

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2022

OUVIDORIA DA UFSM

Ouvidoria

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Santa Maria/RS, 2023

OUVIDORIA DA UFSM

**Sonia Roselaine de Prá Venturini/
Thomé Lovato**
Ouvidor(a)

Odirlei Uavniczak
Ouvidor Substituto
Respondente SIC

Marcelo Tascheto
Secretário Executivo

Apresentação

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Santa Maria é uma unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv). A Ouvidoria tem como missão promover a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela UFSM e favorecer o controle social, por meio do estabelecimento de um canal de interlocução e mediação entre a comunidade interna e externa e os gestores da UFSM.

A Ouvidoria-Geral da UFSM recebe manifestações de Ouvidoria exclusivamente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal – Fala.BR. São manifestações de Ouvidoria a denúncia, comunicação, reclamação, elogio, sugestão, solicitação e simplifique.

A *Denúncia* é a ferramenta destinada a comunicar uma irregularidade, ato ilícito ou violação de direitos no âmbito da Universidade Federal de Santa Maria. A denúncia pode ser registrada de forma *identificada* ou *pseudonimizada*. A pseudonimização é uma opção disponível apenas na ferramenta denúncia por meio da qual o denunciante preserva a identidade e passa a ser identificado por um número, mas recebe um protocolo de registro da manifestação e devolutiva acerca das providências adotadas pela UFSM. Em ambos os casos, tanto na forma identificada ou pseudonimizada, a identidade do denunciante é preservada nas tramitações dentro da UFSM para apurar o teor.

A denúncia também pode ser registrada de forma totalmente anônima, modalidade na qual recebe o nome de *Comunicação*. Neste caso, a Plataforma Fala.BR não coleta nenhum dado do denunciante, o qual, conseqüentemente, não recebe protocolo da manifestação e não conseguirá acompanhar as providências adotadas.

A *Reclamação* tem como função reportar uma insatisfação com um serviço público prestado pela UFSM. Por outro lado, o *Elogio* destina-se a registrar a satisfação com a excelência no recebimento de um serviço público. Por meio do *Simplifique* é possível sugerir ideias para desburocratizar o serviço público, simplificando os procedimentos atuais. A *Sugestão* possibilita o envio de ideias ou propostas de melhoria dos espaços e dos serviços ofertados. Por fim, a *Solicitação* é a ferramenta por meio da qual pode se requisitar a adoção de providências.

A Ouvidoria também pode adotar, quando cabível, ferramentas de solução pacífica de conflitos entre os usuários e os órgãos e entidades públicas da Universidade Federal de Santa Maria, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460/ 2017, por meio da realização de procedimentos de mediação de conflitos interpessoais e conciliação de conflitos de trabalho e de ensino envolvendo a comunidade interna - agentes públicos e discentes da UFSM – utilizando métodos autocompositivos com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução de controvérsias.

A Ouvidoria também abriga o *Serviço de Informação ao Cidadão* – SIC, que atua para promover o direito de acesso à informações produzidas ou custodiadas pela UFSM que não estejam publicadas (Transparência Ativa), em atendimento à Lei de Acesso à

Informação – LAI. Os pedidos de acesso à informação também são registrado via Plataforma Fala.BR.

Nesta senda, em atenção ao artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Santa Maria vem apresentar o seu Relatório Anual de Gestão referente ao ano de 2022.

Força de Trabalho

Em 2022, a Ouvidoria-Geral da UFSM contou com três servidores. Sonia Roselaine de Prá Venturini exerceu a função de Ouvidoria até 13 de dezembro de 2022, quando o Professor Thomé Lovato assumiu a função de Ouvidor; Odirlei Uavniczak é o respondente do Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidor Substituto; e Marcelo Tascheto presta apoio administrativo.

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2022, a Ouvidoria-Geral da UFSM recepcionou 476 manifestações. Destas, 43 manifestações foram arquivadas e 07 encaminhadas para outros órgãos públicos, pois não eram de competência da UFSM. Os motivos para o arquivamento das 43 manifestações foram: falta de clareza/insuficiência de dados (27); duplicidade de manifestação, isto é, quando uma manifestação é registrada mais de uma vez de forma idêntica (15); e falta de urbanidade (1).



Figura 1 Motivos de arquivamento de manifestações.

Assim sendo, 433 manifestações foram conhecidas e tratadas. Todas foram respondidas dentro do prazo, com tempo médio de 26,57 dias.



Figura 2 Respostas tempestivas e prazo médio.

A denúncia foi o tipo de manifestação predominante, correspondendo a 58,4%; seguido pela reclamação, com 26,6%; solicitação (13,2%); elogio (1,2%); e sugestão (0,7%). Não foi recepcionada nenhuma manifestação do tipo simplifique. Em números absolutos, foram 253 denúncias, 115 reclamações; 57 solicitações; 5 elogios; 3 sugestões; e 0 simplifique. Um dos motivos da predominância de denúncias é que toda manifestação registrada de forma anônima é classificada pela Plataforma Fala.BR como *comunicação*, nome técnico dado para a denúncia anônima, mesmo quando não se trata efetivamente de uma denúncia.

	RECLAMAÇÃO	115 (26.6%)
	SOLICITAÇÃO	57 (13.2%)
	DENÚNCIA	253 (58.4%)
	SUGESTÃO	3 (0.7%)
	ELOGIO	5 (1.2%)
	SIMPLIFIQUE	()

Figura 3 Quantitativo por tipo de manifestações.

Na série histórica, em 2022 houve aumento de 49,31% no total de manifestações tratadas pela UFSM em relação a 2021, que havia totalizado 290 manifestações conhecidas; e aumento de 69,14% em relação a 2020, que havia computado 256 manifestações conhecidas.



Figura 4 Série histórica de manifestações recebidas pela Ouvidoria

As manifestações são classificadas em assuntos pré-definidos na Plataforma Fala.BR pelo manifestante, podendo ser reclassificadas pela Ouvidoria quando a escolha do usuário não corresponde ao teor da manifestação. O assunto predominante em 2022 foi conduta docente (49 manifestações); seguido de denúncia de irregularidades (36); ouvidoria (26); atendimento (20); conduta ética (20); ouvidoria interna (19); e assédio moral (18). Para relação completa, consultar o “Painel Resolveu?” em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



Figura 5 Classificação do teor das manifestações por assuntos

Em relação ao grau de resolutividade, 95,84% das manifestações foram consideradas resolvidas pela Ouvidoria. Quanto à satisfação do usuário, apenas 32 manifestantes responderam à pesquisa, dos quais 21,88% ficaram muito satisfeitos; 21,88 ficaram satisfeitos; 12,50 acharam regular; 6,25% declararam-se insatisfeitos; e 37,50% muito insatisfeitos, resultando numa satisfação média de 46,09%, ficando acima da média nacional de órgãos públicos federais (45,59%).

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

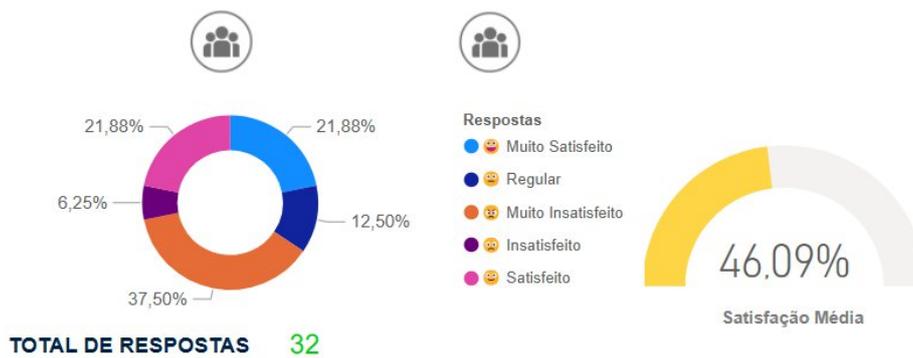


Figura 6 Satisfação do usuário

Perfil do Usuário dos Serviços de Ouvidoria

Tendo em vista que o preenchimento de dados cadastrais dos usuários na Plataforma Fala.BR é opcional, resulta que poucos preenchem essas informações, comprometendo a elaboração do perfil dos usuários mais acurada.

Em relação à idade, apenas dois usuários responderam, situando-se um na faixa dos 20-39 anos e, outro, na de 40-59 anos; 205 usuários não informaram a idade. Quanto ao sexo, 40 usuários responderam, sendo 15 do sexo masculino e 25 do sexo feminino, correspondendo a 7,2% e 12% respectivamente.



Figura 7 Perfil dos manifestantes por gênero.

Sobre a raça e cor, 85,58% não informaram; 9,13% responderam branca; 3,37%, parda; 0,96%, preta; e 0,48%, indígena.

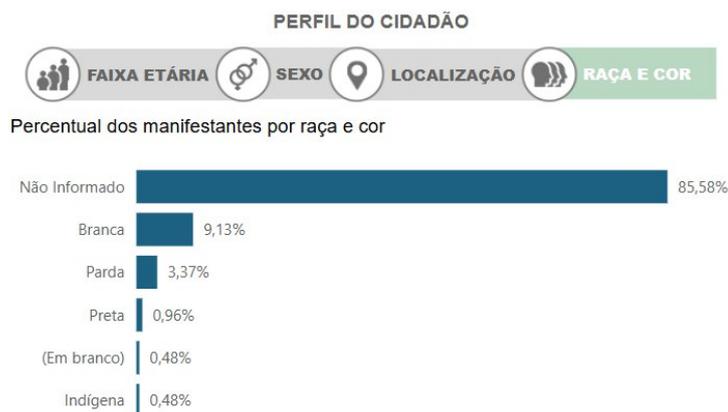


Figura 8 Perfil dos manifestantes por raça/cor.

16,35% das manifestações foram realizadas do Rio Grande do Sul; 0,48% do Paraná, Minas Gerais, Goiás, São Paulo, Mato Grosso do Sul, Rio Grande do Norte e Santa Catarina. 79,33% não informaram a localização.



Figura 9 Perfil dos manifestantes por localização geográfica.

Todas as informações consolidadas neste relatório são de consulta pública e foram obtidas do *Painel Resolveu?* <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Ações exitosas

Em 2021, a Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) decidiu investir em mediação e conciliação como estratégias para a gestão de conflitos. Como passo inicial, buscou-se capacitar servidores para atuarem nessas práticas. Nesse contexto, a Ouvidora, Sonia Roselaine de Prá Venturini, iniciou o Curso de Mediação na Escola Superior da Magistratura do Rio Grande do Sul (AJURIS), uma das principais referências no Brasil em soluções adequadas de conflitos.

No início de 2022, com apoio do Gabinete do Reitor, foi promovida a lotação do servidor Odirlei Viane Uavniczak, então lotado na Comissão Permanente de Sindicâncias e Inquéritos Administrativos (COPSIA). Ele também iniciou o curso de

Mediação na AJURIS, que segue as diretrizes pedagógicas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e tem como objetivo capacitar mediadores e conciliadores judiciais para atuar em processos nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

Embora a mediação esteja consolidada no âmbito jurídico, o contexto das universidades apresenta características que demandam abordagens específicas. As relações de trabalho em universidades federais, especialmente entre docentes de um mesmo departamento, são de longa duração, frequentemente ultrapassando décadas. Além disso, o convívio diário e intenso entre servidores exige soluções que considerem a preservação das relações interpessoais e a manutenção de equipes de trabalho.

Porém, estudos e práticas relacionadas à mediação em Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) ainda são escassos. Até agosto de 2021, apenas seis das 69 universidades federais haviam implementado espaços de gestão consensual de conflitos, segundo Beirão (2021). Dentre essas, apenas uma incluía a mediação no âmbito da Ouvidoria. Em conversas com ouvidores e ouvidoras de outras IFES, foi identificada a resistência inicial de muitas partes em conflito a participarem de sessões de mediação, especialmente devido ao momento emocional delicado em que os conflitos frequentemente são reportados e a atuação das ouvidorias usualmente na deflagração do conflito.

Esses desafios reforçaram a necessidade de adaptar o modelo de mediação judicial para o contexto universitário, promovendo estratégias que fossem mais acolhedoras e eficazes. Assim, o servidor Odirlei Uavniczak conduziu um projeto de pesquisa com o objetivo de identificar os principais desafios da mediação em ambientes universitários e desenvolver práticas inovadoras e adequadas para a gestão de conflitos no contexto e segundo as particularidades das universidades federais do Brasil.

A partir do conhecimento adquirido no curso e da pesquisa desenvolvida, os princípios da mediação começaram a ser incorporados gradativamente no atendimento e no tratamento de manifestações na Ouvidoria da UFSM. Em agosto de 2022, ocorreu, de forma espontânea, a primeira mediação formal, fruto de uma demanda interpessoal previamente tratada por meio de reuniões individuais, culminando em uma sessão conjunta e na formalização de um acordo, homologado pelo Reitor, professor Luciano Schuch.

Com base na Portaria n. 581/2021 da Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria passou a identificar manifestações que envolviam conflitos interpessoais e eram elegíveis para mediação. Em 2022 foram realizadas 11 mediações formais, todas resultando em acordos bem-sucedidos, sem reincidências ou descumprimentos.

Essa abordagem evitou a abertura de processos administrativos disciplinares, que, além de caros e demorados — com um custo médio de R\$ 41.000,00 por processo (Nóbrega, 2015) —, frequentemente geram impactos negativos, como afastamentos por adoecimento, dissolução de equipes e desmotivação. Em contrapartida, a mediação promoveu integração e fortalecimento da comunidade universitária, reduzindo tensões e preservando relacionamentos.

Assim sendo, a disseminação dessa cultura de gestão consensual de conflitos também passou a ser um dos objetivos centrais da Ouvidoria. Dessa forma, a UFSM consolidou a mediação como um instrumento não apenas de resolução de disputas, mas também de construção de um ambiente de trabalho mais colaborativo e harmônico.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade Federal de Santa Maria - SIC-UFSM funciona junto à Ouvidoria e trata da transparência passiva, tendo como função disponibilizar informações públicas em atendimento a demandas específicas de pessoas físicas ou jurídicas solicitadas à UFSM.

O SIC-UFSM recebeu 143 pedidos de acesso à informação em 2022, sendo o 117º órgão público mais demandado dentre 320 cadastrados na Plataforma Fala.BR. Houve uma redução de 33,8% em relação ao ano de 2021 que havia totalizado 216 pedidos. Todos os pedidos foram registrados de forma eletrônica. Não houve pedido feito de forma presencial e todos foram respondidos, não ocorrendo nenhuma omissão.

Quando o SIC-UFSM recebe um pedido, inicialmente verifica-se se a informação solicitada já não se encontra publicada em transparência ativa nos portais da Instituição. Em caso afirmativo, o SIC-UFSM responde ao usuário indicando onde a informação se encontra e, caso necessário, orienta sobre a utilização de filtros. O principal portal de transparência ativa da Universidade Federal de Santa Maria é o **UFSM em Números**: <https://portal.ufsm.br/ufsm-em-numeros/publico/index.html>

Caso a informação solicitada não se encontre em transparência ativa, o pedido é encaminhado ao órgão detentor da informação para fornecê-la, inserindo os documentos no processo eletrônico, os quais são encaminhados ao solicitante. O prazo de atendimento dos pedidos, regulamentado pela Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), é de vinte dias, podendo ser prorrogado uma única vez por mais dez dias. O prazo médio de resposta do SIC-UFSM, em 2022, foi de 14,89 dias.

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

143

RANKING [?]

117° / 320

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA [?]

14,89

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING [?]

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

218° / 320

Figura 10 Visão Geral dos pedidos de acesso à informação

Dos pedidos de acesso à informação recebidos, o acesso foi concedido em 81,82% dos casos; 2,80% tiveram acesso negado; 4,90%, acesso parcialmente concedido; 0,70% solicitavam informação inexistente; 3,50% não se tratavam de solicitação de informação; 6,29% foram registrados de forma duplicada.

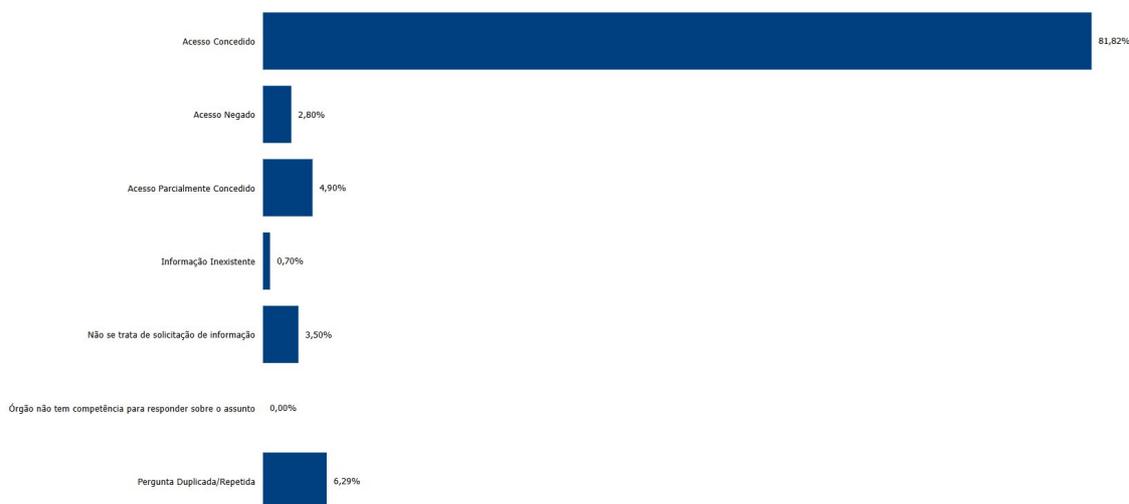


Figura 11 Triagem dos pedidos de acesso à informação

A Lei de Acesso à Informação assegura ao solicitante o direito de interpor recursos, por diversos motivos, seja para recorrer quando o acesso é negado, seja por julgar ter recebido informação incompleta, por receber informação diversa da solicitada, dentre outros. A LAI garante duas instâncias de recursos dentro do órgão solicitado; o recurso de primeira instância é destinado à autoridade máxima da unidade administrativa que detém a informação solicitada (chefia hierárquica); já o de segunda instância é dirigido à autoridade máxima do órgão. Além desses, há a possibilidade de recorrer à Controladoria-Geral da União – CGU (terceira instância) e, por fim, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI (quarta instância).

Em 2022, a UFSM recebeu um total de 8 pedidos de recurso, todos os quais foram resolvidos em primeira instância. Não houve recurso interposto em segunda instância. Desta forma, apenas 5,59% dos pedidos tiveram interposição de recurso.



Figura 12 Interposição de recursos

Todos os recursos foram respondidos. O prazo médio de resposta aos recursos foi de 5,25 dias. Os motivos da interposição de recursos foram informação incompleta (75,00%); e informação recebida não corresponde com a solicitada (25,00%). A UFSM não possui nenhuma informação classificada, todas as negativas recaem sobre legislações específicas. Um caso recorrente de informação negada diz respeito a solicitação das datas de abertura de concursos públicos para determinados cargos, informação que é sigilosa a fim de não favorecer determinado candidato.



Figura 13 Visão geral de interposição de recursos.

Em relação à apreciação das razões dos recursos, 62,50% foram deferidos e 37,50%, parcialmente deferidos. Cabe destacar que o dispositivo do recurso é destinado a recorrer da decisão a respeito do pedido inicial, e não deve ser usado para solicitar novas informações, sendo este outra justificativa recorrente para indeferir recursos.



Figura 14 Decisões referentes aos recursos interpostos.

Perfil dos solicitantes de pedidos de acesso à informação

Os 143 pedidos de acesso à informação foram registrados por 108 solicitantes distintos, representando uma média de 1,7 pedidos por solicitante. Destes, 105 foram pessoas físicas e 03, pessoas jurídicas, dentre as quais um sindicato/conselho profissional, um escritório de advocacia e um por organização não governamental.

Dentre as pessoas físicas, 19,45% são do sexo masculino; 18,52% do sexo feminino; e 62,04% não informaram. Quanto à faixa etária, 12 solicitante estão na faixa 31-40 anos; 08 entre 51-60 anos; 06 na faixa 21-30 anos; 05 entre 41-50 anos; e 02 acima de 60 anos. 75 solicitantes não informaram a faixa etária.

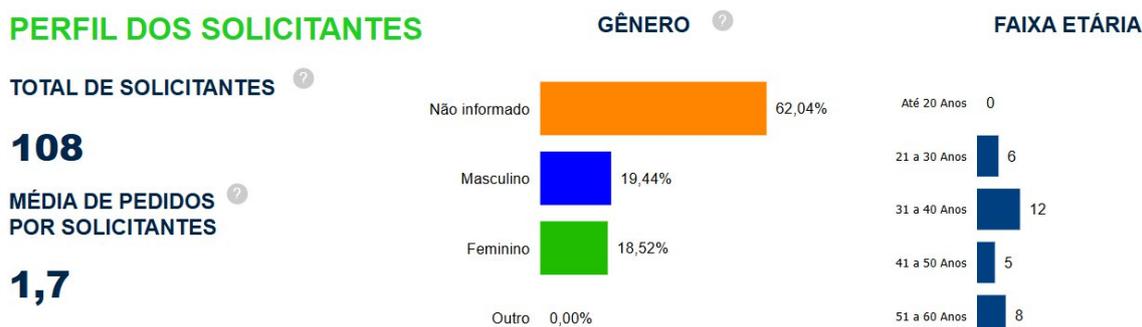


Figura 15 Perfil dos solicitantes quanto ao gênero e faixa etária.

A respeito da escolaridade, a maioria dos solicitantes possuem mestrado ou doutorado (14); seguido de pós-graduação (12); ensino superior (08); ensino médio (02); e ensino fundamental (01). 71 solicitantes não informaram a escolaridade. Referente à profissão, destaca-se servidor público federal (16 solicitantes); professor (08); profissional liberal/autônomo (02); estudante (02); jornalista (02); pesquisador (01); servidor público municipal (01); empregado do setor privado (01); e outros (01). 71 solicitantes não informaram a profissão.

A maioria dos pedidos originaram-se do Rio Grande do Sul (13); seguidos dos estados de Minas Gerais (06); Paraíba e Santa Catarina (04); Ceará (03); Distrito Federal, Bahia e Amazonas (02); e Goiás, Mato Grosso do Sul, Acre, Rio de Janeiro (01). 68 solicitantes não informaram a localização.

Todas as informações consolidadas neste relatório foram obtidas do *Painel Lei de Acesso à Informação* <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>