

# **OUVIDORIA**

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**

ANO 2024



**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DA  
FRONTEIRA SUL**

Reitor

**João Alfredo Braidá**

Vice-Reitora

**Sandra Simone Hopner Pierozan**

Chefe do Gabinete do Reitor

**José Carlos Radin**

Pró-Reitor de Graduação

**Elsio José Corá**

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

**Joviles Vítório Trevisol**

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

**Willian Simões**

Pró-Reitor de Administração e Infraestrutura

**Edivandro Luiz Tecchio**

Pró-Reitor de Planejamento

**Ilton Benoni da Silva**

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis

**Clovis Alencar Butzge**

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

**Ricardo da Conceição**

Secretária Especial de Obras

**Daiane Regina Valentini**

Secretário de Tecnologia e Informação

**Cassiano Carlos Zanuzzo**

Diretora do Campus Chapecó

**Adriana Remião Luzardo**

Diretor do Campus Cerro Largo

**Bruno Munchen Wenzel**

Diretor do Campus Erechim

**Luís Fernando Santos Correia da Silva**

Diretor do Campus Passo Fundo

**Jaime Giolo**

Diretor do Campus Laranjeiras do Sul

**Fábio Luiz Zeneratti**

Diretor do Campus Realeza

**Marcos Beal**

Ouvidor

**Fernando Perobelli Ferreira**

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO, INFORMAÇÕES GERAIS E FORÇA DE TRABALHO .....</b>	<b>4</b>
<b>2 RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>7</b>
2.1 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E HISTÓRICO .....	7
2.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES .....	8
2.3 ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES .....	9
2.4 ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS ....	14
<b>3 AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS,     PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS, RESPONSÁVEIS PELA     IMPLEMENTAÇÃO E OS RESPECTIVOS PRAZOS .....</b>	<b>16</b>
<b>4 INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS, AS JUSTIFICATIVAS     METODOLÓGICAS, OS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES E AS MELHORIAS     DECORRENTES, QUANDO HOUVER, CONFORME DETERMINAÇÃO CONTIDA NO     ART. 68 DA PORTARIA CGU 116/2024.....</b>	<b>20</b>
<b>5 INFORMAÇÕES ACERCA DA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO ÓRGÃO OU     ENTIDADE A QUE A UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA ESTÁ VINCULADA. ....</b>	<b>23</b>
<b>6 OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DA UFFS .....</b>	<b>25</b>
<b>7 IMPACTO PARA A SOCIEDADE E PARA OS USUÁRIOS DA UFFS .....</b>	<b>28</b>

## 1

## INTRODUÇÃO, INFORMAÇÕES GERAIS E FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria da UFFS foi criada no ano de 2015 através da Resolução nº1/2015-CONSUNI/CA e está vinculada administrativamente diretamente ao Gabinete do Reitor da UFFS. Contudo, não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, mas exerce papel mediador entre as relações que envolvem as instâncias administrativas da UFFS e os membros de sua comunidade acadêmica e regional. Desta forma, como toda Ouvidoria Pública, atua no processo de interlocução entre os cidadãos e a administração pública, com o intuito de que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania que recebe provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados pela UFFS.

A Ouvidoria da UFFS deve funcionar como um agente promotor de mudanças, pois em sua essência atua de forma a favorecer uma gestão flexível ao mesmo tempo em que procura estimular a prestação de serviços públicos de qualidade pela UFFS, constituindo-se como um importante instrumento de gestão à Administração da UFFS, a qual propicia em seu exercício diário a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações.

A missão da Ouvidoria da UFFS, assim como as demais Ouvidorias públicas é a de *promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos*. Para atender esta missão, apresenta como principais funções as de **i)** ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos; **ii)** reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; **iii)** qualificar as expectativas dos cidadãos de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que se possa decodificá-las como oportunidades de melhoria; **iv)** responder aos cidadãos; e **v)** demonstrar os resultados produzidos, avaliando a

efetividade das respostas oferecidas, gerando dados e elaborando informações capazes de subsidiar a gestão pública.

A finalidade de uma Ouvidoria pública e, conseqüentemente, da Ouvidoria da UFFS é a de estimular a participação e a conscientização da comunidade acadêmica e regional sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, auxiliando os cidadãos a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de suas demandas ou problemas. Portanto, cabe a Ouvidoria em seu trabalho diário: **i)** receber manifestações; **ii)** contribuir para a qualidade dos serviços; **iii)** Informar adequadamente à direção do órgão público sobre os indicativos de satisfação dos usuários e aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados para a resolução de suas demandas, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada; **iv)** funcionar como instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade; e **v)** contribuir para o fortalecimento da cultura de direitos humanos, privilegiando a visão do cidadão como sujeito de direitos, estimulando sua autonomia.

Desta forma, embora uma das funções da Ouvidoria seja a demonstrar seus resultados, gerar dados e produzir informações capazes de subsidiar a gestão pública, o presente relatório também foi organizado na expectativa de atender a Lei nº 13.460/2017 (Art. 14, inciso II e Art. 15) e a Portaria CGU 116/2024 (Art. 60 e 71) com as informações estabelecidas no Art. 60, § 1º.

No entanto, cabe destacar que dentre as suas formas de atendimento aos cidadãos, embora não tenha sido normatizado o atendimento telefônico por parte da Ouvidoria da UFFS na Portaria 3712/GR/UFFS/2024, devido a natureza multi campi da UFFS e ausência de Ouvidor no seus Campi, a Ouvidoria mantém uma linha telefônica exclusiva para atendimento rápido de membros da comunidade acadêmica quando necessário.

A partir do primeiro contato, o atendimento é redirecionado para os formatos presenciais, diretamente na sede da Ouvidoria da UFFS na Reitoria, onde também se encontra o Campus Chapecó da UFFS (subsolo do prédio da Biblioteca ao lado da SETI e AGIITEC) ou via video-conferências nos casos em que o manifestante for dos demais Campi da UFFS (Cerro Largo, Erechim e Passo Fundo, no Estado do Rio Grande do Sul, bem como Laranjeiras do Sul e Realeza no Estado do Paraná). Além disso, sempre é esclarecido nestes atendimentos que a forma preferencial de recebimento de manifestações pela

Ouvidoria da UFFS é a que está estabelecida na legislação vigente, isto é, a Plataforma FalaBr.

A Ouvidoria da UFFS teve seu Ouvidor alterado no ano de 2024. A ex-Ouvidora Sra Mirian Lovis da Silva esteve a frente da Ouvidoria nos meses de Janeiro e Fevereiro (PORTARIA DE PESSOAL Nº 191/GR/UFFS, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2024), sendo substituída pelo Prof. Fernando Perobelli Ferreira a partir de março de 2024 (PORTARIA DE PESSOAL Nº 192/GR/UFFS, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2024).

Contudo, embora esteja previsto na Resolução de Criação da Ouvidoria da UFFS que a Ouvidoria pode ser composta por Ouvidor(a) e Secretário(a), no momento é composta somente pelo Ouvidor. Existiu no ano de 2024 uma tentativa de negociação junto a Reitoria da UFFS para designação e inclusão de um Secretário(a) para atuar de forma exclusivo(a) na Ouvidoria, mas devido a falta de servidores no GR-UFFS e outros setores da instituição, foi atribuído somente uma servidora em tempo parcial do próprio GR para também atuar na Ouvidoria juntamente com o Ouvidor. Atualmente, esta servidora também foi designada atender à Corregedoria da UFFS, setor criado em 2024 e atende a Ouvidoria sob demanda, bem como atua como Ouvidora substituta nas ausências e impedimentos legais do Ouvidor.

## 2

RECEBIMENTO E TRATAMENTO  
DE MANIFESTAÇÕES

## 2.1 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E HISTÓRICO

Em 2024, a Ouvidoria da UFFS recebeu um total de 193 manifestações divididas entre denúncias, comunicações (denúncias anônimas), reclamações, solicitações e elogios. Este número representa 11 % a mais de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFFS em relação a ano de 2023 (174), mas um número bem próximo a média anual de 199 manifestações anuais recebidas pela Ouvidoria desde a sua criação no ano de 2015. Abaixo temos a Figura 1, a qual contém o gráfico com o histórico de manifestações recebidas anualmente pela Ouvidoria da UFFS desde sua implantação.



**Figura 1.** Histórico de manifestações recebidas anualmente pela Ouvidoria da UFFS desde sua implantação em novembro de 2015. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2025)

Embora a média mensal de recebimento de manifestações tenha sido de 19 manifestações/mês no ano de 2024, mensalmente, o número de

manifestações recebidas foi bastante variável, ao longo do ano, o que pode ser visto na Figura 2 abaixo. Além disso, outra informação relevante é que do total de manifestações recebidas, 37 foram arquivadas e 3 foram encaminhadas a outros órgãos federais por não relatarem assuntos de competência da UFFS.

Destas 37 manifestações, 54 % foram arquivadas por insuficiência de dados, isto é, quando é solicitado complementação da manifestação recebida e o usuário não a responde no prazo de 20 dias, gerando arquivamento automático pela plataforma FalaBr, enquanto que 38 % foram arquivadas por duplicidade, isto é, quando o mesmo usuário realiza manifestação de mesmo teor mais de uma vez via plataforma FalaBr ou outro meio.

Cabe ressaltar que sempre que o Ouvidor julgar que necessita de mais informações para realizar o tratamento prévio de manifestações (principalmente denúncias), pedidos de complementação via plataforma FalaBr são solicitados e os usuários têm 20 dias para responder de acordo com a Portaria CGU 116/2024. Se isto não ocorrer, a Plataforma FalaBr arquivava as denúncias automaticamente.

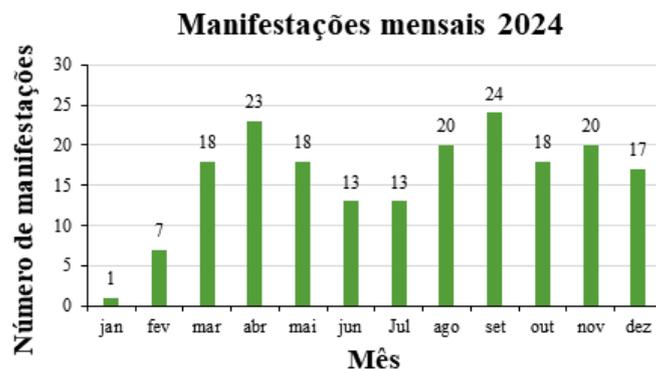


Figura 2. Quantidade de manifestações mensais recebidas pela Ouvidoria em 2024. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2025)

## 2.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

Para o ano de 2024, o tempo médio de resposta da Ouvidoria aos usuários foi de 16 dias, uma redução de quase metade do tempo de resposta em relação ao ano de 2023 (31 dias), informação que pode ser extraída do Painel Resolveu? para o período considerado (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>). Mas o tempo de resposta da Ouvidoria da UFFS tem

vido bastante variável desde sua implantação, sendo observado que no ano de 2022 foi de 11 dias, em 2021 foi de 14 dias, em 2020 foi de 9 dias, em 2019 foi de 16 dias, em 2018 foi de 17 dias e em 2017 foi de 20 dias (Figura 3). Este valor também assemelha-se ao tempo médio de resposta em todo o período de existência da Ouvidoria da UFFS, o qual é de 17 dias.



**Figura 3.** Tempo (dias) para fornecimento de resposta conclusiva (dias) por parte da Ouvidoria da UFFS aos usuários. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2025)

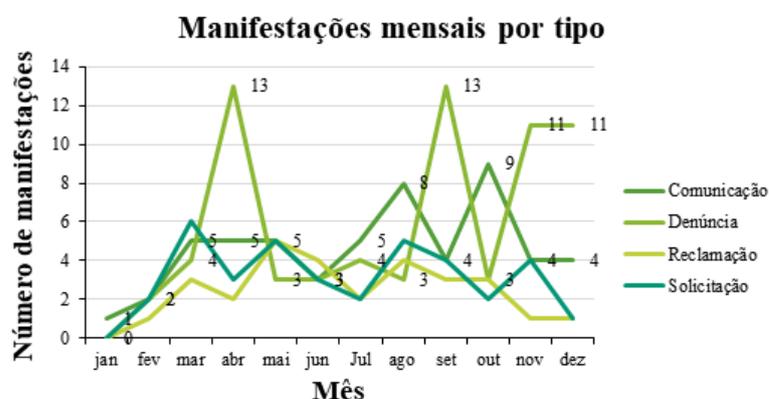
### 2.3 ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de manifestações recebidas no ano de 2024, é possível ver na Figura 4, que 70 manifestações foram do tipo denúncia, 55 do tipo comunicação (denúncia anônima), 37 do tipo solicitação, 29 do tipo reclamação e 1 (uma) do tipo elogio. Manifestações do tipo sugestão e simplifique não foram recebidas pela Ouvidoria da UFFS no ano de 2024. Assim, 65 % das manifestações (125) recebidas pela Ouvidoria da UFFS são do tipo denúncia (identificada ou não).



**Figura 4.** Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024 classificadas pelos seus principais tipos. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2025)

Além disso, na Figura 5 também é possível observar os quantitativos das manifestações mensais por tipo. Enquanto que as denúncias apresentaram um pico de recebimento nos meses de abril, setembro, novembro e dezembro de 2024, as comunicações (denúncias anônimas) foram mais abundantes em agosto e outubro de 2024.



**Figura 5.** Gráfico contendo as principais manifestações mensais por tipo recebidas pela Ouvidoria em 2024. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2025)

Dentre os assuntos das manifestações, os manifestantes versaram sobre 42 tipos de assuntos diferentes. O assunto, no geral, é atribuído pelos próprios usuários durante o preenchimento da manifestação na Plataforma FalaBr (principal forma de recebimento de manifestações), mas sofre conferência e reenquadramento pela Ouvidoria, caso necessário. Assim, no geral, dos assuntos registrados, 36 versaram sobre provável assédio moral sofrido, 28

sobre universidades e institutos (temas gerais relativos a parte administrativa da instituição), 15 sobre denúncias de prováveis irregularidades cometidas por servidores, 11 sobre conduta docente (provável conduta inadequada), 9 sobre provável conduta ética inadequada, 8 sobre educação superior, 6 sobre provável assédio sexual ocorrido na instituição e 6 sobre provável ato de discriminação (Tabela 1).

Os 9 (nove) principais assuntos das manifestações compreenderam 66 % das manifestações recebidas, sendo que prováveis atos de assédios morais praticados por membros da comunidade acadêmica compreenderam aproximadamente 19% do total de manifestações, enquanto aquelas envolvendo provável assédio sexual compreenderam 6% e provável ato de discriminação 3%. Universidades e Institutos vêm na sequência com 15% das manifestações, prováveis irregularidades praticadas por servidores com 8% e conduta docente com 6%.

**Tabela 1.** Manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFFS classificadas por assunto

Ordem	Assuntos*	Quantidade	Porc. (%)	Porc. Acum. (%)
1	Assédio moral	36	19	19
2	Universidades e Institutos	28	15	33
3	Irregularidades de servidores	15	8	41
4	Conduta Docente	11	6	47
5	Conduta Ética	9	5	51
6	Assédio sexual	8	4	55
7	Educação Superior	8	4	60
8	Auxílio	6	3	63
9	Discriminação	6	3	66
10	Bolsas	5	3	68
11	Matrículas	5	3	71
12	Acesso à informação	4	2	73
13	Ações Afirmativas	4	2	75
14	Atendimento	3	2	77
15	Denúncia Crime	3	2	78
16	Frequência de Servidores	3	2	80
17	Serviços e Sistemas	3	2	81
18	Certificado ou Diploma	2	1	82
19	Concurso	2	1	83
20	Corrupção	2	1	84

Ordem	Assuntos*	Quantidade	Porc. (%)	Porc. Acum. (%)
21	Cotas	2	1	85
22	Gestão em Saúde	2	1	87
23	Licitações	2	1	88
24	Outros em Saúde	2	1	89
25	Planejamento e Gestão	2	1	90
26	Processo Seletivo	2	1	91
27	Redes Sociais	2	1	92
28	Violência contra a mulher	2	1	93
29	Agente Público	2	1	94
30	Água	1	1	94
31	Bibliotecas	1	1	95
32	Comunicações	1	1	95
33	Dados Pessoais - LGPD	1	1	96
34	Normas e Fiscalização	1	1	96
35	Outros em Educação	1	1	97
36	Patrimônio	1	1	97
37	Povos Indígenas	1	1	98
38	Racismo	1	1	98
39	Relações de Trabalho	1	1	99
40	Saúde Suplementar	1	1	99
41	Serviços Públicos	1	1	100

Fonte: Ouvidoria – UFFS (2025).

Especificamente sobre comunicações de irregularidades (denúncias anônimas), a classificação por assunto foi um pouco distinta do geral, sendo que aproximadamente 69% deste tipo de manifestação envolvem em ordem decrescente os assuntos universidades e institutos, denúncias de irregularidades de servidores, conduta docente, conduta ética, ações afirmativas, auxílios, educação superior, frequência de servidores e condutas inadequadas que envolvem prováveis atos de assédio sexual (Figura 6).

PRINCIPAIS ASSUNTOS COMUNICAÇÕES

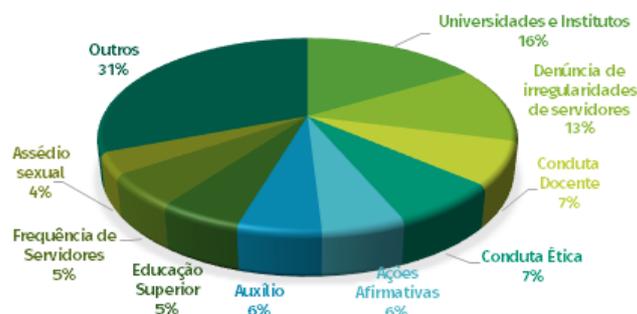


Figura 6. Porcentagem dos principais assuntos das comunicações recebidas pela Ouvidoria da UFFS em 2024. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2025)

Para as denúncias, 87 % foram classificadas em assuntos que versaram sobre provável assédio moral, prováveis irregularidades cometidas por servidores, prováveis atos de assédio sexual, prováveis atos de discriminação, conduta docente (inadequada), conduta ética e universidades e institutos (Figura 7). Destaca-se a elevada quantidade de denúncias que versam sobre prováveis atos de assédio moral praticados por membros da comunidade acadêmica (42 %) da UFFS, bem como prováveis atos de assédio sexual (9 %). A UFFS está engajada na organização de uma política para enfrentamento de assédios, discriminações e violências através da Comissão designada pela PORTARIA Nº 3854/GR/UFFS/2025. Esta política provavelmente será implantada no transcorrer do ano de 2025.

PRINCIPAIS ASSUNTOS DENÚNCIAS

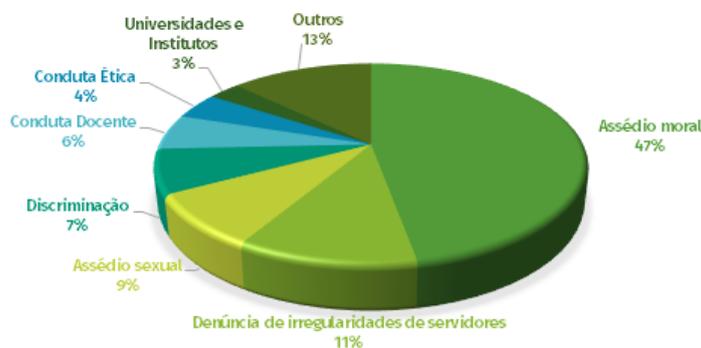


Figura 7. Porcentagem dos principais assuntos das denúncias recebidas pela Ouvidoria da UFFS em 2024. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2025)

## 2.4 ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS

Em relação a este tópico, excetuando-se os assuntos relativos as denúncias (identificadas ou não) que têm sido devidamente encaminhadas pela Ouvidoria e tratadas pelas unidades internas de apuração, mas principalmente a Corregedoria da UFFS, de acordo com a sua matriz de prioridade estabelecida pela Portaria 3659/GR/UFFS/2024, e pela Comissão de Ética da UFFS, de acordo com o seu Regimento interno (Regimento interno nº1/CE/UFFS/20216), observou-se que *não existiram problemas recorrentes* em destaque na UFFS que necessitassem de uma atuação mais enfática da Ouvidoria na sua resolução junto a gestão dos diferentes setores institucionais.

Por exemplo, das reclamações recebidas no ano de 2024, quando os setores institucionais foram demandados para atuarem, foram em casos pontuais e prontamente providenciaram uma solução as reclamações enviadas dentro dos prazos estabelecidos. Abaixo temos a Tabela 3 com os principais assuntos das reclamações recebidas e embora exista alguns assuntos recorrentes, os subassuntos são distintos para um mesmo assunto. Contudo, está no planejamento administrativo da Ouvidoria elaborar uma lista de subassuntos para os assuntos principais fornecidos pela Plataforma FalaBr para auxiliar na celeridade de análise deste tópico.

**Tabela 3.** Assuntos das reclamações realizadas à Ouvidoria da UFFS

Ordem	Assunto	Qde.	%	% Acum.
1	Universidades e Institutos	9	31,0	31
2	Conduta Docente	3	10,3	41
3	Educação Superior	3	10,3	52
4	Serviços e Sistemas	3	10,3	62
5	Bolsas	2	7,0	69
6	Acesso à informação	1	3,4	72
7	Assédio moral	1	3,4	76
8	Atendimento	1	3,4	79
9	Comunicações	1	3,4	83
10	Conduta Ética	1	3,4	86
11	Matrículas	1	3,4	90
12	Normas e Fiscalização	1	3,4	93

Ordem	Assunto	Qde.	%	% Acum.
13	Patrimônio	1	3,4	97
14	Povos Indígenas	1	3,4	100

Fonte: Ouvidoria – UFFS (2025)

# 3

## AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS, RESPONSÁVEIS PELA IMPLEMENTAÇÃO E OS RESPECTIVOS PRAZOS

A principal dificuldade encontrada pela Ouvidoria da UFFS é o fato de a equipe ser composta somente pelo Ouvidor para atender um universo de aproximadamente 750 docentes, 427 servidores TAE e 6900 estudantes distribuídos pelos 6 campi da UFFS. Existe a previsão no Regimento da Ouvidoria da possibilidade de existência de uma secretaria exclusiva à Ouvidoria, mas a falta tanto de Ouvidores nos Campi, quanto de uma secretaria que atue gerenciando a parte administrativa da Ouvidoria, restringe a atuação do Ouvidor quase que exclusivamente ao tratamento de manifestações via Plataforma FalaBr (recebimento e tratamento), dificultando que outras ações típicas da Ouvidoria possam ser planejadas e realizadas de forma contínua e célere na instituição.

Por exemplo, a falta de servidores faz com que a Ouvidoria da UFFS não consiga atuar de forma mais efetiva: **i)** na organização da política de assédios, discriminações e violências; **ii)** na organização de um Núcleo de Acolhimento institucional e de ações específicas sobre este tema; **iii)** na organização de um Núcleo de Resolução Pacífica de Conflitos (NRPC); **iv)** no monitoramento e avaliação dos serviços prestados pela UFFS; **v)** na melhoria da participação social institucional através da criação e monitoramento de um conselho de usuários; **vi)** no monitoramento da transparência ativa e passiva da instituição; **vii)** na criação e atualização dos seus próprios fluxos de trabalho; **viii)** na realização de atividades de Ouvidoria ativa; e **ix)** na visitação aos campi da UFFS para realizações de ações típicas da Ouvidoria e aumentar sua presença e atuação nestes locais.

Além disso, considerando que a Ouvidoria também realiza atendimentos presenciais quando necessário, a segunda dificuldade encontrada foi a *inexistência* de Ouvidores nos Campi da UFFS. Isto sobrecarrega o Ouvidor Geral e impede que a Ouvidoria capilarize sua atuação em toda a instituição. Até mesmo ações de visitas e outras atividades de Ouvidoria nos Campi da UFFS são dificultadas devido a sobrecarga de trabalho no Ouvidor. Uma das soluções seria alterar a estrutura da Ouvidoria da UFFS para se ter, além do Ouvidor Geral na Reitoria, Atendentes de Ouvidoria nos Campi vinculados ao Ouvidor Geral.

A presença de Atendentes de Ouvidoria nos Campi permitiria, por exemplo, que assuntos mais triviais (solicitações, reclamações, elogios, simplifique) relativos exclusivamente aos Campi da UFFS, possam ser tratadas diretamente nestes locais de forma mais célere e efetiva. A criação de uma proposta de reestruturação da Ouvidoria já foi solicitada pelo Reitor à Ouvidoria da UFFS no ano de 2024 e está no planejamento da Ouvidoria que seja realizada no ano de 2025. Assim, espera-se que esta proposta de alteração possa ser elaborada, avaliada internamente e encaminhada ao Conselho Superior da UFFS para análise ainda no ano de 2025.

A terceira dificuldade encontrada foi a ausência de fluxos de recebimento e tratamento de manifestações de Ouvidoria na Ouvidoria da UFFS. As legislações referentes ao funcionamento das Ouvidorias do Poder Executivo Federal que estabelecem as premissas desta atuação pelas Ouvidorias são diversas, tais como leis, decretos e portarias. Assim, foi realizado um esforço no ano de 2024 para organizar uma normativa institucional que reunisse estas informações em um único documento para normatizar de forma eficaz e padronizada a atuação da Ouvidoria e dos setores institucionais quando manifestações são recebidas.

Criou-se então a Portaria 3712/GR/UFFS/2024, a qual estabelece procedimentos para o recebimento e tratamento de denúncias, identificadas ou não, e demais manifestações de Ouvidoria no âmbito da UFFS e atualizou-se o Mapa de Processos 63/UFFS/2022, simplificando o já existente e incluindo-se mais fluxos de tratamento de manifestações por parte da Ouvidoria e setores institucionais da UFFS.

A quarta dificuldade encontrada foi a *inexistência* de um Núcleo de Acolhimento institucional para orientar, esclarecer e se necessário, encaminhar

adequadamente denúncias dos prováveis casos de assédio, violências e discriminação na instituição. Consequentemente, não se tem normativas e protocolos institucionais específicos para a atuação da Ouvidoria nesta área e, com excessão das Psicólogas dos Campi, também não se tem servidores capacitados para ampliar as atividades de acolhimento através da Ouvidoria da UFFS para que se possa fornecer aos manifestantes, maior apoio e orientações sobre como proceder institucionalmente nestes casos.

A solução seria criar o Núcleo de Acolhimento da UFFS vinculado a Ouvidoria da UFFS, o que será proposto na Política de Assédios, Discriminações e Violências da instituição no ano de 2025 e que está em construção pela comissão responsável. Com a criação deste Núcleo, o treinamento, a organização de procedimentos de acolhimento, a capacitação de equipe para realização desta atividade poderá ser realizada de forma mais qualificada, célere e assertiva na instituição.

A quinta dificuldade encontrada é a ausência de um Núcleo de Resolução Pacífica de Conflitos (NRPC-UFFS) entre membros da comunidade acadêmica na UFFS e entre esses a Administração Pública. O objetivo principal deste Núcleo seria o de criar formas pacíficas de resolver conflitos, utilizando-os para produzir mudanças e melhorias nas relações sociais, principalmente entre os membros da comunidade acadêmica da UFFS.

Neste caso, se ignoradas ou subestimadas, divergências que poderiam ser facilmente solucionadas podem potencializar violências e conflitos sociais de forma desnecessária na instituição. A princípio, este Núcleo atuaria através de processos autocompositivos tais como a negociação, a conciliação e a mediação, pois estes métodos promovem a autonomia das pessoas, valorizando seus posicionamentos e suas posturas, permitindo que elas mesmas resolvam as controvérsias que surgem do convívio diário, sem imposições externas.

Processos de mediação estão normatizados intitucionalmente somente para o corpo discente da UFFS através da Resolução 7/CONSUNI/UFFS/2019, mas a falta de um núcleo específico para tratar destes assuntos tanto impede quanto dificulta uma atuação mais técnica e assertiva da instituição neste tema, bem como não promove a oportunidade de capacitar pessoas para atuarem nesta área dentro da instituição. São raras as pessoas na insituição capacitadas para tratar assuntos relativos a resolução pacífica de conflitos.



A elaboração de uma proposta, por parte da Ouvidoria ou em conjunto com outros órgãos internos, como por exemplo a Corregedoria da UFFS, de criação de um Núcleo de Resolução Pacífica de Conflitos na UFFS (NRPC-UFFS), bem como sua análise pelas instâncias responsáveis, está planejada para o ano de 2025.

## 4

**INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS, AS JUSTIFICATIVAS METODOLÓGICAS, OS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES E AS MELHORIAS DECORRENTES, QUANDO HOVER, CONFORME DETERMINAÇÃO CONTIDA NO ART. 68 DA PORTARIA CGU 116/2024**

No website da Carta de Serviços do Portal Gov.Br (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-da-fronteira-sul>) a UFFS oferece vários serviços que são ofertados pelas suas Pró-Reitorias de Graduação (PROGRAD), Extensão (PROEC) e Pesquisa e Pós-Graduação (PROPEPG; Tabela 4).

Em consulta aos setores responsáveis na instituição responsáveis tanto pela atualização quanto realização de pesquisas de satisfação a respeito dos serviços ofertados (PORTARIA Nº 3111/GR/UFFS/2023), a Ouvidoria foi informada que no ano de 2024 não foram realizadas avaliações destes serviços junto aos usuários, mas que estas avaliações poderiam ser realizadas ao longo do ano de 2025 pela nova Comissão institucional designada para tratar deste tema (PORTARIA 3916/GR/UFFS/2025). Somente um dos setores, a Pró-Reitoria de Extensão e Cultura – PROEC, informou que os serviços de sua responsabilidade e os demais teriam sido avaliados no ano de 2022.

No entanto, o único registro de avaliação encontrado até o momento de confecção deste relatório nos arquivos da Ouvidoria foi a menção de uma avaliação do serviço número 4 da Tabela 4 (citado no relatório de avaliação da Ouvidoria da UFFS pela CGU para os anos de 2021 e 2022 realizado no ano de 2023), onde salientou-se que não foram localizadas respostas para a enquete organizada pela Ouvidoria no ano de 2021. Os setores institucionais

responsáveis se mostraram, entretanto, cientes da necessidade de avaliação e sugeriram que estas avaliações fossem realizadas ao longo do ano de 2025.

**Tabela 4.** Serviços contidos na Carta de Serviços ofertados pela UFFS e disponíveis no Portal Gov.Br

Ordem	Serviço	Setor responsável
1	<a href="#">Emissão de certificado de participação em ações de Extensão</a>	PROEC
2	<a href="#">Matricular-se em ações de extensão</a>	PROEC
3	<a href="#">Matricular-se em curso de graduação</a>	PROGRAD
4	<a href="#">Obter Diploma de Pós-Graduação Stricto Sensu</a>	PROPEPG
5	<a href="#">Obter segunda via de diploma de graduação e de pós-graduação</a>	DRA-PROGRAD
6	<a href="#">Participar de Processo Seletivo para curso de Graduação</a>	PROGRAD
7	<a href="#">Participar de processo seletivo para cursos de pós-graduação Lato Sensu (incluindo Residências Médicas e Multiprofissionais)</a>	PROPEPG
8	<a href="#">Participar de processo seletivo para cursos de pós-graduação stricto sensu</a>	PROPEPG
9	<a href="#">Registro de diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas</a>	DGP/ DRA-PROGRAD

Fonte: Portal de Serviços Gov.Br. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-da-fronteira-sul>

Destaca-se também que a Portaria CGU 581/2021 estabelecia que o relatório de gestão da Ouvidoria apresentasse informações a cerca de seu conselho de usuários de serviços públicos (Art. 52, inciso V), mas essa Portaria foi revogada pela Portaria CGU 116/2024 e este conteúdo em específico não consta no rol de conteúdos mínimos exigidos para o relatório de gestão da Ouvidoria na Portaria CGU 116/2024 (Art. 60 §1º).

Logo, de acordo com a Nota técnica Nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU, a qual trata do monitoramento da implementação das recomendações recorrentes do 1º Ciclo de Avaliações das unidades setoriais de Ouvidoria (2020-24) que tratam do relatório de gestão previsto no Art. 14 (inciso II) da Lei nº 13.460/2017, “as recomendações que tratam exclusivamente da ausência desse conteúdo devem ser canceladas ou, quando tratarem desse conteúdo conjuntamente com outros conteúdos, devem ser ajustadas, considerando que não há mais amparo normativo para tal exigência”.

Contudo, foi observado que a UFFS até o momento não têm conselho de usuários, cuja a criação, atribuições e composição são estabelecidas pelo Art. 18 e 19 da Lei nº 13.460 de 2017. Este conselho teria como atribuições as de acompanhar a prestação de serviços da instituição, participar da avaliação dos serviços, propor melhorias na prestação dos serviços, contribuir



na definição de diretrizes para o adequado atendimento dos usuários; e acompanhar e avaliar o Ouvidor (Art. 18 da referida Lei). A solução seria criar no ano de 2025 um conselho de usuários para atuar na avaliação dos serviços públicos ofertados na Carta de Serviços disponibilizada no Portal Gov.Br.

# 5

## **INFORMAÇÕES ACERCA DA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO ÓRGÃO OU ENTIDADE A QUE A UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA ESTÁ VINCULADA.**

Ná página principal da Cartas de Serviços da UFFS no portal Gov.Br consta como data da última atualização destes serviços, o dia 17/07/21 e isso gerou observação no relatório de Avaliação da Ouvidorias da UFFS realizado pela CGU e que foi entregue a UFFS no ano de 2023.

Segundo este relatório e a Portaria CGU 581/2021, a qual foi revogada pela Portaria CGU 116/2024, a carta de serviços deve ser atualizada periodicamente. No entanto, a Portaria atualmente vigente publicada pela CGU em 2024, em seu Art. 65, § 2º também estabelece que a atualização da carta de serviços tenha peridiocidade de atualização anual no Portal, mediante consulta pelas unidades do SisOuv às unidades gestoras dos serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

A Ouvidoria da UFFS, no dia 2 de junho de 2024, solicitou informações sobre a atualização da Carta de Serviços ofertados no Portal aos membros da PORTARIA Nº 3111/GR/UFFS/2023, isto é, aos responsáveis institucionalmente pela atualização da Carta de Serviços e elaboração das Pesquisas de Satisfação dos Serviços Prestados pela UFFS. Foi informada pelos setores responsáveis que a atualização dos serviços seria realizada no referido Portal, mas observou-se em nova verificação em janeiro de 2025, que os serviços ofertados não foram atualizados no ano de 2024, bem como não estava sendo realizada com a peridiocidade estabelecida.

Contudo, observa esta Ouvidoria que, embora a data de atualização no Portal realmente esteja como sendo 17/07/2021, quando se entra individualmente nos serviços ofertados pela UFFS aos cidadãos pelo Portal

Gov.br, a data da última atualização dos serviços ofertado foi 13/01/2023 ou 05/01/2023, sinalizando que os serviços foram atualizados no ano de 2023, ao invés do ano de 2021 como citado no relatório de avaliação da Ouvidoria da CGU. Relato dos setores também salientam que os serviços ofertados não sofreram atualização de procedimentos que justificasse uma nova atualização no website no Portal no ano de 2024.

Atualmente, considerando que a UFFS teve seu novo website implantado no final de fevereiro de 2025, observou-se no Portal Gov.Br que vários links disponibilizados individualmente nos serviços do Portal para que os usuários acessem ou o serviço ou as normativas e orientações que regem a prestação dos serviços oferecidos não redirecionam aos mesmos porque os links do website antigo da UFFS foram aparentemente desativados e os novos ainda não foram atualizados no Portal. Existe então a necessidade de serem atualizados pelos setores para o redirecionamento correto a estes documentos ou fluxos no novo website da UFFS e, conseqüentemente, possibilitarem que os usuários do Portal tenham acesso fácil aos serviços ofertados.

# 6

## OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DA UFFS

No âmbito da gestão, a ouvidoria da UFFS realizou ações de assessoramento aos gestores da UFFS, por meio atendimentos específicos e fornecimento de informações quando solicitado (Por exemplo, participação em reunião com a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis – PROAE/UFFS realizada no mês de setembro de 2024).

Devido a troca de Ouvidor no ano de 2024, o Ouvidor também teve que realizar obrigatoriamente durante o primeiro semestre de 2024 uma carga horária de 210 h em cursos de capacitação da Trilha de Ouvidoria da ENAP – Escola Nacional de Administração Pública. A realização destes cursos de capacitação a distância por parte do Ouvidor são requisitos para a continuação no Cargo depois da indicação do Ouvidor pelo Reitor à Controladoria Geral da União (CGU). A lista de cursos de capacitação realizados está na Tabela 5 abaixo.

Outros cursos de capacitação realizados pelo Ouvidor no ano de 2024 via ENAP foram:

- ABC da apuração correccional de assédio sexual (6h);
- Admissibilidade Correccional (Turma JUL/2024);
- Enfrentando o Assédio Moral e Sexual e a Violência de Gênero nas Instituições Públicas (20h, híbrido – curso piloto); e
- Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral (Turma AGO/2024; 6h);

**Tabela 5.** Cursos de Capacitação realizados no como pré-requisito para permanência no Cargo de Ouvidor

Ordem	Curso	Carga horária (h)
1	Acesso à Informação	20
2	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	20
3	Controle Social	20
4	Gestão em Ouvidoria	20
5	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20
6	Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	20
7	Inovando na Gestão de Projetos	25
8	Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	25
9	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	20
	<b>Total</b>	<b>210</b>

Fonte: Ouvidoria – UFFS (2025)

O Ouvidor, durante o ano de 2024 também realizou 7 atividades de acolhimento de membros da comunidade acadêmica, embora um Núcleo de Acolhimento da UFFS e procedimentos de acolhimento na UFFS não estejam normatizados, pois essa é uma das atribuições das Ouvidorias Públicas. Destes acolhimentos, 2 foram de servidoras da Reitoria e 5 de estudantes dos cursos de graduação da UFFS. Dos estudantes, 2 eram do Campus Realeza, 1 (um) do Campus Chapecó/SC, 1 (um) do Campus Laranjeiras do Sul e 1 (um) do Campus Passo Fundo. Do total de acolhimentos, 5 geraram denúncias formalizadas à Ouvidoria da UFFS via Plataforma FalaBr realizadas pelos próprios acolhidos. Um dos acolhimentos de servidores foi realizado juntamente com a Servidora Mariangela de Fátima Alves Tassi Sartoreto, secretária da Corregedoria da UFFS e o outro com a Psicóloga do Campus Realeza, Sra Jusiene Denise Lauermann. Ainda, 4 acolhimentos foram realizados via video-conferência, e 3 de forma presencial na sala da Ouvidoria da UFFS.

Em relação ao recursos financeiros disponíveis à Ouvidoria, o orçamento da Ouvidoria da UFFS para o ano de 2024 foi apenas referente a diárias no valor de R\$ 1.140,00. Estes recursos foram aplicados na participação, por parte do Ouvidor, na 1ª Edição do Semiário Nacional de Ouvidoria promovido pela Ouvidoria Geral da União e Controladoria Geral da União nos dias 4 e 5 de junho de 2024 em João Pessoa na Paraíba. A aquisição de passagens foi realizada pelo Gabinete do Reitor.



Destaca-se ainda, que Ouvidoria da UFFS mantém canal de comunicação direto com a Controladora Geral da União (CGU), para tirar dúvidas sobre os assuntos de seu interesse numa tentativa de melhor estabelecer o controle da qualidade na prestação dos serviços, a transparência das ações planejadas e o compromisso de melhorias contínuas. Para isso, esta Ouvidoria faz parte do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), mantendo sob sua responsabilidade o monitoramento contínuo da Plataforma Fala.Br e o acompanhamento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), o qual para o ano de 2024 está em preenchimento e tem como prazo final de entrega a CGU o dia 30 de março de 2025 via Plataforma e-CGU.

# 7

## IMPACTO PARA A SOCIEDADE E PARA OS USUÁRIOS DA UFFS

Neste quesito, cabe lembrar que as Ouvidorias públicas são um instrumento para que ocorra Controle Social sobre o bem público. Neste caso, através das Ouvidorias, os cidadãos podem intervir na tomada de decisões administrativas, orientando a administração para que adote medidas que realmente atendam ao interesse público e, ao mesmo tempo, exerçam controle sobre a ação do Estado, exigindo que o gestor público preste contas de sua atuação.

Assim, a Ouvidoria da UFFS tenta contribuir para que ocorra aprimoramento da gestão pública em todos os seus aspectos institucionais e que vão desde o recebimento de manifestações e tratamento direto com o público quanto a melhoria na aplicação dos recursos públicos destinados a UFFS e serviços prestados.

Abaixo, cita-se alguns impactos diretos da atuação da Ouvidoria da UFFS nesta mediação de demandas sociais frente a administração da UFFS:

- Restabelecimento do tempo médio de resposta conclusiva aos usuários, promovendo celeridade na resolução das demandas apresentadas;
- Ajustes no gerenciamento dos recursos públicos a partir de reclamações e solicitações à Ouvidoria, promovendo mudanças, portanto, a partir do feedback da comunidade acadêmica e regional;
- Atuação no combate a assédios, discriminação e violências a partir da célere análise e encaminhamento das denúncias recebidas as unidades de apuração interna, bem como pela participação em comissões internas para tratar do assunto;
- Promoção da humanização através do acolhimento de membros da Comunidade Acadêmica, pois propicia espaço dedicado a escuta ativa

das necessidades, reclamações, sugestões dos usuários. O acolhimento realizado pela Ouvidoria também atua na redução da sensação de desamparo ou frustração das pessoas que procuram este serviço na instituição;

- Validação de reclamações e necessidades durante os acolhimentos, o que é um grande avanço quando se trata da relação dos usuários com a administração pública da UFFS ou entre os próprios integrantes da comunidade acadêmica;
- Construção de confiança, pois o acolhimento fortalece a confiança da comunidade acadêmica nas instituições públicas quando estas percebem que as Ouvidorias não apenas praticam a escuta ativa, mas também geram respostas e/ou soluções as suas demandas. Isto se reflete diretamente na satisfação dos usuários, o qual na UFFS no ano de 2024, apresentou aumento no número de respostas em relação a 2023 (20 contra 5), bem como na satisfação média que passou de 55 % para 66 %.
- Proteção de dados e informações dos usuários, principalmente denunciante, através da utilização da Plataforma FalaBr, pois esta permite acesso restrito as informações ali inseridas e rastreabilidade de acesso e encaminhamentos realizados;
- Promoção da transparência através do encaminhamento de denúncias (identificadas ou não) à Corregedoria da UFFS e que chegaram até a Ouvidoria devido a utilização, por parte da Ouvidoria, da integração da Plataforma FalaBr e o Sistema e-PAD;
- Fortalecimento da cidadania ao oferecer espaço para que os membros da comunidade acadêmica e regional expressem suas demandas tais como críticas, sugestões, denúncias, solicitações, bem como quando apresenta respostas e soluções a estas demandas;
- Conscientização da comunidade acadêmica e regional sobre seus direitos e deveres através de atendimentos via Plataforma FalaBr, videoconferências, acolhimentos presenciais;
- Ampliação da participação social por ser um espaço de mediação entre os membros da comunidade acadêmica e regional e a administração da UFFS.



[www.uffs.edu.br/uffs/reitoria/ouvidoria](http://www.uffs.edu.br/uffs/reitoria/ouvidoria)