

OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
ANO 2025



CHAPECÓ/SC, MARÇO DE 2026

Reitor

João Alfredo Braida

Vice-Reitora

Sandra Simone Hopner Pierozan

Chefe do Gabinete do Reitor

Diego Palmeira Rodrigues

Pró-Reitor de Graduação

Marilane Maria Wolff Paim

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Joviles Vitório 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

Sérgio Begnini

Secretária Especial de Obras

Daiane Regina Valentini

Secretário de Tecnologia e Informação

Silvia Lucia Borowicc

Diretora do Campus Chapecó

Adriana Remião Luzardo

Diretor do Campus Cerro Largo

Bruno Munchen Wenzel

Diretor do Campus Erechim

Luis 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

1. INTRODUÇÃO, INFORMAÇÕES GERAIS E FORÇA DE TRABALHO.....	4
2. RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES	5
2.1 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E HISTÓRICO	5
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
3. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS, RESPONSÁVEIS PELA IMPLEMENTAÇÃO E OS RESPECTIVOS PRAZOS.....	14
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	15
5. INFORMAÇÕES ACERCA DA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO ÓRGÃO OU ENTIDADE A QUE A UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA ESTÁ VINCULADA.	16
6. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DA UFFS.....	17

1. INTRODUÇÃO, INFORMAÇÕES GERAIS E FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS) foi instituída no ano de 2015, por meio da Resolução nº 1/2015-Consuni/CA, encontrando-se vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor. Sua finalidade consiste em exercer a interlocução entre a sociedade e a Administração Pública universitária, contribuindo para o aprimoramento da gestão institucional a partir das manifestações recebidas, com vistas à melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela Universidade.

Nesse sentido, a atuação da Ouvidoria tem por objetivo promover uma gestão mais responsiva e sensível às demandas sociais, favorecendo o aperfeiçoamento dos processos institucionais, a prevenção de conflitos e o fortalecimento dos mecanismos de transparência, participação social e controle interno.

Dentre as atribuições desenvolvidas pela Ouvidoria, destacam-se:

- i) a gestão institucional da unidade;
- ii) o atendimento, acolhimento e a mediação de conflitos;
- iii) a gestão da Plataforma Fala.BR e o tratamento das manifestações;
- iv) a atualização, avaliação e melhoria dos serviços públicos prestados;
- v) a governança, a maturidade institucional e a articulação com os diversos setores da Universidade; e
- vi) o desenvolvimento de ações de ouvidoria ativa, capacitação e participação social.

Atualmente, a estrutura da Ouvidoria da UFFS é composta exclusivamente pelo Ouvidor. Contudo, no ano de 2025, foi formalmente apresentada à Reitoria da UFFS, proposta de reestruturação administrativa da unidade, construída a partir da análise das demandas institucionais e da necessidade de ampliação de sua capacidade de atuação. Após a devida tramitação nos órgãos competentes, a proposta foi aprovada em 26 de março de 2026 pelo Conselho Universitário da UFFS (CONSUNI), estabelecendo nova configuração organizacional para a Ouvidoria. A partir dessa reestruturação, a Ouvidoria passará a contar com um Ouvidor-Geral, lotado na Reitoria, bem como com Ouvidores nos campi da instituição.

A referida alteração tem por finalidade fortalecer a estrutura administrativa da Ouvidoria, de modo a assegurar maior eficiência, transparência, capilaridade institucional e autonomia no processo de gestão das manifestações, tais como reclamações, solicitações, sugestões, denúncias e denúncias anônimas, oriundas da comunidade acadêmica e regional.

A criação de cargos adicionais revela-se medida estratégica e necessária para otimizar o funcionamento da Ouvidoria e consolidar seu papel como instância independente, acessível e qualificada de interlocução entre a Universidade e seus diversos públicos.

De forma específica, a instituição do cargo de Ouvidor de Campus tem como principal objetivo garantir uma atuação mais próxima, célere e efetiva em cada uma das unidades da UFFS. Considerando que cada campus possui características, dinâmicas e demandas próprias, a descentralização das atividades permitirá atendimento mais direto e contextualizado, ampliando a capacidade institucional de acolhimento, bem como análise e resposta às manifestações apresentadas. Desta forma, tal medida contribuirá para maior agilidade na resolução de demandas locais, além de fortalecer a prevenção e a mediação de conflitos no âmbito de cada Campus da instituição.

Adicionalmente, a coordenação centralizada sob a responsabilidade do Ouvidor-Geral conferirá maior coesão, uniformidade e integração às ações da Ouvidoria em toda a Universidade. Caberá a essa instância a condução estratégica das atividades, a articulação entre os Ouvidores de Campus e a garantia da observância de procedimentos padronizados, assegurando a implementação consistente das políticas institucionais de ouvidoria.

A nova estrutura, portanto, representa importante avanço na governança institucional, na qualificação dos serviços públicos e no fortalecimento dos canais de participação social, reafirmando o compromisso da UFFS com a transparência, a escuta ativa e a melhoria contínua de sua gestão.

2. RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

2.1 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E HISTÓRICO

Em 2025, a Ouvidoria da UFFS recebeu um total de 258 manifestações, divididas entre denúncias, denúncias anônimas, reclamações, solicitações e elogios. Esse valor representa um número **33% superior ao de manifestações recebidas em relação a 2024 (193)**, elevando a média anual de manifestações recebidas, desde a criação da Ouvidoria, para 205. A Figura 1, abaixo, demonstra o histórico de manifestações recebidas anualmente pela Ouvidoria da UFFS desde a sua criação.

Dessas, 6 manifestações foram tramitadas **para** outros órgãos, e 43 foram arquivadas. Os motivos de arquivamento por parte da Ouvidoria foram: i) falta de complementação (53%), o que indica falta de clareza ou de informações na manifestação e que, quando estas foram

solicitadas ao usuário, **não houve resposta** no prazo estabelecido; ii) teor duplicado (35%); e iii) perda de objeto (12%).

Destaca-se também o fato de que a principal forma de recebimento de manifestações pela Ouvidoria da UFFS foi por meio da plataforma Fala.Br (Figura 2), responsável por **87%** das manifestações recebidas.



Figura 1. Histórico de manifestações recebidas anualmente pela Ouvidoria da UFFS. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026)

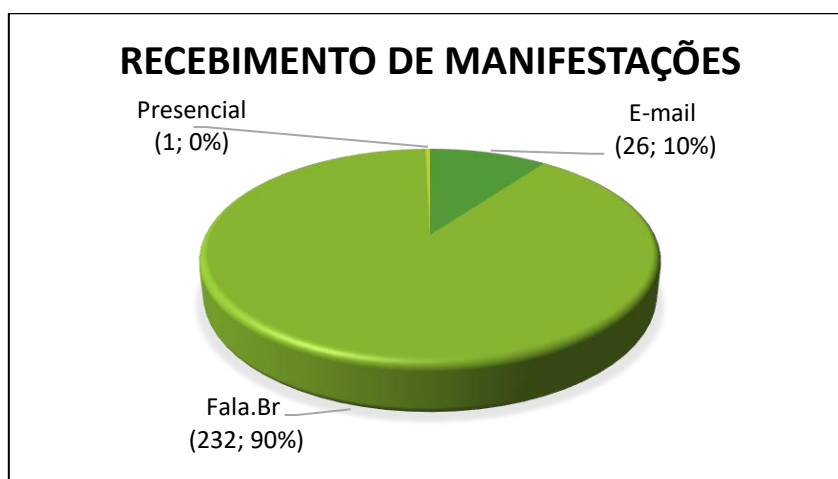


Figura 2. Formas de recebimento de manifestações de Ouvidoria no ano de 2025. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026)

Por unidade da insituição, entretanto, observa-se, na Figura 2, que o Campus Chapecó foi o que mais recebeu manifestações (89), o que corresponde a **34%** do total. Na sequência, em ordem decrescente, têm-se a Reitoria (45), o Campus Erechim (43), o Campus Realeza (32), Passo Fundo (20), Laranjeiras do Sul (13) e Cerro Largo (13), o que perfaz, aproximadamente, **17,4%**, **16,7%**, **12,4%**, **7,8%**, **5%** e **5%** do total de manifestações, respectivamente.

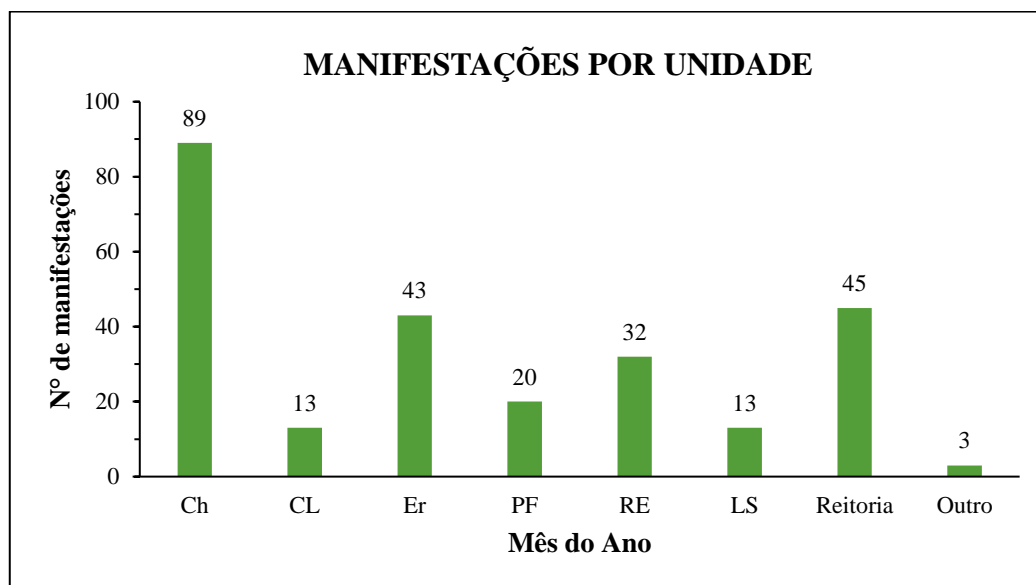


Figura 3. Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2025 por Unidade. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026). Ch = Campus Chapecó; CL=Campus Cerro Largo; Er= Campus Erechim; PF=Campus Passo Fundo; LS= Campus Laranjeiras do Sul.

Mensalmente, em 2025, a UFFS recebeu, em média, **21,5 manifestações**, totalizando 104 no primeiro semestre e 154 no segundo semestre, o que evidencia maior demanda na segunda metade do ano. Contudo, o número de manifestações recebidas foi bastante variável ao longo do ano, conforme pode ser observado na Figura 4, abaixo. De acordo com o gráfico, os meses em que mais foram recebidas manifestações foram junho e julho, com 33 manifestações cada. Contudo, outros meses também apresentaram elevado número de manifestações recebidas, tais como março, maio, setembro, outubro e dezembro, com pelo menos 26 manifestações cada.

Entre os campi, o número de manifestações mensais também foi bastante variável ao longo do ano, destacando-se o Campus Chapecó, no qual os picos ocorreram nos meses de março, maio, junho, julho, setembro e outubro, modulando o resultado mensal geral da

instituição.

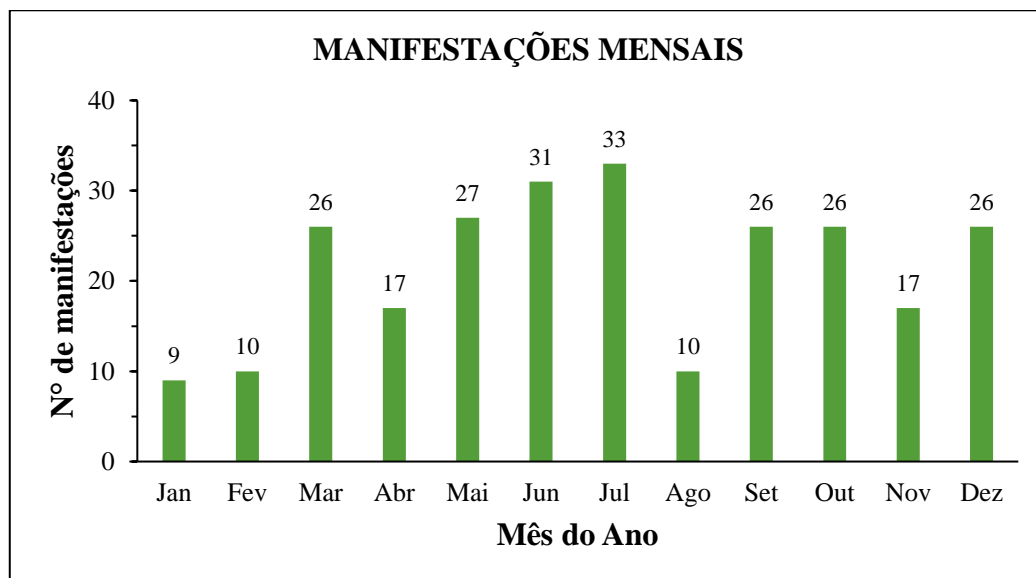


Figura 4. Quantidade de manifestações mensais recebidas pela Ouvidoria em 2025. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026).

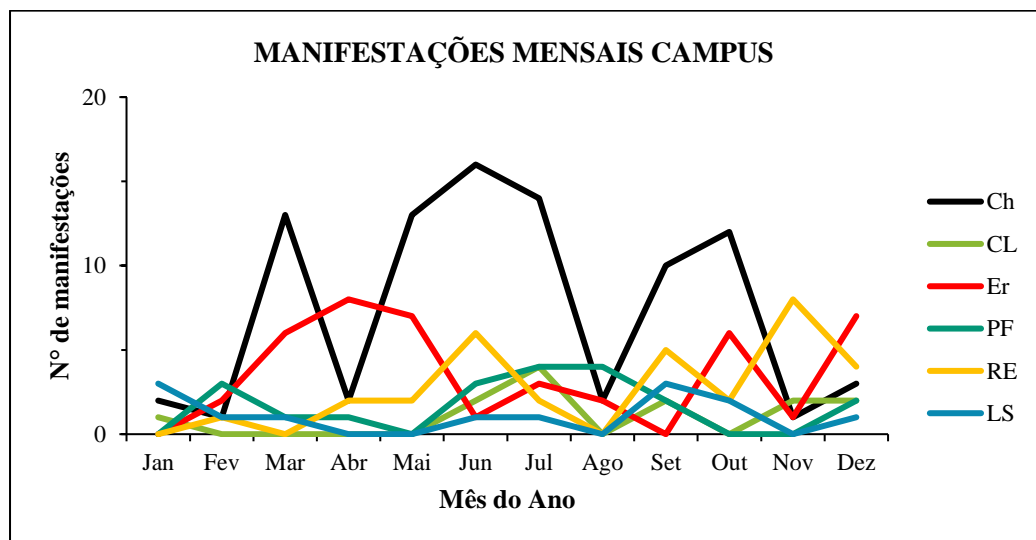


Figura 5. Quantidade de manifestações mensais recebidas pelos Campi da UFFS. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026).

2.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES E GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Para o ano de 2025, o tempo médio de resposta da Ouvidoria aos usuários foi de 15 dias, uma redução de aproximadamente 5 % no tempo de resposta em relação ao ano de 2024 (16 dias), informação que pode ser extraída do Painel Resolveu? para o período considerado

(<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

Já em relação ao grau de satisfação dos usuários com as resposta institucional a suas demandas, observou-se uma taxa em torno de 50 % para o ano de 2025. Este resultado foi obtido a partir de 23 manifestações dos usuários a partir da pesquisa de satisfação disponível na Plataforma Fala.Br. Contudo, na Figura 7 abaixo, observa-se que 9 % ficaram instatisfeitos, 39 % muito instatisfeitos, 13 % satisfeitos e 39 % muito insatisfeitos.

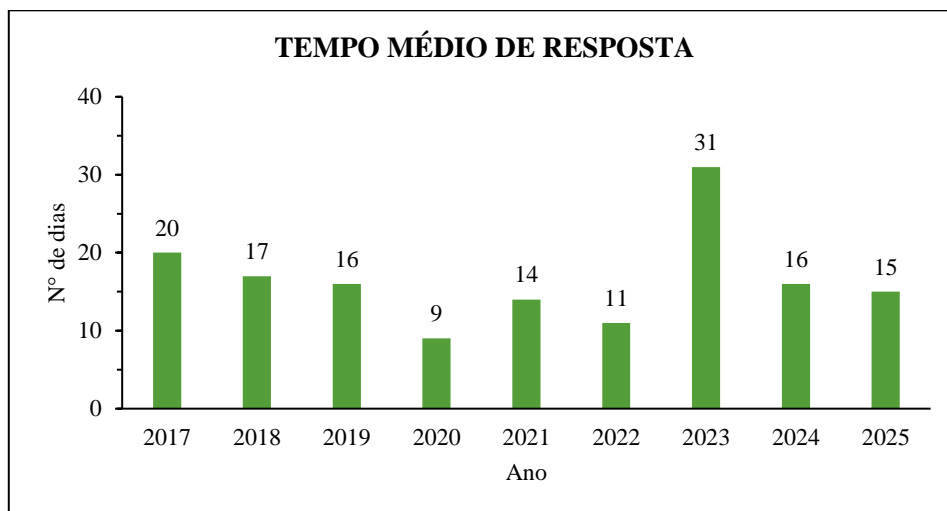


Figura 6. Tempo (dias) para fornecimento de resposta conclusiva aos usuários por parte da Ouvidoria da UFFS aos usuários. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026).

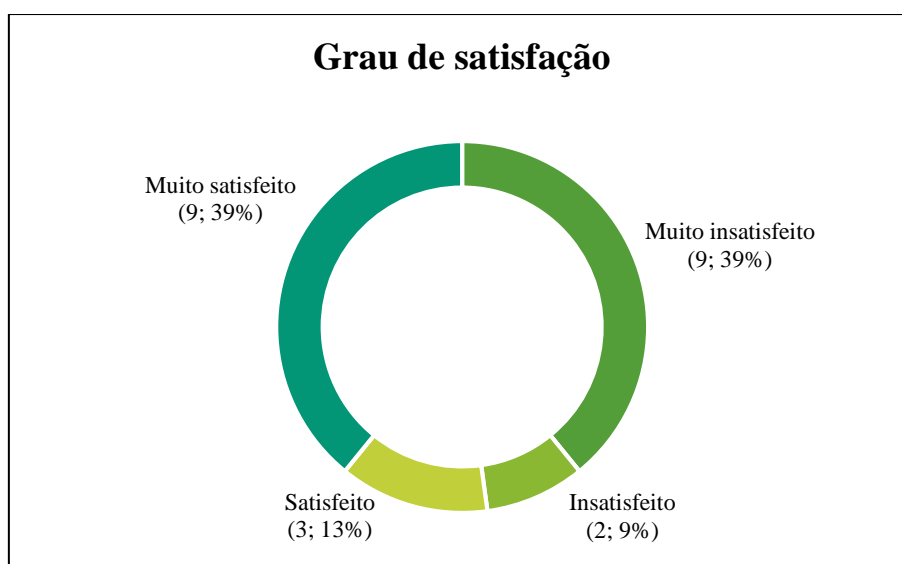


Figura 7. Satisfação dos usuários com as respostas conclusivas da instituição. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026).

2.3. ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS

DAS MANIFESTAÇÕES

Entre os diferentes tipos de manifestações recebidas, 111 foram do tipo denúncia, 60 comunicações (denúncias anônimas), 42 reclamações, 42 solicitações de providências, duas (2) sugestões e um (1) elogio. Assim, destaca-se que **171 manifestações, correspondentes a 66% do total recebido pela Ouvidoria da UFFS em 2025, foram do tipo denúncia**, identificada ou anônima. Na Figura 8, abaixo, é possível verificar, em gráfico, a distribuição percentual das manifestações por tipo recebidas pela Ouvidoria no ano de 2025.

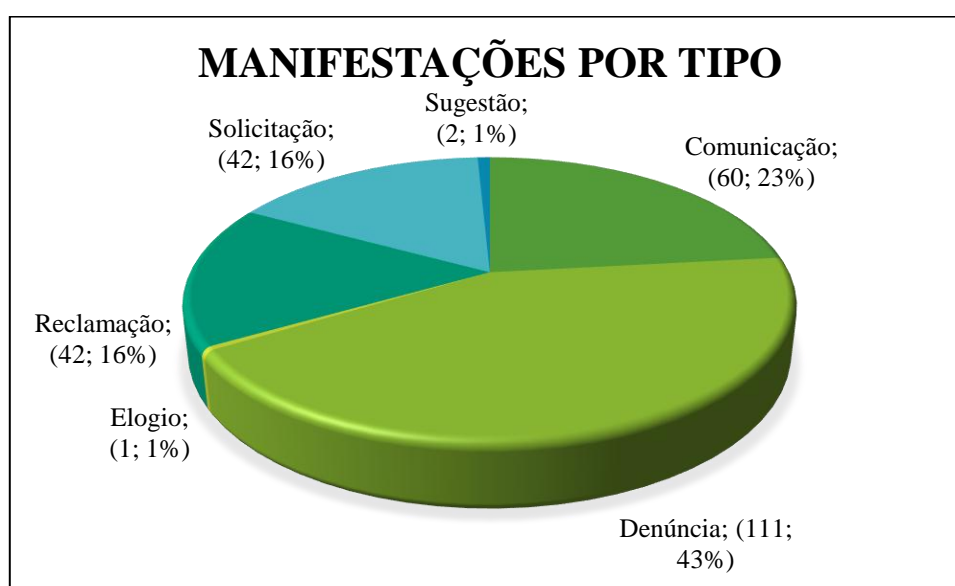


Figura 8. Gráfico contendo as manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2025 classificadas pelos seus principais tipos. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026)

Em relação à variação mensal de cada tipo de manifestação, observa-se, na Figura 9, que abril, maio, junho, julho, outubro e dezembro foram os meses em que mais se receberam denúncias, enquanto uma maior quantidade de denúncias anônimas foi recebida em junho, julho e outubro. Já as reclamações tiveram pico em março.

Dentre os assuntos das manifestações (Tabela 1), os manifestantes versaram sobre 26 tipos diferentes de assuntos em suas manifestações. No geral, dos assuntos registrados, 130 estão relacionados a temas voltados à educação superior; 42 versaram sobre provável assédio moral sofrido na instituição; 16, sobre provável ato de racismo ou discriminação; 10, sobre denúncias de crime; 8, sobre conduta ética e irregularidades cometidas por servidores; 8, sobre saúde animal e sanidade vegetal; 7, sobre concurso e processo seletivo; 4, sobre provável

assédio sexual sofrido; e 9, sobre irregularidades em bolsas de estudo. Os cinco principais assuntos das manifestações compreenderam **85%** das manifestações recebidas.

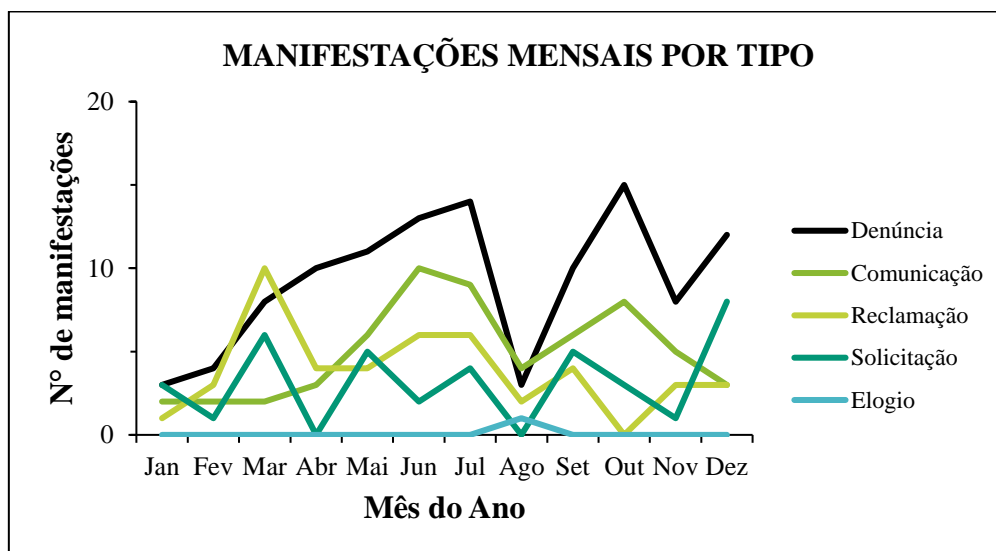


Figura 9. Gráfico contendo as principais manifestações mensais por tipo recebidas pela Ouvidoria em 2024. Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026)

Tabela 1. Principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFFS

Ordem	Assunto	Quant.	Porc. (%)	Porc. Acum. (%)
1	Educação Superior	130	52	52
2	Assédio moral	42	17	69
3	Racismo e Discriminação	16	6	76
4	Denúncia Crime	10	4	80
5	Conduta ética e irregularidades de servidores	8	3	83
6	Saúde Animal e Sanidade vegetal	8	3	86
7	Concursos e processos seletivos	7	3	89
8	Assédio sexual	4	2	91
9	Bolsas	4	2	92
10	Conduta Docente	2	1	93

Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026)

No assunto **educação superior** (130 manifestações; Tabela 2), foram observados 72 subassuntos diferentes, sendo que os 10 mais abundantes compreenderam apenas **35 %** do total de manifestações recebidas. Dentre estes, as manifestações relativas à conduta de estudantes, à qualidade dos serviços terceirizados prestados à UFFS (cantina), à qualidade dos cursos de graduação e à lisura de editais internos foram as predominantes.

Tabela 2. Principais subassuntos do assunto Educação superior das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFFS

Ordem	Subassunto	Qde.	Porc. (%)	Porc. Acum. (%)
1	Conduta estudante	11	8	8
2	Serviços terceirizados – Cantina	7	5	14
3	Qualidade cursos de graduação	6	5	18
4	Lisura de editais internos	4	3	22
5	Conduta docente	3	2	24
6	Conduta servidor TAE	3	2	26
7	Descortesia ou falta de urbanidade	3	2	28
8	Descumprimento de normas regulamentares	3	2	31
9	Matrícula Graduação Medicina	3	2	33
10	Matrículas graduação - Ações afirmativas	3	2	35

Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026)

Entre as denúncias (Tabela 3; 111), 14 assuntos foram observados no total. Destes, denúncias classificadas pelos usuários e/ou ajustadas pela Ouvidoria como sendo assédio moral, educação superior, racismo e discriminação, conduta ética e irregularidade de servidores e denúncia crime foram as mais abundantes e compreenderam 83 % das manifestações recebidas.

Especificamente sobre o assunto Educação Superior, conduta de estudantes (30 %), matrícula em cursos de graduação (9 %), descumprimento de normas regulamentares (6 %), invasão de dispositivo informático (6 %) e abandono de emprego (3 %) foram os 5 principais subassuntos abordados pelos denunciante.

Em relação as denúncias anônimas, 18 assuntos foram mencionados pelos denunciante nas manifestações recebidas. Destes, os 10 mais abundantes (Tabela 4) compreenderam 85 % das denúncias recebidas, sendo os assuntos, educação superior, racismo e discriminação, assédio moral, denúncia crime e matrículas graduação os 5 mais abundantes. No assunto Educação superior, 24 subassuntos foram observados, sendo qualidade dos cursos de graduação (10 %), conduta servidores TAE (7 %), lisura de editais internos (7 %), não cumprimento de normas regulamentares (7 %) e abandono de emprego (7 %) os principais subassuntos abordados pelos denunciante.

Especificamente no tema **educação superior**, referente às manifestações anônimas recebidas pela Ouvidoria, foram identificados **15 subassuntos**. Dentre estes, destacaram-se

qualidade dos cursos de graduação (3) e lisura de editais internos (2), enquanto os demais apresentaram uma ocorrência cada, a saber: abandono de emprego, ato administrativo ilegal, ausência ao trabalho, ausência de suporte técnico, auxílios socioeconômicos, descumprimento de horário, erro administrativo, irregularidade na IES, não seguimento de normas regulamentares, processo seletivo de monitorias, Programa Escola em Tempo Integral, quebra de dedicação exclusiva e residências médicas.

Tabela 3. Principais assuntos das denúncias recebidas pela Ouvidoria da UFFS

Ordem	Assunto	Qde.	Porc. (%)	Porc. Acum (%)
1	Assédio moral	33	31	31
2	Educação Superior	33	31	61
3	Racismo e Discriminação	10	9	70
4	Conduta ética e irregularidades de servidores	7	6	77
5	Denúncia Crime	7	6	83
6	Saúde Animal e Sanidade vegetal	5	5	88
7	Assédio sexual	3	3	91
8	Bolsas	2	2	93
9	Concursos e processos seletivos	2	2	94
10	Conduta Docente	2	2	96
11	Assédio Moral	1	1	97
12	Corrupção	1	1	98
13	Denúncia crime	1	1	99
14	Violência contra a mulher	1	1	100

Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026)

Tabela 4. Principais assuntos das denúncias anônimas recebidas pela Ouvidoria da UFFS

Ordem	Assunto	Qde.	Porc. (%)	Porc. Acum. (%)
1	Educação Superior	29	48	48
2	Racismo e Discriminação	6	10	58
3	Assédio moral	5	8	67
4	Denúncia Crime	3	5	72
5	Matrículas	2	3	75
6	Saúde Animal e Sanidade vegetal	2	3	78
7	Ações Afirmativas	1	2	80
8	Assédio sexual	1	2	82
9	Assistência Estudantil	1	2	83
10	Benefícios e serviços	1	2	85

Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026)

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 contribuição mais enfática da Ouvidoria para sua resolução junto a gestão dos diferentes setores institucionais.

Por exemplo, das 44 reclamações recebidas no ano de 2025, 39 (88,5 %) enquadraram-se exclusivamente no tema Educação Superior. Abaixo temos a Tabela 5 com os principais assuntos das reclamações recebidas. Para o assunto Educação Superior foram observados ao total 23 subassuntos diferentes registrados na Plataforma Fala.Br. Contudo, os 8 mais abundantes contribuíram com mais de 60 % do tal das reclamações neste assunto, destacando-se Serviços terceirizados – Cantina (18 %), Descortesia ou falta de urbanidade (8 %) e qualidade dos cursos de graduação (8 %).

Tabela 5. Principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFFS

Ordem	Assunto	Qde.	Porc. (%)	Porc. Acum. (%)
1	Educação Superior	39	88,5 %	88,5
2	Concursos e processos seletivos	2	4,5	93,2
3	Assédio Moral	1	2,3	95,5
4	Outros em trabalho	1	2,3	97,7
5	Saúde animal e sanidade	1	2,3	100

Fonte: Ouvidoria – UFFS (2026)

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

Assim como nos anos anteriores, 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 7.200 estudantes, distribuídos pelos seis campi da UFFS. Contudo, conforme mencionado na parte introdutória deste relatório, no ano

de 2025 foi submetida ao Conselho Universitário da UFFS (CONSUNI) uma proposta de alteração da estrutura de pessoal da Ouvidoria, incluindo Ouvidores de Campus em sua organização. A proposta foi aprovada por unanimidade pelo CONSUNI em 27/03/2026, e sua implantação ocorrerá nos próximos meses.

A segunda dificuldade observada no ano de 2025 foi a inexistência de um Núcleo de Acolhimento Institucional para orientar, esclarecer e, se necessário, encaminhar adequadamente denúncias relativas a prováveis casos de assédio, violências e discriminação na instituição. Contudo, com a implantação da nova estrutura da Ouvidoria, previu-se que, no mínimo, dois dos Ouvidores de Campus sejam mulheres, o que facilitará as atividades de acolhimento nessas situações, considerando que os Ouvidores de Campus terão essa atribuição. Além disso, com a provável análise e aprovação da Política de Combate e Enfrentamento aos Assédios, à Discriminação e às Violências no âmbito da UFFS durante o ano de 2026, será criado também o Núcleo de Acolhimento Institucional, do qual os Ouvidores de Campus participarão como coordenadores.

Permanece, ainda, a dificuldade decorrente da inexistência, na instituição, de um Núcleo de Resolução Pacífica de Conflitos (NRPC-UFFS) entre membros da comunidade acadêmica da UFFS e entre estes e a Administração Pública. O objetivo principal desse Núcleo seria criar formas pacíficas de resolução de conflitos, utilizando-os como oportunidades para produzir mudanças e melhorias nas relações sociais, principalmente entre os membros da comunidade acadêmica da UFFS. A ausência de um núcleo específico para tratar desses assuntos tanto impede quanto dificulta uma atuação mais técnica e assertiva da instituição nesse tema, além de não promover a oportunidade de capacitar pessoas para atuarem nessa área dentro da instituição.

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 7).

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 2025 não foram realizadas avaliações destes serviços junto aos usuários.

Tabela 7. Serviços contidos na Carta de Serviços ofertados pela UFFS e disponíveis no Portal Gov.Br

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

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

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, a data de 17/07/21. A Ouvidoria entrou em contato no final de 2025 com os setores institucionais responsáveis pela atualização dos serviços, entretanto, foi informada pelos setores responsáveis que a atualização dos serviços não foi realizada e que o conjunto de editores e responsáveis pela gestão da carta de serviços na instituição deveria ser refeita, pois vários dos responsáveis no documento oficial ou foram trabalhar em outras instituições ou mudaram de setor internamente e não estão autando mais na atualização desta carta. Espera-se que durante o ano de 2026 esta atualização seja realizada.

6. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DA UFFS

No âmbito da gestão, a Ouvidoria da UFFS realizou ações de assessoramento aos gestores, por meio de atendimentos específicos e do fornecimento de informações, quando solicitado.

O Ouvidor, durante o ano de 2025, também realizou 10 atividades de acolhimento de membros da comunidade acadêmica, embora um Núcleo de Acolhimento da UFFS e os respectivos procedimentos de acolhimento ainda não estejam normatizados, considerando que essa é uma das atribuições das Ouvidorias Públicas. Desses acolhimentos, 2 foram realizados com servidor da Reitoria, 4 com docentes e 4 com estudantes dos cursos de graduação da UFFS do Campus Chapecó/SC.

Destaca-se também a realização, em 2 campi da UFFS e com a alta gestão da instituição (Reitor, Vice-Reitor(a), Pró-Reitores, Diretores de Campus e de Pró-Reitorias, Coordenadores Acadêmicos e Administrativos dos Campi), de atividades de orientação sobre o funcionamento da Ouvidoria, as quais foram realizadas em conjunto com a Corregedoria da instituição. Os campi visitados foram Cerro Largo e Chapecó, durante o mês de maio de 2025. O evento denominou-se **“Conhecendo a Ouvidoria e a Corregedoria da UFFS”**.

Realizou-se, ainda, o preenchimento do e-CGU em relação às demandas da Controladoria-Geral da União (CGU).

- i) Foi demandado à Ouvidoria a entrega do Relatório de Gestão da Ouvidoria para o ano de 2024;
- ii) O preenchimento do Plano de maturidade da Ouvidoria no primeiro semestre de 2025. A maturidade da Ouvidoria ficou como nível 2 numa escala de 1 a 4. A nota 2 significa que a Ouvidoria da UFFS tem um nível básico de maturidade;
- iii) Entrega de fluxogramas para tratamento padronizado de manifestações conforme a legislação vigente e postagem no website da Ouvidoria (<https://uffs.edu.br/uffs/ouvidoria/fluxos-das-manifestacoes#texto>).