

## RELATO INTEGRADO – OUVIDORIA DA UFFS/2024

### 1. Ouvidoria – Introdução e informações gerais

A Ouvidoria da UFFS foi criada em 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 a 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.

Neste sentido, 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, capazes de garantir direitos e constituindo-se como um importante instrumento de gestão à Administração da UFFS, a qual 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 a 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 vi) Contribuir para o fortalecimento da cultura de direitos humanos, privilegiando a visão do cidadão como sujeito de direitos e estimulando sua autonomia.

Desta forma, o presente relatório foi organizado com as informações referentes aos atendimentos realizados no período de 1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024, registrados tanto através da Plataforma Fala.BR, diretamente pelos usuários, ou diretamente pelo Ouvidor da UFFS através de manifestações recebidas presencialmente, por e-mail e/ou cartas.

Além disso, embora o Gabinete do Reitor não tenha normatizado o atendimento telefônico por parte da Ouvidoria da UFFS na Portaria 3712/GR/2024, devido a sua natureza multi campi, a Ouvidoria mantém uma linha telefônica exclusiva para atendimento ao público quando necessário e direcionamento destes para atendimentos 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). Reforça-se aqui que a forma preferencial de recebimento de manifestações pela Ouvidoria da UFFS e que está estabelecida na legislação vigente, isto é, a Plataforma FalaBr.

A Ouvidoria da UFFS também teve seu Ouvidor alterado no ano de 2024. A ex-Ouvidora 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 (PORTARIA DE PESSOAL Nº 192/GR/UFFS, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2024). Ressalta-se que embora esteja previsto na estrutura da Ouvidoria um Ouvidor e secretário, no momento a Ouvidoria é composta basicamente pelo Ouvidor.

As atribuições do Ouvidor, enquanto Chefe de unidade estão dispostas na Resolução nº1/2015-Consuni/CA, sendo dentre elas, o recebimento e o tratamento de manifestações recebidas de membros da Comunidade Acadêmica e Regional. Assim, abaixo foram expostas algumas estatísticas referentes a esta atribuição no ano de 2024.

## 2. Dados estatísticos de recebimento e tratamento de manifestações

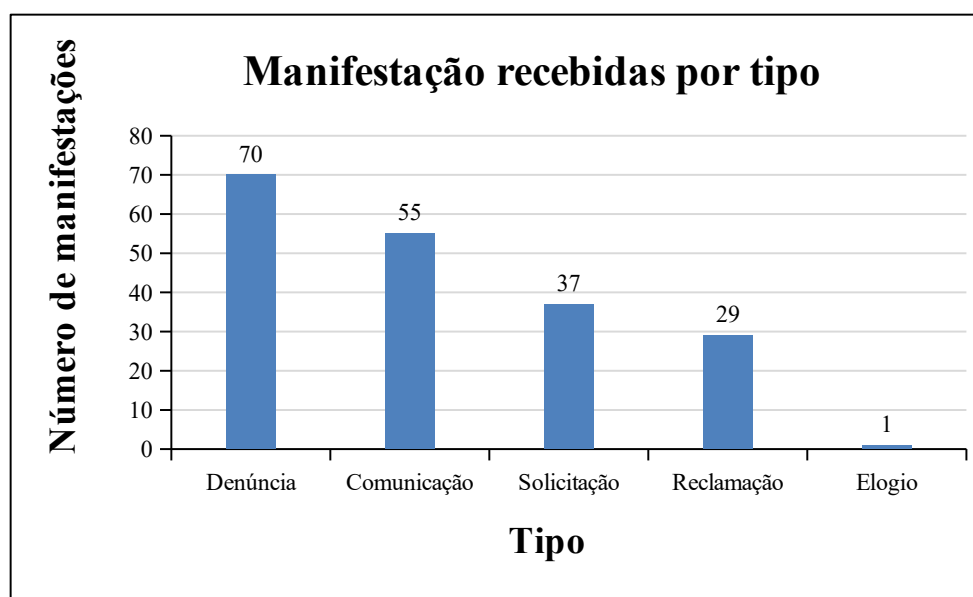
Em 2024, a Ouvidoria da UFFS recebeu um total de 193 manifestações divididas entre denúncias, comunicações (denúncias anônimas), reclamações, solicitações e elogios. Este valor representa o recebimento de 11 % a mais de manifestações pela Ouvidoria da UFFS em relação a 2023, mas um número bem próximo a média de 199 manifestações anuais recebidas pela Ouvidoria desde o ano de 2015 quando foi implantada na UFFS. Abaixo temos o Figura 1, a qual contém o gráfico com o histórico de manifestações recebidas anualmente pela Ouvidoria da UFFS desde sua implantação.



**Figura 1.** Gráfico contendo o histórico de manifestações recebidas anualmente pela Ouvidoria da UFFS desde sua implantação em novembro de 2015.

Do total de manifestações recebidas no ano de 2024, é possível ver na Figura 2, a qual contém as manifestações recebidas no ano de 2024 pela Ouvidoria da UFFS classificadas por tipo, que 70 manifestações foram do tipo denúncia, 55 do tipo Comunicação (denúncia anônima), 37 do tipo solicitação, 29 do tipo reclamação e 1 do tipo elogio. Manifestações do tipo Sugestão e

Simplifique não foram recebidas pela Ouvidoria da UFFS no ano de 2024. Assim, 65 % das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFFS são do tipo denúncia (identificada ou não).



**Figura 2.** Gráfico contendo as manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024 classificadas pelos seus principais tipos.

Mensalmente, o número de manifestações recebidas foi bastante variável ao longo do ano de 2024, o que pode ser visto na Figura 3 abaixo, embora a média mensal de recebimento de manifestações tenha sido de 19 manifestações/mês. Além disso, outra informação interessante é que do total de manifestações recebidas, 30 foram arquivadas e 3 foram encaminhadas a outros órgãos federais por não relatarem assuntos de competência da UFFS.

As manifestações arquivadas representaram 16 % das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFFS no ano de 2024 e as principais causas de arquivamento em ordem decrescente foram a falta de complementação de informações, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada e perda de objeto. 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 arquiva as denúncias automaticamente. Além disso, na Figura 4 também é possível observar os quantitativos das manifestações mensais por tipo. Enquanto 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.

Dentre os assuntos das manifestações, os manifestantes versaram sobre 42 tipos de assuntos diferentes em suas manifestações. O Assunto, no geral, é atribuído pelos próprios usuários durante o preenchimento da manifestação na Plataforma FalaBr (principal forma de recebimento de manifestações). No geral, dos assuntos registrados, 36 versaram sobre provável assédio moral, 28 sobre universidades e institutos, 15 sobre denúncias de irregularidades cometidas por servidores, 11 sobre conduta docente, 9 sobre conduta ética e 8 sobre educação superior, 6 sobre provável assédio sexual e 6 sobre provável ato de discriminação. Veja na Tabela 1 abaixo os assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFFS em 2024.

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 assédio sexual compreenderam 6 % e discriminação 3 %. Universidades e institutos vem na sequencia com 15 % das manifestações, provaveis irregularidades praticadas por servidores com 8 % e conduta docente com 6 %.

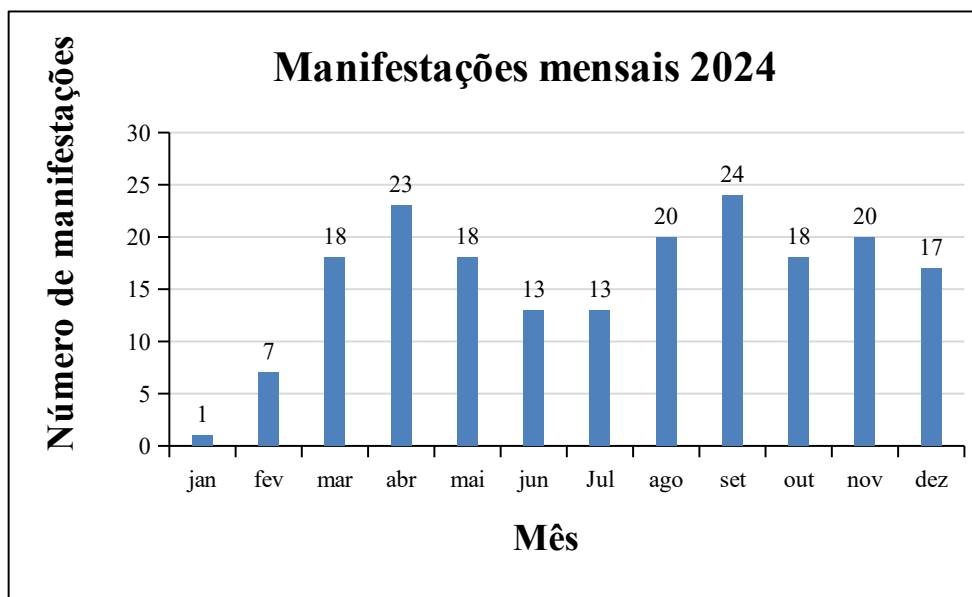


Figura 3. Gráfico contendo as manifestações mensais recebidas pela Ouvidoria em 2024.

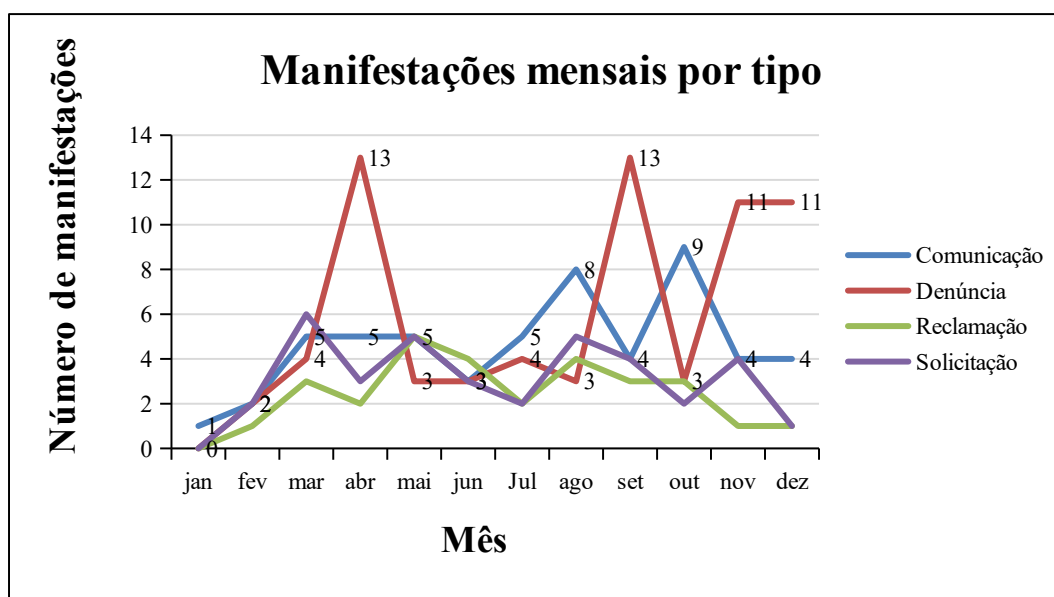


Figura 4. Gráfico contendo as principais manifestações mensais por tipo recebidas pela Ouvidoria em 2024.

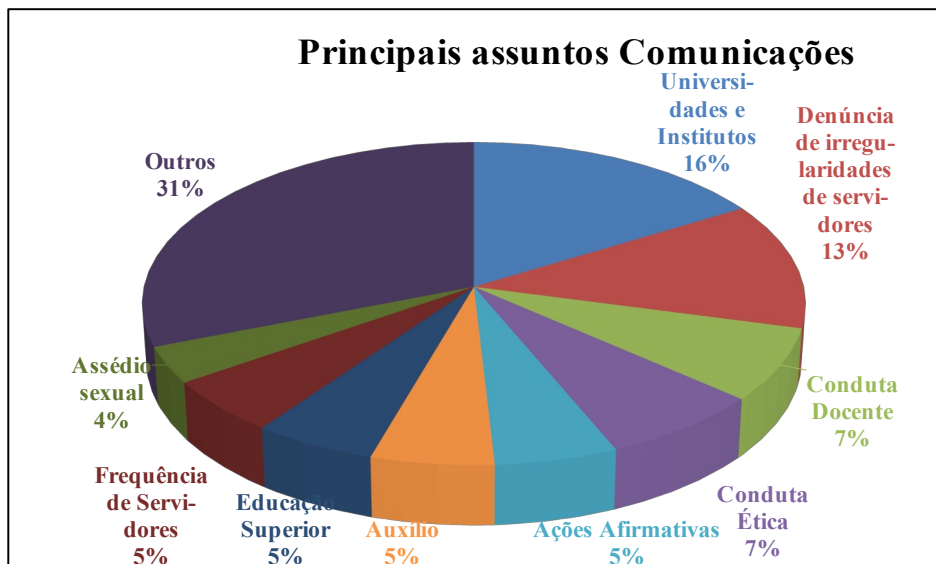
Tabela 1. Manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFFS classificadas por assunto

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

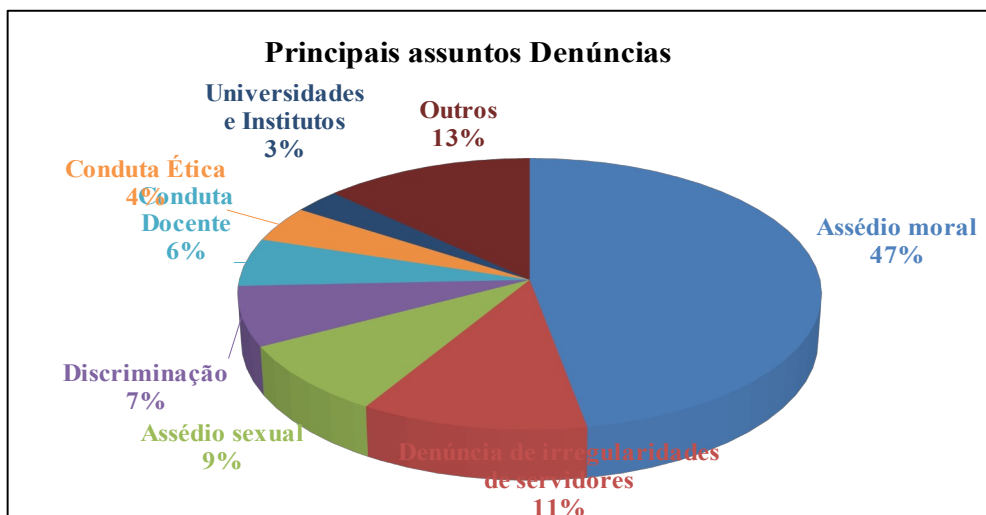
8	Auxílio	6	3	63
9	Discriminação	6	3	66
10	Bolsas	5	3	68
11	Matrículas	5	3	71
12	Acesso à informação	4	2	73
13	Ações Afirmativas	4	2	75
14	Atendimento	3	2	77
15	Denúncia Crime	3	2	78
16	Frequência de Servidores	3	2	80
17	Serviços e Sistemas	3	2	81
18	Certificado ou Diploma	2	1	82
19	Concurso	2	1	83
20	Corrupção	2	1	84
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

Contudo, especificamente sobre comunicações de irregularidades (denúncias anônimas), a classificação por assunto foi diferente, sendo que aproximadamente 69 % deste tipo de manifestação envolvem em ordem decrescente os assuntos universidades e institutos, denúncias irregularidades de servidores, conduta docente, conduta ética, ações afirmativas, auxílios, educação superior, frequência de servidores e assédio sexual (Figura 6 abaixo).

Diferentemente, em relação as denúncias, em 87 % delas foram atribuídas pelos usuários assuntos que versam sobre assédio moral, denúncia irregularidade de servidores, assédio sexual, discriminação, conduta docente, conduta ética e universidades e institutos (Figura 7). Chama atenção 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, a qual provavelmente será implantada no transcorrer do ano de 2025 (PORTARIA Nº 3410/GR/UFFS/2024).



**Figura 6.** Porcentagem dos principais assuntos das comunicações recebidas pela Ouvidoria da UFFS em 2024



**Figura 7.** Porcentagem dos principais assuntos das comunicações recebidas pela Ouvidoria da UFFS em 2024

### 3. Outras atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da UFFS

A Ouvidoria da UFFS, no exercício de 2024, além de suas atribuições normalmente executadas, também tentou atuar no desenvolvimento contínuo e qualidade dos serviços prestados pela UFFS. Neste sentido, a Carta de serviços da UFFS tem sido atualizada periodicamente no website a que está vinculada (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-da-fronteira-sul>) e embora neste website a data da última atualização apareça como sendo 12/07/2021, ao se clicar nos serviços prestados individualmente, observa-se que as datas de atualização são mais recentes, mas não necessariamente o ano de 2024. Foi solicitado aos setores responsáveis pelos serviços sua atualização, mas aparentemente estes não necessitaram ser atualizados, pois não existiu alteração nos procedimentos a serem adotados nestes serviços. A última atualização ocorreu no ano de 2023.

No âmbito da gestão, a ouvidoria da UFFS realizou ações de assessoramento aos gestores, por meio de reuniões, atendimentos e fornecimento de informações, sempre respeitando o não comprometimento do sigilo quanto aos dados do usuário e a integridade na condução das

manifestações recebidas.

Devido a troca de Ouvidor no ano de 2024, o Ouvidor 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. Os cursos de capacitação a distância desta trilha realizados estão na Tabela 2 abaixo

**Tabela 2.** 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
Total		210

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

- ABC da apuração correcional de assédio sexual (6h);
- Admissibilidade Correcional (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);

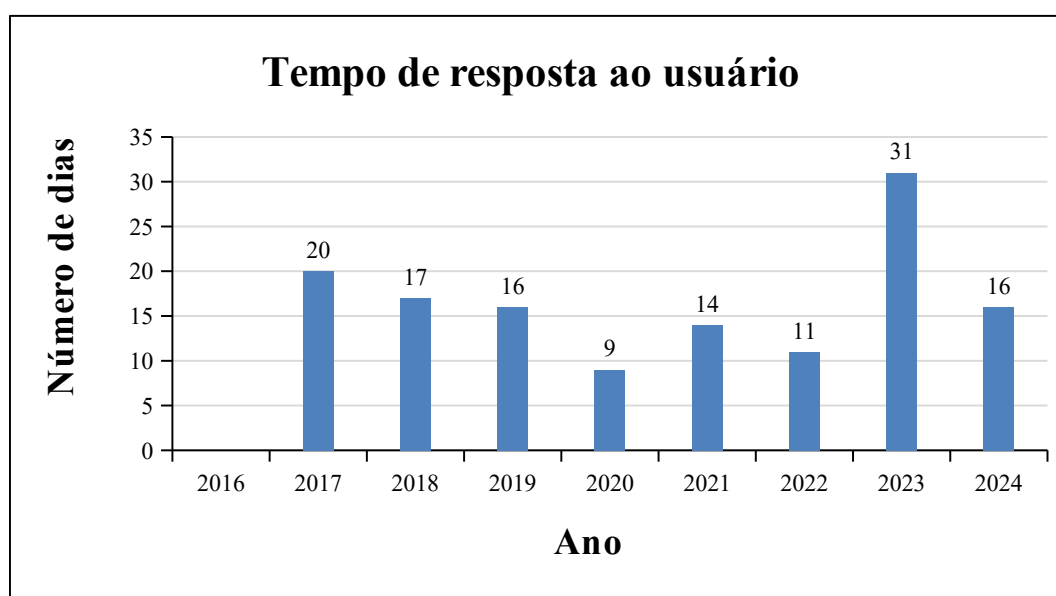
O Ouvidor, durante o ano de 2024 também realizou 6 acolhimentos de membros da comunidade acadêmica, embora um Núcleo de Acolhimento da UFFS e procedimentos de acolhimento na UFFS não estejam normatizados, pois essa é uma das atribuições das Ouvidorias Públicas. Destes acolhimentos, 2 foram de servidoras da Reitoria e 4 de estudantes dos cursos de graduação da UFFS. Dos estudantes, 2 eram do Campus Realeza, 1 do Campus Chapecó/SC e 1 do Campus Laranjeiras do Sul. Destes acolhimentos, 4 geraram denúncias formalizadas à Ouvidoria da UFFS pelos acolhidos via Plataforma FalaBr. Um dos acolhimentos de servidores foi realizado juntamente com a Servidora Mariangela de Fátima Alves Tassi Sartoreto, secretária da Corregedoria da UFFS. Ainda, 2 acolhimentos foram realizados por video-conferência, 1 por telefone e 3 de forma presencial na sala da Ouvidoria da UFFS.

Considerando a prerrogativa do Ouvidor sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFFS, foi sugerido no segundo semestre de 2024 ao Reitor a publicação de uma Portaria que estabelece os procedimentos e fluxos para o tratamento de denúncias, identificadas ou não, e dos demais tipos de manifestações de Ouvidoria no âmbito da UFFS. Esta normativa se fez necessária porque era inexistente no âmbito da UFFS e visava padronizar a atuação da Ouvidoria no tratamento e fluxo de manifestações recebidas bem como estabelecer formas de recebimento de manifestações. Como resultado, foi publicada a Portaria nº 3712/GR/UFFS/2024 pelo Gabinete do Reitor em 17 de

Outubro de 2024 (<https://www.uffs.edu.br/UFFS/atos-normativos/portaria/gr/2024-3712>).

Ainda, de forma orientativa, esta portaria também estabeleceu que os setores institucionais quando acionados pela Ouvidoria da UFFS para responderem a alguma manifestação recebida, deveriam providenciar resposta em até 20 dias (Parágrafo 2º, Art 11º da Portaria 3712GR/UFFS/2024) e de acordo com os fluxos estabelecidos no Mapa de Processos nº 63/2022, o qual também foi atualizado e republicado em 07 de outubro de 2024 (<https://www.uffs.edu.br/atos-normativos/mapa-de-processo/ep/2022-0063>).

Assim, 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 sido bastante variável desde sua implantação, pois 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, em 2017 foi de 20 dias (Figura 8). Este valor também retorna ao número médio em todo o período de existência da Ouvidoria da UFFS, o qual é de 17 dias.



**Figura 8.** Gráfico contendo o histórico anual do tempo para fornecimento de resposta conclusiva (dias) por parte da Ouvidoria da UFFS aos usuários

Em relação ao quesito aplicação de recursos, o orçamento da Ouvidoria da UFFS para o ano de 2024 foi apenas referentes a diárias no valor de R\$ 1.140,00. Estes recursos foram aplicados na participação do Ouvidor na 1º 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 realizadas pelo Gabinete do Reitor.

Destaca-se ainda, que Ouvidoria da UFFS mantém canal de comunicação direto com a Controladora Geral da União (CGU), visando promover o monitoramento de suas ações, 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 o dia 30 de março de 2025 via Plataforma E-Audi, a qual o Ouvidor está cadastrado.

### 3. 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 da decisão administrativa, 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 significativamente para que ocorra aprimoramento da gestão pública em todos os seus aspectos institucionais e que vão desde o recebimento 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, provomendo celeridade na resolução das demandas apresentadas;
- Apesar de tímido, ajustes no gerenciamento dos recursos públicos a partir de Reclamações, sugestões e solicitações à Ouvidoria, provomendo mudanças, portanto, a partir do feedback da Comunidade acadêmica e regional;
- Atuação no combate a Assédios, discriminação e violências a partir da celere análise e encaminhamento das denúncias recebidas as unidades de apuração internas, 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 necessidas, 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 proprios integrades da Comunidade Acadêmica;
- Construção de confiança, pois o acolhimento fortalece a confiança da comunidade acadêmica nas instituições públicas quando estes 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 % (Dados retirados da Plataforma Resolveu? para o período considerado).
- 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 chegam 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, video-conferências, 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.