



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
OUVIDORIA

Relatório Nº 1/2024 - OVID (10.57.12)

Nº do Protocolo: 23205.003243/2024-84

Chapecó-SC, 19 de fevereiro de 2024.

## RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFFS - 2023

A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul, órgão pertencente ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), conta atualmente com uma servidora. Dentre as atividades realizadas pela Ouvidoria da UFFS, vale destacar a importância do acolhimento às pessoas. Destacam-se também, o recebimento das manifestações, classificação, registro e, quando necessário, encaminhamento às unidades administrativas da Instituição para recolhimento de informações, ou até mesmo, análise da Comissão Permanente de Processos Administrativos Disciplinares (CPPAD), 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.

As informações são referentes aos atendimentos realizados de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023 cadastrados na plataforma Fala.BR pelos usuários ou pela Ouvidoria da UFFS.

Contudo, antes de apresentar os dados referentes às manifestações recebidas no decorrer do ano de 2023, faz-se necessário uma breve explicação acerca dos tipos de manifestações que podem ser cadastradas na Plataforma Fala.BR, de acordo com o Manual Fala.BR:

***“1) Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Salienta-se que a Comunicação é uma modalidade de denúncia, porém, anônima.***

***2) Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.***

***3) Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.***

***4) Simplifique: encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).***

***5) Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e***

***6) Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. “***

Ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul recebeu 174 manifestações. Tais manifestações encontram-se devidamente cadastradas, respondidas e armazenadas na Plataforma Fala. Br. Dessas manifestações, 67 apresentam-se como comunicação; 17 como solicitação; 29 como denúncia; 27 como reclamação; 1 como sugestão e 1 simplifique. No montante geral de manifestações, 131 foram respondidas, 11 encontra-se em tratamento, 32 foram arquivadas por apresentar duplicidade ou não conter elementos mínimos necessários para o devido tratamento e 5 foram encaminhadas para outros órgãos. Os números relatados podem ser visualizados e analisados por meio do Painel Resolveu, em "**ESFERA FEDERAL – NOME DO ÓRGÃO OU ENTIDADE (digitar UFFS) – PERÍODO DO REGITRO – Data Inicial (1/01/2023) – Data Final (1/12/2023) – TIPO DE MANIFESTAÇÃO (Selecionar Tudo).**"

O relatório apresentado traz informações importantes acerca das atividades realizadas pela ouvidoria, bem como, números que demonstram o perfil das manifestações, necessidades dos usuários e assistência ao cidadão realizada pelo órgão. Vale ressaltar que, o aumento do número de manifestações cadastradas de 2022 para o ano de 2023, pode significar que os usuários têm conhecimento dos serviços prestados pela Ouvidoria, como também, fácil acesso aos canais de atendimento. As manifestações são importantes ao conferir informações que podem auxiliar a gestão quanto a medidas a serem tomadas visando a constante melhora do ambiente institucional.

Dentre as 174 manifestações recebidas pela Ouvidoria, cabe destacar que os assuntos mais recorrentes são: denúncias e reclamações envolvendo temas como: assédios, abuso de autoridade, questões éticas, recursos, gestão de pessoas, trânsito, jardinagem, acessibilidade, animais e etc. Destacam-se ainda, solicitações e sugestões de melhorias em serviços prestados. Torna-se importante ressaltar que os órgãos internos atuam de forma rápida ao responderem à ouvidoria sobre as manifestações encaminhadas.

Quanto à resolutividade das manifestações, percebe-se que a Ouvidoria da UFFS tem mantido índice considerado bom, apresentando 67% de resolutividade. Tal índice é considerado favorável, devido ao fato de a Ouvidoria necessitar e depender das informações de outros órgãos internos para poder produzir as respostas aos usuários. Percebe-se que, mesmo assim, o índice de resolutividade ultrapassa a casa dos 50 pontos percentuais.

A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul, no exercício de 2023, além de suas atribuições normalmente executadas, esteve comprometida com ações voltadas ao desenvolvimento contínuo e qualidade dos serviços prestados. Nesse sentido, foram continuadas as ações referentes à Carta de Serviços e Conselho de Usuários da UFFS. A Carta de Serviços ao Usuário informa sobre os serviços prestados pela UFFS, as formas de acesso a eles e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público da UFFS. Os serviços da UFFS também estão publicados no Portal de Serviços do Governo.

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. Ainda quanto à gestão, a Ouvidoria realiza o monitoramento da transparência ativa e passiva, sugerindo aos diversos órgãos da Instituição o aprimoramento e a melhora contínua dessa ferramenta.

No tocante ao planejamento e desenvolvimento das ações do ano de 2023, a Ouvidoria realizou, em parceria com a Diretoria de Assistência à Saúde do Servidor (DASS) e a Controladoria Geral da União (CGU), a promoção de evento visando o desenvolvimento e capacitação dos servidores. O evento contou com palestrante da CGU e trouxe informações relevantes sobre as formas de assédio:

### **ASSÉDIO MORAL E SEXUAL - Natureza, causas, implicações na saúde e possibilidades de enfrentamento.**

Como forma de fomentar a resolução pacífica de conflitos, a Ouvidoria da UFFS participou de comissão constituída para mediação de conflito. Esta ação obteve resultado positivo e proporcionou excelente experiência para práticas futuras de mediação e conciliação de conflitos na Instituição.

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, o setor 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).

Para acessar os canais de comunicação de forma rápida e segura, a Ouvidoria da UFFS disponibiliza atendimento por meio do telefone 49 20493728 e endereço de correspondência eletrônica [ouvidoria@uffs.edu.br](mailto:ouvidoria@uffs.edu.br). Além disso, atende em sua sala, na Reitoria, no Campus Chapecó, mediante agendamento. No site da UFFS, na página da Ouvidoria, <https://www.uffs.edu.br/institucional/reitoria/ouvidoria/apresentacao> o cidadão pode visualizar todas as formas de registrar uma manifestação, sendo a mais utilizada o link: Quero registrar uma manifestação.

A Ouvidoria prima por preservar a confidencialidade, a proteção ao denunciante, o prazo legal para as respostas, a comunicação rápida e em linguagem cidadã, a cordialidade, o acolhimento, a legalidade e a integridade como forma de respeitar o usuário dos serviços públicos enaltecendo os serviços prestados pela Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS).

MIRIAN LOVIS DE SOUZA  
Ouvidoria da UFFS

*(Assinado digitalmente em 19/02/2024 17:51)*

MIRIAN LOVIS DE SOUZA

*CHEFE*

*OVID (10.57.12)*

*Matrícula: ###816#2*

Visualize o documento original em <https://sipac.uffs.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: 1, ano: 2024, tipo: **Relatório**, data de emissão: **19/02/2024** e o código de verificação: **bc38b78719**