

## RELATO INTEGRADO – OUVIDORIA DA UFFS/2022

### 1. Ouvidoria

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 2022 a 31 de dezembro de 2022, cadastrados na Plataforma Fala.BR pelos usuários ou pela Ouvidoria da UFFS. Muito embora os efeitos da pandemia de covid-19 estiveram presentes durante o ano de 2022, a Instituição manteve todos os esforços para que os serviços prestados fossem entregues de acordo com a qualidade que os usuários necessitam.

Ao longo do ano de 2022, a Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul recebeu 167 manifestações. Tais manifestações encontram-se devidamente cadastradas, respondidas e armazenadas em repositório próprio da Ouvidoria. Dessas manifestações, 57 apresentam-se como comunicação; 27 como solicitação; 24 como denúncia; 26 como reclamação; 4 como elogio e 1 como sugestão. No montante geral de manifestações, 138 foram respondidas, 1 encontra-se em tratamento e 28 foram arquivadas por não conter os elementos mínimos necessários para o devido tratamento. 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 (1/01/2022) – Data Final (1/12/2022) – TIPO DE MANIFESTAÇÃO (Selecionar Tudo)**".

A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul, no exercício de 2022, além de suas atribuições normalmente executadas, esteve comprometida com ações voltadas ao desenvolvimento contínuo e qualidade dos serviços prestados. Neste 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 esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Os serviços da UFFS também estão publicados no [Portal de Serviços do Governo](#). Destaca-se que, como o ano de 2022 contou com o período eleitoral, tais ações foram suspensas até o final deste, e por conseguinte, reiniciadas.

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, esta ouvidoria realiza o monitoramento da transparência ativa e passiva, sugerindo aos diversos órgãos da Instituição o aprimoramento e a melhora contínua desta ferramenta.

No tocante ao planejamento e desenvolvimento das ações do ano de 2022, esta ouvidoria realizou em parceria com a Assessoria Especial de Governança e Integridade (ASEGI), com a Secretaria Especial de Tecnologia da Informação SETI com a Diretoria de Comunicação Social (DICOM), com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGESP) e com a Comissão de Ética da UFFS (CE) a promoção de eventos visando informação para o público em geral, bem como, o desenvolvimento e capacitação de servidores. Os eventos podem ser acessados nos seguintes links: [https://www.youtube.com/watch?v=KMir1P\\_EshQ](https://www.youtube.com/watch?v=KMir1P_EshQ), para a “Palestra de Governança Pública nas IFES - Primeiros Passos: O Caso da UNIFEI (parceria com a Universidade Federal de Itajubá); <https://www.youtube.com/watch?v=nj6P5zthfHA&t=1s> , para Gestão de documentos no Mesa Virtual: aspectos legais e práticos;

<https://www.youtube.com/watch?v=TJPffi2As4k&t=3802s> , para Vamos conversar sobre assédio moral no trabalho?.

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, esta Ouvidoria 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 dos telefones: 49 20493728 e 49 991842088, bem como, no endereço de correspondência eletrônica [ouvidoria@uffs.edu.br](mailto:ouvidoria@uffs.edu.br), em sua sala, na Reitoria, no Campus Chapecó, com atendimento pré-agendado, ou ainda no link a seguir: [QUERO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO](#).

A Ouvidoria prima em 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.