentos realizados no período de 1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, cadastrados na

Plataforma Fala.BR pelos usuários ou pela Ouvidoria da UFFS. Apesar de a Pandemia de Covid – 19 ter continuado no ano de 2021, a instituição manteve todos os esforços para que os serviços prestados fossem entregues de acordo com a qualidade que os cidadãos usuários necessitam. Os dados apresentados neste relatório possibilitam à comunidade, o acompanhamento das demandas de atendimento da Ouvidoria. Com o presente relatório a Ouvidoria da UFFS, oferece ampla publicidade das principais questões levantadas, como também, possíveis sugestões de melhorias das relações da UFFS com a comunidade.

## **2. BASE LEGAL**

Os serviços prestados pela Ouvidoria da UFFS, estão baseados em várias legislações, as quais podem ser acessadas nos links abaixo relacionados:

### [Legislações Ouvidoria](#)

[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). Retificada/Alterada - [RESOLUÇÃO Nº 4/CONSUNI CAPGP/UFFS/2019](#).

## **3. DAS MANIFESTAÇÕES**

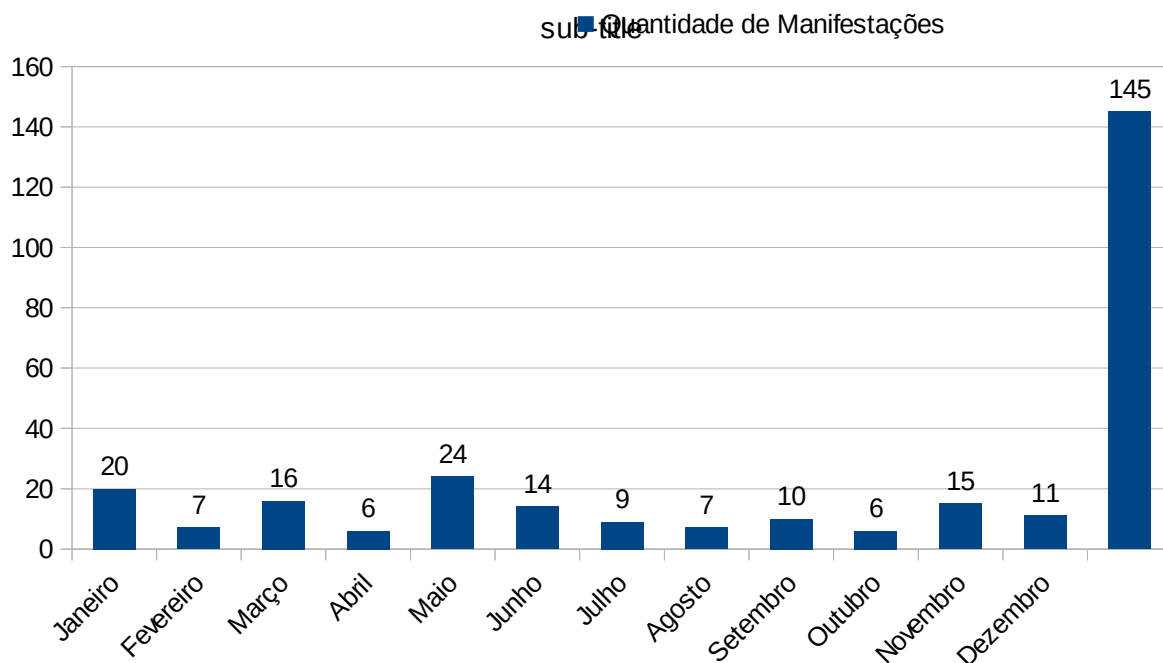
### **3.1 Dados estatísticos**

Ao longo do ano de 2021, a Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul recebeu 145 manifestações. Tais manifestações encontram-se devidamente cadastradas, respondidas e armazenadas em repositório próprio da Ouvidoria. Destas manifestações, 82 apresentam-se como Comunicação; 27 como Solicitação; 17 como Denúncia; 17 como Reclamação; 1 Elogio e 1 como Sugestão. Durante o ano de 2021, foram arquivadas apenas 3 manifestações.

A redução no número de manifestações arquivadas é um sinal positivo, pois retrata que o empenho da Ouvidoria em orientar os usuários está adequado, na medida em que as manifestações cadastradas contêm os elementos mínimos necessários para o devido tratamento. Desta forma, existe a predominância pelo envio de resposta ao usuário, visando a solução adequada para a manifestação.

Cabe ressaltar que, quando a manifestação é registrada de forma anônima o usuário não tem acesso à resposta, porém, esta é cadastrada na plataforma Fala.BR. O Gráfico 1, apresenta o quantitativo de manifestações recebidas mensalmente.

Gráfico 1 – Quantidade de manifestações classificadas mensalmente.



Fonte: elaborado pela Ouvidoria da UFFS.

O mês com maior número de registro de manifestações foi maio (24), seguido por janeiro (20) e por março (16). O menor quantitativo de manifestações ocorreu nos meses de abril e outubro (6).

Referente as manifestações arquivadas, em comparação com os dados dos anos anteriores (2018,2019 e 2020), verifica-se a tendência de redução. Enquanto no ano de 2018 foram arquivadas 41 manifestações, em 2019 foram arquivadas 12, em 2020 foram arquivadas 4 manifestações e no ano de 2021 foram arquivadas 3 manifestações. A redução no número de manifestações arquivadas é um sinal positivo, pois retrata que o empenho da Ouvidoria em orientar os usuários está adequado, na medida em que as manifestações cadastradas contêm os elementos mínimos necessários. Desta forma, existe a predominância pelo envio de resposta ao usuário, visando a solução adequada para a manifestação.

### 3.2 Categoria de manifestações e demandas dos usuários

Ao acessar a plataforma [Fala.BR](#) o usuário pode escolher uma das categorias para fazer o registro de sua manifestação. Importante mostrar o que compete a cada categoria, *vide* quadro abaixo:

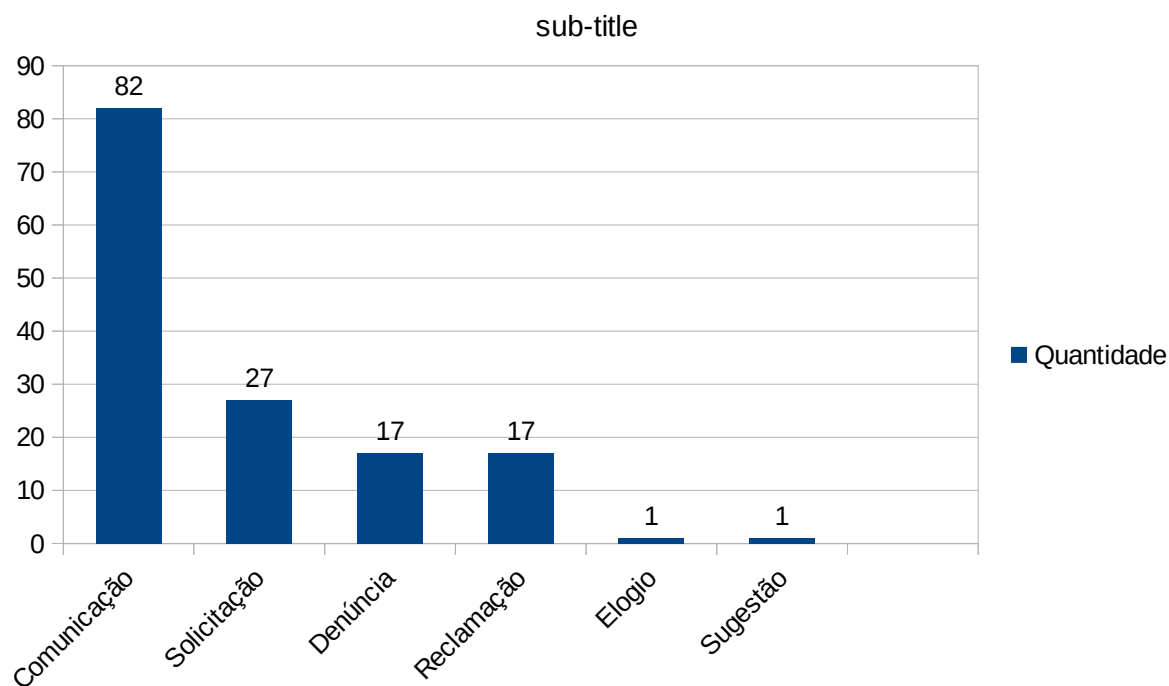
**Quadro 1 – Categoria das manifestações possíveis de serem cadastradas no sistema e-OUV e descrição**

<b>Manifestação</b>	<b>Descrição</b>
Simplificação	Reclamações, denúncias e solicitações relativas especificamente à simplificação de serviços públicos
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
Sugestão	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas ou melhoria dos serviços prestados pela Administração Pública
Solicitação	Pedido para adoção de providência por parte da Administração. Pedido de atendimento ou prestação de serviço
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público
Denúncia	Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes
Comunicação	Quanto uma Reclamação ou uma Denúncia é cadastrada de forma anônima (sem identificação do cidadão), o sistema a converte em Comunicação.

Fonte: ENAP, 2018 (Curso: Defesa dos usuários e simplificação); sistema.ouvidoria.gov.br, 2020.

Ao cadastrar sua manifestação na plataforma Fala.BR, o usuário faz o encaminhamento à ouvidoria do órgão competente. O Gráfico 2 apresenta o número de manifestações que foram encaminhadas para a ouvidoria da UFFS no ano de 2021, por categoria.

Gráfico 2 - Quantidade de manifestações recebidas em 2021.



Fonte: elaborado pela Ouvidoria da UFFS.



### **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 maiores informações, e a manifestação não seja anônima, a Ouvidoria solicita ao usuário, a complementação de informações. Em algumas oportunidades, quando detém a informação, a Ouvidoria responde ao demandante e faz demais encaminhamentos, conforme necessário. Em outros casos, a manifestação, após recebida é encaminhada à Unidade Administrativa que detém as informações pertinentes, a qual é a responsável por responder à Ouvidoria, dentro do prazo legal. Ao receber a resposta do setor competente, a Ouvidoria produz o texto que será encaminhado ao cidadão, que é então cadastrado na plataforma Fala.BR, e fica à disposição do usuário, conforme a legislação estabelece. Neste sentido, assim que o texto da resposta é encaminhado, a manifestação é encerrada.

Contudo, existem manifestações que, além do cadastramento da resposta na plataforma, a Ouvidoria também faz encaminhamento à Autoridade Máxima da Instituição, para juízo de admissibilidade. São manifestações, na maioria das vezes denúncias anônimas, de possíveis infrações administrativas/disciplinares, supostamente cometidas por servidores públicos da instituição.

### **3.4 Tempo/prazo de resposta das manifestações e avaliação de atendimento**

Em 2021, as respostas da Ouvidoria da UFFS foram cadastradas, em sua grande maioria, dentro do período determinado pela legislação, que é de 30 dias. Apenas uma manifestação teve seu cadastro de resposta após o prazo estipulado. Frente ao relatado, percebe-se que a Ouvidoria da UFFS tem realizado esforços para o cumprimento das exigências legais, bem como, o respeito para com o cidadão usuário dos serviços públicos.

Ao receber a resposta referente a uma manifestação cadastrada, o usuário pode realizar avaliação (rápida e importante) que auxilia a Ouvidoria a melhorar seu trabalho. Do total de usuários que realizaram a avaliação em 2021, 62,5% informaram que a demanda foi atendida, 25% que foi atendida parcialmente e 12,5% que a demanda não foi resolvida. Neste sentido, percebe-se a relevância da realização da avaliação por parte do usuário.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na busca por atender com agilidade as manifestações dos usuários, a Ouvidoria da UFFS atua para solucionar problemas, realizar os corretos encaminhamentos e sugerir melhorias nos processos administrativos da instituição, sempre com a finalidade de atender ao cidadão de forma rápida, correta e eficiente. Entende-se que há estreita relação entre os serviços institucionais e a satisfação dos cidadãos. Assim, ao melhorar os serviços institucionais, os cidadãos têm a oportunidade de desfrutar de serviços de qualidade.

A fim de tornar a resposta mais precisa, frente a manifestação do cidadão, em várias situações, a Ouvidoria solicitou informações aos setores competentes. A grande maioria dos setores colaborou assertivamente com os encaminhamentos da Ouvidoria, respondendo no prazo estipulado, e não raras vezes, em menor tempo. Isso auxiliou para que pudessemos oportunizar respostas rápidas aos cidadãos, com as devidas soluções.

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria da UFFS participou de atividades acerca da produção da Cartilha Sobre Assédio Moral, a ser lançada em 2022, no âmbito da instituição. Tais atividades foram realizadas em parceria com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGESP) e com a Comissão de Ética (CE), da UFFS e refletem o compromisso desta Ouvidoria com os colegas servidores e com os discentes desta instituição.

Ainda, quanto às atividades exercidas durante o ano de 2021, a Ouvidoria da UFFS participou de reuniões estratégicas com a Controladoria Geral da União (CGU), para desenvolvimento de ações com referência à atualização da Carta de Serviços da UFFS na Plataforma [Gov.Br](#). Com a finalidade de atender às legislações em vigor, como também, proporcionar a melhoria dos serviços prestados pela Universidade, a Ouvidoria mantém parceria com a Comissão Permanente de Atualização da Carta de Serviços (CPACS), instituída pela [Portaria N° Portaria N° 1703/GR/UFFS/2021](#).

Dentre as atividades realizadas, esta Ouvidoria participa também do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). O MMOuP foi desenvolvido com a finalidade de apoiar a melhoria contínua na gestão das ouvidorias públicas. Ainda, cabe salientar que a Ouvidoria monitora as ações acerca da Transparência Ativa no âmbito da UFFS.

Em 2022, a Ouvidoria da UFFS pretende buscar incessantemente a realização de suas atividades, priorizando acolher o cidadão, no sentido de continuar a proporcionar a devida atenção aos seus anseios e necessidades, Esperamos atender novamente com zelo, dedicação, respeito, compromisso com o cidadão, oportunizando respostas adequadas às demandas encaminhadas.

MIRIAN LOVIS DE SOUZA  
Ouvidora da UFFS