

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023

OUVIDORIA DA UFSM

Ouvidoria

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Santa Maria/RS, 2024

OUVIDORIA DA UFSM

Thomé Lovato
Ouvidor

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 2023.

Força de Trabalho

Em 2023, a Ouvidoria-Geral da UFSM contou com três servidores e dois bolsistas. O Prof. Thomé Lovato ocupa a função de Ouvidor; Odirlei Uavniczak é o respondente do Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidor Substituto; e Marcelo Tascheto presta apoio administrativo. Os bolsistas integravam o Projeto Ouvidoria Acessível, recepcionando e facilitando o acesso aos canais da Ouvidoria e Acesso à Informação.

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2023, a Ouvidoria-Geral da UFSM recepcionou 636 manifestações. Destas, 25 manifestações foram arquivadas e 10 encaminhadas para outros órgãos públicos, pois não eram de competência da UFSM. Os motivos para o arquivamento das 25 manifestações foram: falta de clareza/insuficiência de dados (14); duplicidade de manifestação, isto é, quando uma manifestação é registrada mais de uma vez de forma idêntica (6); manifestação encaminhada com cópias para diversos órgãos públicos, apenas para conhecimento (4); e perda de objeto (1).



Figura 1 Motivos de arquivamento de manifestações.

Assim sendo, 611 manifestações foram conhecidas e tratadas. Todas foram respondidas dentro do prazo, com tempo médio de 35,36 dias.



Figura 2 Respostas tempestivas e prazo médio.

A denúncia foi o tipo de manifestação predominante, correspondendo a 63,8%; seguido pela reclamação, com 24,9%; solicitação (9,3%); sugestão (1,3%); elogio (0,7%). Não foi recepcionada nenhuma manifestação do tipo simplifique no período. Em números absolutos, foram 390 denúncias, 152 reclamações; 57 solicitações, 8 sugestões, 4 elogios 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.

RECLAMAÇÃO	152 (24.9%)
SOLICITAÇÃO	57 (9.3%)
DENÚNCIA	390 (63.8%)
SUGESTÃO	8 (1.3%)
ELOGIO	4 (0.7%)
SIMPLIFIQUE	()

Figura 3 Quantitativo por tipo de manifestações.

Na série histórica, em 2023 houve aumento de 41,1% no total de manifestações tratadas pela UFSM em relação a 2022, que havia totalizado 433 manifestações conhecidas; e aumento de 110,69% em relação a 2021, que havia computado 290 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. O assunto predominante em 2023 foi assédio moral (77 manifestações); seguido de conduta docente (74); conduta ética (43) e denúncia de irregularidades (37).



Figura 5 Classificação do teor das manifestações por assuntos

Houve crescimento de 327,77% nas manifestações classificadas como assédio moral em relação a 2022, quando este foi o sétimo assunto mais recorrente, totalizando 18 manifestações. Esse expressivo aumento pode ser considerado fruto de campanhas de conscientização contra o assédio, maior divulgação da Ouvidoria e dos canais de denúncias e reclamações, bem como de rodas de conversas nas quais a Ouvidoria participou. Com efeito, as reclamações e denúncias tiveram um pico no mês de maio de 2023, quando essas ações foram realizadas.



Figura 6 Série histórica de denúncias e reclamações em 2023

Em relação ao grau de resolutividade, 91,26% das manifestações foram consideradas resolvidas pela Ouvidoria. Quanto à satisfação do usuário, apenas 24 manifestantes responderam à pesquisa, dos quais 20,83% ficaram muito satisfeitos e 37,50% muito insatisfeitos, resultando numa satisfação média de 40,63%, ficando acima da média nacional de órgãos públicos federais (37,10%).



Figura 7 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. Quanto ao sexo, 50 usuários responderam, sendo 21 do sexo masculino e 29 do sexo feminino, correspondendo a 7,7% e 10,6% dos usuários totais respectivamente..



Figura 8 Perfil dos manifestantes por gênero.

Sobre a raça e cor, 86,86% não informaram; 10,58% responderam branca; 1,46%, parda; 0,36%, preta; e 0,36%, amarela.

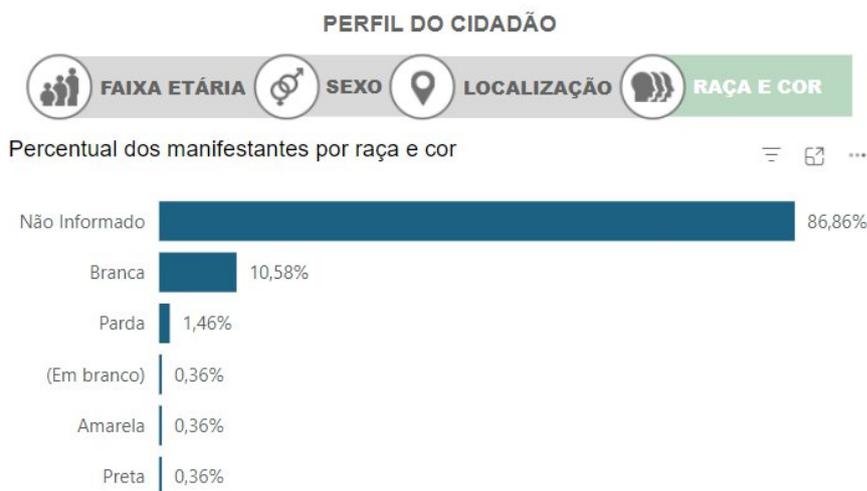


Figura 9 Perfil dos manifestantes por raça/cor.

13,50% das manifestações foram realizadas do Rio Grande do Sul; 0,73% de São Paulo; e 0,36% do Amapá, Bahia, Mato Grosso, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte e Santa Catarina. 82,85% não informaram a localização.



Figura 10 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>

Assédio moral, assédio sexual e importunação

Após o tratamento das manifestações cujo assunto do teor foi, na triagem, classificado como assédio moral, verificou-se a ocorrência de dezessete casos que foram tratados como assédio moral. Cabe salientar que alguns destes casos receberam mais de uma manifestação, bem como manifestações inicialmente classificadas no assunto assédio moral foram consideradas conflitos interpessoais e laborais e receberam tratamento adequado de solução de controvérsias. Além disso, quatro casos foram classificados como importunação e três casos classificados como assédio sexual em 2023. O quantitativo refere-se a casos, pois pode ocorrer o registro de mais de uma manifestação referente a uma mesma situação. Abaixo encaminhamos tabelas discriminando os dados por 1) categorias dos supostos agressores x vítimas; e 2) resultado do tratamento das manifestações:

1) Quanto às categorias de suposto(s) agressor(es) x vítima(s)

Manifestações de Assédio em 2023	
Docente(s) x Discente(s)	9
Docente(s) x TAE(s)	1
Docente(s) x Docente(s)	1
TAEs x Discente(s)	1
Discente(s) x Discente(s)	4
Discente(s) x Docente(s)	1
TOTAL	17

Manifestações de Importunação em 2023	
TAEs x Dicente(s)	3
Docente(s) x Docente(s)	1
TOTAL	4

Manifestações de Assédio Sexual em 2023	
Discente(s) x Discente(s)	2
Docente(s) x Discente(s)	1
TOTAL	3

2) Quanto ao resultado do tratamento dado às manifestações.

Manifestações de Assédio em 2023	
Sindicância	5
PAD	2
Processo Ético	1
Arquivamento	5
Mediação Administrativa	3
Ações Educativas	1
TOTAL	17

Manifestações de Importunação em 2023	
Arquivamento	1
PAD	1
Encaminhado para tratamento de saúde	1
Mediação Administrativa	1
TOTAL	4

Manifestações de Assédio Sexual em 2023	
Processo Disciplinar Discente	2
PAD	1
TOTAL	3

Ações exitosas

Os Centros de Ensino da UFSM passaram por reestruturação administrativa, tendo como principal mudança a extinção das secretarias de Cursos e de Departamento e a criação de secretarias integradas, o que exigiu uma grande mudança de cultura organizacional e ocasionou diversos conflitos, uma vez que, no período de transição coexistiram a rotina antiga de atendimento personalizado de servidores por cursos e a nova cultura de serviços integrados. Além disso, o período de avaliação final dos semestres letivos costumam deflagrar diversas controvérsias entre discente e docentes. Partindo do pressuposto de que conflitos são naturais dentro de uma organização plural e democrática como o é uma universidade pública, a Ouvidoria buscou trabalhar usando metodologias de tratamento adequado de conflitos, como a mediação e conciliação, visando buscar solucionar de forma pacífica e gerar uma maturidade organizacional, a

fim de que pequenos conflitos não viessem a escalar e se transformar em assédios. Por outro lado, o tratamento desses conflitos por via disciplinares, como a abertura de sindicâncias investigativas ou processos administrativos disciplinares em conflitos naturais, tendia a agravar a controvérsia e fragmentar equipes, quando, de fato, os processos disciplinares ou éticos deveriam se limitar a questões graves.

Dessa forma, quando se tratava de conflitos interpessoais ou laborais em fases iniciais ou sem maiores gravidades, a Ouvidoria buscou tratar as questões buscando estimular soluções consensuais entre os envolvidos e gestores, assim como realizou procedimentos de mediação, conciliação e rodas de conversas. Todavia, a exígua força de trabalho da Ouvidoria limitava a realização desses procedimentos; assim sendo, verificou-se que era necessário descentralizar essas práticas pelos diferentes centros administrativos da Universidade.

Assim sendo, a Ouvidoria e o Núcleo de Educação e Desenvolvimento (NED) da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) organizaram um curso de capacitação em Gestão de Conflitos, ofertados para os servidores da Instituição em junho e julho de 2023. O curso foi ministrado pelo servidor lotado na Ouvidoria Odirlei Uavniczak, que possui certificação de Mediador Judicial do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul - NUPEMEC/TJRS. Como a procura pela capacitação foi muito grande, foi ofertada uma segunda turma. Setenta e um servidores fizeram a capacitação e houve a formação de quarenta e nove facilitadores de solução consensual de conflitos interpessoais e laborais.

O curso versou sobre a teoria contemporânea do conflitos, trabalhou as ferramentas de mediação, a linguagem não-violenta dentro de uma dinâmica de círculos de construção de paz. A capacitação teve como objetivo formar facilitadores de gestão consensual de conflitos que irão servir como referências nas mais diversas unidades administrativas da UFSM para a promoção de soluções pacíficas, como alternativa mais adequada ao tratamento disciplinar de controvérsias corriqueiras que, se não tratadas em fases iniciais, podem vir a se agravar.

A realização de mediações e conciliações garantiu a criação de soluções efetivas, não tendo sido registrado caso de reincidência ou descumprimento de acordo, o que também evitou a abertura de processos disciplinares e outras sequelas decorrentes, como afastamentos para tratamento de saúde, dissolução de equipes de trabalho por meio de remoções e, em vez disso, buscou-se fomentar a criação de integração e senso de comunidade entre os conflitantes. A formação de facilitadores igualmente objetivou disseminar uma cultura de gestão consensual de conflitos de forma descentralizada, permitindo a intervenção logo na deflagração do conflito.

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 234 pedidos de acesso à informação em 2023, sendo o 102º órgão federal mais demandado dentre 321 cadastrados na Plataforma Fala.BR. Houve um aumento de 61,11% em relação ao ano de 2022, que havia totalizado 143 pedidos. Todos os pedidos foram registrados de forma eletrônica. Não houve pedido feito de forma presencial. Todos os pedidos 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 2023, foi de 17,41 dias.

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

234

RANKING ?

102° / 321

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

17,41

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING ?

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

259° / 321

Figura 11 Visão Geral dos pedidos de acesso à informação

Dos pedidos de acesso à informação recebidos, o acesso foi concedido em 86,32% dos casos; 2,99% tiveram acesso negado; 1,28%, acesso parcialmente concedido; 2,56% solicitavam informação inexistente; 2,56% não se tratavam de solicitação de informação; 3,42% foram registrados de forma duplicada; em 0,85% a UFSM não tinha competência para responder.



Figura 12 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); 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 2023, a UFSM recebeu um total de 22 recursos, dos quais 17 em primeira instância; desses, 04 subiram para a segunda instância (Reitor) e 01 chegou à terceira instância (CGU). Não houve recurso interposto à CMRI. Desta forma, apenas 7,26% dos pedidos iniciais interpuseram recurso.

TOTAL DE RECURSOS ?



Figura 13 Interposição de recursos

Todos os recursos foram respondidos. O prazo médio de resposta aos recursos foi de 5,14 dias. A CGU respondeu o recurso em 30 dias e manteve a decisão da UFSM. Os motivos da interposição de recursos foram informação incompleta (63,64%); informação recebida não corresponde com a solicitada (22,73%); e outros (13,64%). 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 14 Visão geral de interposição de recursos.

Em relação à apreciação das razões dos recursos, 40,91% foram deferidos; 31,82%, indeferidos; 9,09%, parcialmente deferidos; e 18,18%, não conhecidos. 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.

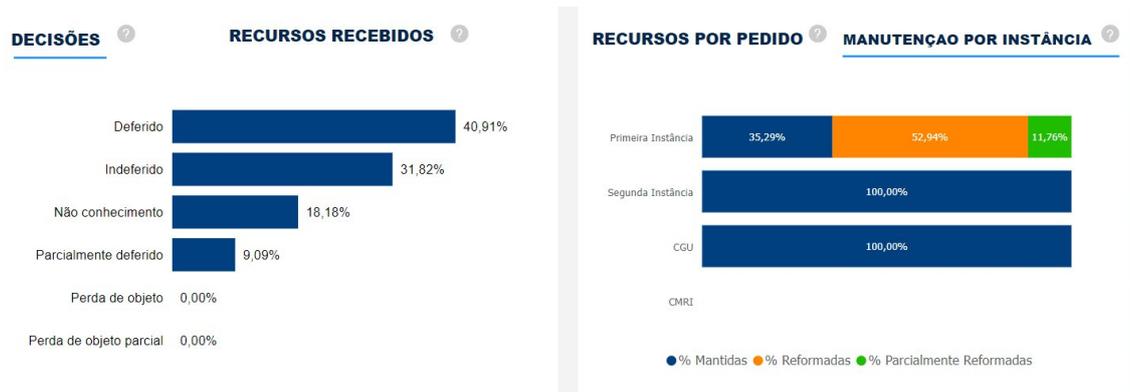


Figura 15 Decisões referentes aos recursos interpostos.

Perfil dos solicitantes de pedidos de acesso à informação

Os 234 pedidos de acesso à informação foram registrados por 192 solicitantes, representando uma média de 1,3 pedidos por solicitante. Destes, 189 foram pessoas físicas e 03, pessoas jurídicas, dentre as quais um órgão público, um escritório de advocacia e um que se enquadrou como “outra atividade”.

Dentre as pessoas físicas, 19,79% são do sexo masculino; 15,63% do sexo feminino; 0,52% classificaram-se como “outros” e 64,06% não informaram. Quanto à faixa etária, 25 solicitante estão na faixa 31-40 anos; 09 na faixa 21-30 anos; 08 entre 41-50 anos; 08 entre 51-60 anos; 05 acima de 60 anos; 01 abaixo de 20 anos. 136 solicitantes não informaram a faixa etária.

PERFIL DOS SOLICITANTES

TOTAL DE SOLICITANTES ?

192

MÉDIA DE PEDIDOS
POR SOLICITANTES ?

1,3

GÊNERO ?



FAIXA ETÁRIA

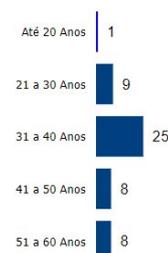


Figura 16 Perfil dos solicitantes quanto ao gênero e faixa etária.

A respeito da escolaridade, a maioria dos solicitantes possuem mestrado ou doutorado (25); seguido de pós-graduação (19); ensino superior (10), ensino médio (03). 135 solicitantes não informaram a escolaridade. Referente à profissão, destaca-se servidor público federal (26 solicitantes); professor (8); estudante (7); pesquisador (4); servidor público estadual (2); e servidor público municipal (1). 133 solicitantes não informaram a profissão. A maioria dos pedidos originaram-se do Rio Grande do Sul (18), seguidos dos estados de Pernambuco e Rio de Janeiro (5); Santa Catarina, Minas Gerais, Bahia (4).

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