

OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL
ANO 2019



CHAPECÓ, FEVEREIRO/2020

Reitor

Marcelo Recktenvald

Vice-Reitor

Gismael Francisco Perin

Chefe do Gabinete do Reitor

Suianny Francini Luiz Michelin

Pró-Reitor de Graduação

Jeferson Saccol Ferreira

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Clarissa Dalla Rosa

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Patrícia Romagnolli

Pró-Reitor de Administração e Infraestrutura

Rafael Santin Scheffer

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 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

Ouvidor

Sérgio Begnini

Sumário

1 Apresentação	4
2 Base Legal.....	5
3. Das manifestações	6
<i>3.1 Dados estatísticos.....</i>	<i>6</i>
<i>3.2 Categoria de manifestações e demandas dos usuários.....</i>	<i>8</i>
<i>3.3 Respostas às manifestações e encaminhamento para Apurações administrativas disciplinares</i>	<i>9</i>
<i>3.4 Tempo/prazo de resposta das manifestações e avaliação de atendimento.....</i>	<i>9</i>
4 Considerações finais	10

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 realizadas por meio de denúncias, reclamações, elogios, sugestões, comentários, comunicados, críticas e/ou opiniões. 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. Também 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. No ano de 2019, o até então, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV foi integrado à [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. Segundo a Ouvidoria-Geral da União, o e-OUV e o e-SIC continuam existindo, com as suas peculiaridades. Nos próximos anos haverá uma integração mais profunda para unificar totalmente em um único sistema.

O Fala.BR é uma plataforma que possibilita aos cidadãos, a qualquer tempo, cadastrar e encaminhar suas manifestações não somente à UFFS, mas a qualquer um dos órgãos cadastrados na plataforma. Além de cadastrar 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 indica o registro na [Plataforma Fala.BR](#), pois a mesma ficará registrada e será possível fazer o acompanhamento. Entretanto, o contato também pode ser realizado pelo e-mail ouvidoria@uffs.edu.br e pelo telefone (49) 99184-2088, 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 2019 a 31 de dezembro de 2019, cadastrados Na Plataforma Fala.BR pelos usuários ou pela própria Ouvidoria da UFFS. 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, bem como possíveis sugestões de melhorias das relações da UFFS com a comunidade.

2 Base Legal

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

- [Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).
- [Decreto nº 7.724](#), de 16 de maio de 2012 (Acesso a informação).
- [Portaria CGU nº 1.613](#), de 26 de julho de 2012 (Regulamenta os procedimentos relativos à disponibilização, à classificação, ao tratamento e à gestão da informação de natureza restrita e sigilosa no âmbito da Controladoria-Geral da União).
- [Lei nº 12.813](#), de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses).
- [Decreto nº 8.243](#), de 23 de maio de 2014 (Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências).
- [Instrução Normativa Conjunta CRH/OGU nº 1](#), de 24 de junho de 2014 (Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante).
- [Resolução Nº 1/2015](#) – CONSUNI/CA, de 18 de março de 2015 (Institui a Ouvidoria e normatiza as suas competências no âmbito da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS).
- [Portaria CGU nº 50.252](#), de 15 de dezembro de 2015 (Institui, no âmbito da Controladoria-Geral da União, o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias).
- [Portaria CGU nº 50.253](#), de 15 de dezembro de 2015 (Institui o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias).
- [Portaria CGU nº 1.864](#), de 24 de outubro de 2016 (Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas).
- [Portaria Interministerial](#) nº 424, de 30 de dezembro de 2016 (Estabelece normas para execução do estabelecido no Decreto nº 6.170, de 25 de julho de 2007).
- [Decreto nº 9.094](#), de 17 de julho de 2017 (Simplifique).
- [Lei nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).
- [Portaria nº 1.866](#), de 29 de agosto de 2017 (Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados - e-Ouv Municípios - e cria o procedimento simplificado de adesão ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias).
- [Instrução Normativa OGU nº 04](#), de 06 de novembro de 2017 (Institui o procedimento e-Ouv para acesso automatizado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv por meio de aplicativos cívicos no âmbito do Programa de Avaliação de Serviços e Políticas Públicas – PROCID).
- [Instrução Normativa Conjunta nº 1](#), de 12 de janeiro de 2018 (Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017).
- [Resolução nº 3](#), de 18 de junho de 2018 (Aprova a realização e o Regulamento do II Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias).
- [Instrução Normativa nº 5](#), de 18 de junho de 2018 (Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017).
- [Instrução Normativa OGU nº 6](#), de 28 de junho de 2018 (Regulamenta o inciso IX do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910 de 22 de novembro de 2016, e institui o programa de formação continuada em Ouvidoria).

- [Portaria nº 176](#), de 25 de junho de 2018 (Vedação da exigência de documentos de usuários de serviço público por parte de órgãos e entidades da Administração Pública Federal).
- [Decreto nº 9.492](#), de 5 de setembro de 2018 (Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Federal)
- [Lei nº 13.709](#), de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- [Lei nº 13.726](#), de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos).
- [Instrução Normativa nº 15](#), de 19 de novembro de 2018 (Institui o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOP), revoga Portaria CGU nº 3.681/2018).
- [Instrução Normativa nº 16](#), de 21 de novembro de 2018 (altera a IN nº 6/2018).
- [Instrução Normativa nº 19](#), de 3 de dezembro de 2018 (Estabelece Regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal).
- [Instrução Normativa nº 18](#), de 3 de dezembro de 2018 (Estabelece a adoção ao e-OUV, como plataforma única de recebimento de manifestação de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018).
- [Instrução Normativa nº 17](#), de 3 de dezembro de 2018 (Estabelece orientações para atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Executivo Federal).
- [Decreto nº 9.690](#), de 23 de janeiro de 2019 (Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação).
- [Instrução Normativa nº 3](#), de 5 de abril de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019 (Define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias).
- [Instrução Normativa nº 7](#), de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019 (Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018).
- [Instrução Normativa nº 11](#), de 1º de agosto de 2019 (Altera as instruções Normativas CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, e nº 7, de 8 de maio de 2019)
- [Instrução Normativa nº 12](#), de 2 de agosto de 2019 (Estabelece normas para a publicação de informações extraídas do Sistema e-Ouv em dados abertos).
- [Resolução nº 1](#), de 2 de agosto de 2019 (Institui o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias criada pelo Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019).
- [Resolução nº 3](#), de 13 de setembro de 2019 (Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguardas à Identidade de Denunciantes).
- [Resolução nº 4](#), de 13 de setembro de 2019 (Altera o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias criada pelo Decreto nº 9723, de 11 de março de 2019, aprovado por meio da Resolução nº1, de 2 de agosto de 2019).
- [Decreto nº 10.153](#), de 3 de dezembro de 2019 (Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018).

3. Das manifestações

3.1 Dados estatísticos

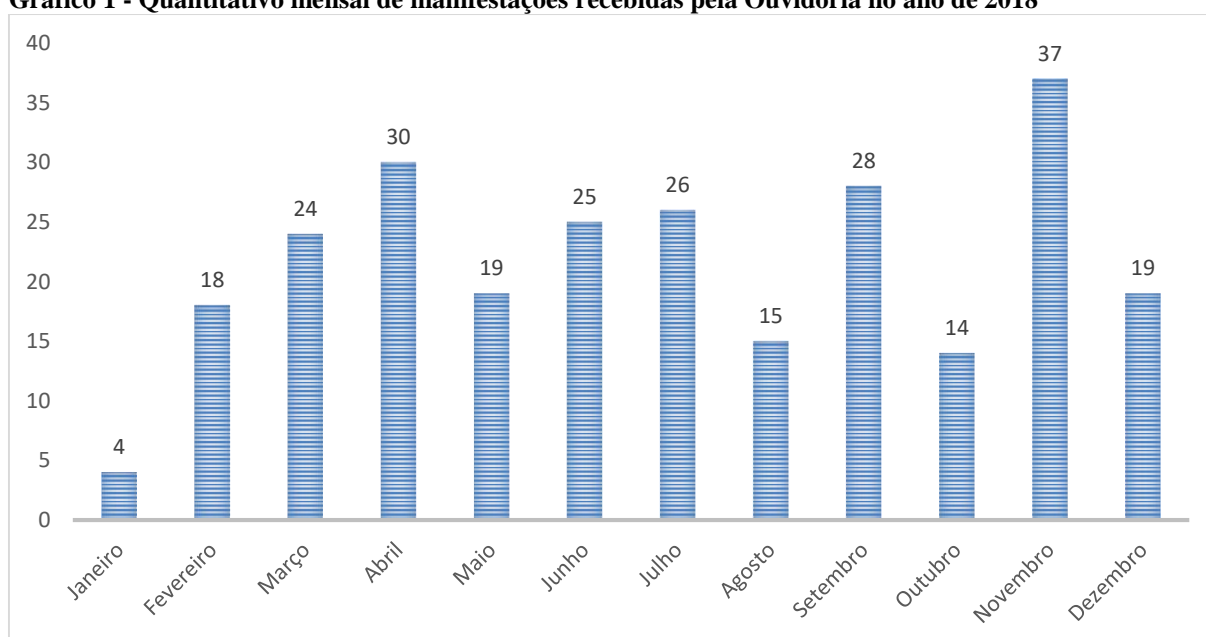
No período de 1º/01/2019 a 31/12/2019, a Ouvidoria recebeu 277 manifestações registradas na Plataforma Fala.BR. Em 31/12/2019, das 277 manifestações 01 apresentava *status* “complementação solicitada¹”, 02 encontrava-se em atendimento, 3 haviam sido

¹ Ocorre quando a Ouvidoria, ao analisar a manifestação, solicita ao usuário que complemente algumas informações para, posteriormente, proceder o tratamento da mesma.

encaminhadas para ouvidorias de outros órgãos, 12 encontravam-se arquivadas e, 259 foram concluídas.

As 259 manifestações concluídas, receberam tratamento e as respostas foram cadastradas na plataforma Fala.BR. Cabe ressaltar que quando a manifestação é registrada de forma anônima o usuário não tem acesso à resposta que é cadastrada na plataforma Fala.BR. O Gráfico 1, apresenta o quantitativo de manifestações recebidas mensalmente.

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



Fonte: UFFS/Ouvidoria/2020

O mês com maior número de registro de manifestações foi novembro (37), seguido por abril (30) e por setembro (28). O menor quantitativo de manifestações ocorreu em janeiro (4), seguido por outubro (14) e por agosto (15).

Referente as manifestações arquivadas, em comparação com os dados do ano anterior (2018), houve importante redução. Enquanto no ano de 2018 foram arquivadas 41 manifestações, em 2019 foram arquivadas 12, sendo 7 por falta de clareza/insuficiência de dados e 5 por duplicidade de manifestação. A redução no número de manifestações arquivadas é um sinal positivo, e retrata que a ouvidoria atingiu um dos objetivos, expresso no relatório anual dos dados de 2018 – instruir os usuários para cadastrarem suas manifestações de forma clara e com detalhes.

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.

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

Manifestação	Descrição
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 Quadro 3 apresenta o número de manifestações recebidas pela ouvidoria no ano de 2019, considerando as categorias.

Quadro 3 – Categoria das manifestações recebidas no ano de 2019

Manifestação	Quantidade
Simplificação	0
Elogio	6
Sugestão	10
Reclamação	19
Solicitação	25
Denúncia	36
Comunicação	163
Total	259

Fonte: Ouvidoria/UFGS/2020

Em relação aos dados de 2018, em 2019 houve aumento de 18% no número de manifestações cadastradas. Enquanto as categorias solicitação, reclamação e denúncia apresentaram redução no número de manifestações, as categorias elogio, sugestão e comunicação, apresentaram aumento. Das 259 manifestações, mais da metade, quase 63% foram registradas de forma anônimas (comunicação).

Os elogios trataram de assuntos relacionados a biblioteca, a telecomunicações, ao atendimento nas unidades e, a administração. As sugestões foram cadastradas com assuntos ligados aos dados abertos, infraestrutura, publicações e, restaurante universitário. Os assuntos mais recorrentes nas solicitações, relacionaram-se a auxílios estudantis, concurso público, educação superior, site da instituição e, gestão de pessoas.

As manifestações cadastradas como reclamações, abordaram principalmente os assuntos ligados a atendimento, educação e infraestrutura/obras. Os assuntos mais abordados nas denúncias foram, educação superior, assédio moral, cotas, infração ética e preconceito. Já as manifestações cadastradas como comunicações (denúncias ou reclamações anônimas) possuem como assuntos mais recorrentes, educação superior, conduta docente, administração, auxílio estudantil/bolsas e obras públicas.

3.3 Respostas às manifestações e encaminhamento para Apurações administrativas disciplinares

Ao receber uma manifestação, a Ouvidoria procede com análise do conteúdo cadastrado. Caso necessite de maiores informações, e a manifestação não seja anônima, a Ouvidoria solicita ao usuário, que complementação de informações (se for cadastrada de forma anônima, a manifestação é arquivada). Em algumas oportunidades, quando detém a informação, a Ouvidoria responde ao demandante e faz demais encaminhamentos (quanto necessário). Em outros casos, a manifestação, após recebida é encaminhada à Unidade Administrativa que detém as informações pertinentes, que fica responsável para responder à Ouvidoria, dentro do prazo estipulado. Ao receber a resposta do setor competente, a Ouvidoria produz resposta, que é então cadastrada na plataforma Fala.BR, e fica à disposição do usuário, conforme a legislação estabelece. Com a resposta, 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, de possíveis infrações administrativas/disciplinares cometidas por servidores públicos.

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

Em 2019, as respostas da Ouvidoria da UFFS foram cadastradas em tempo médio de 17,03 dias, embora a legislação determine até 30 dias. Do total de manifestações, 97% tiveram

respostas cadastrada no tempo previsto pela legislação e, 3% fora do prazo. Frente aos dados, percebe-se que o tempo médio para resposta está adequado o que se espera.

Ao receber a resposta referente a sua manifestação, o usuário pode realizar uma avaliação do atendimento. Das avaliações realizadas no ano de 2019, 8% indicaram a demanda não foi resolvida, 25% que a demanda foi atendida parcialmente e, 67% que a demanda foi resolvida.

4 Considerações finais

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

No ano de 2019 os assuntos mais recorrentes, nas manifestações, foram “Educação Superior/Ensino Superior”, seguido por “conduta docente” e, “administração”. No ano de 2018 os assuntos mais recorrentes nas manifestações foram “Educação Superior/Ensino Superior”, obras públicas” e “assédio moral”. No comparativo com o ano anterior, o assunto “Educação Superior/Ensino Superior” foi o mais recorrente nos dois.

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

Na Ouvidoria da UFFS continuaremos realizando o trabalho de acolhimento dos cidadãos. Esperamos em 2020 atender novamente com zelo, dedicação e respeito, oportunizando respostas adequadas às demandas. Também buscaremos divulgar com maior ênfase a Ouvidoria e sua atuação junto à UFFS.

Sérgio Begnini
Ouvidor