

RELATÓRIO OUVIDORIA UFSC

Exercício 2024



Ouvidoria

Telefone: (48) 3721-9955.

Endereço: Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima,
Térreo da Reitoria. Trindade. Florianópolis, SC. CEP: 88040-900.



Reitor

Irineu Manoel de Souza

Vice-Reitora

Joana Célia dos Passos

Chefe de Gabinete

Bernardo Meyer

Diretor-Geral do Gabinete

João Luiz Martins

Ouvidoria

Tereza Cristina Meurer Antunes (Ouvidora substituta)

Carine Santos Albano

Christian Rosa Salmoria

Jean Carlos Garcia

Serviço de Informações ao Cidadão

Patrick Cunha

Florianópolis, 2025.

ed. revisada.

Relatório Ouvidoria UFSC : exercício 2024 © 2025 by UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA is licensed under CC BY 4.0. To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



SUMÁRIO

Glossário	7
1 Introdução	10
2 Sumário executivo	11
3 Manifestações recebidas	13
3.1 Número de manifestações recebidas.....	13
3.2 Tipos de manifestações e tratamento	15
3.3 Motivos das manifestações e setores mais demandados	21
4 Problemas recorrentes e soluções adotadas	26
5 Força de trabalho	28
6 Ações exitosas, dificuldades e propostas de ações	29
7 Avaliação dos serviços	32
8 Carta de serviços ao cidadão	35
9 Serviço de informações ao cidadão	36
10 Considerações finais	39
11 Referências	41

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Total de manifestações	14
Figura 2 – Manifestações em tratamento, respondidas e arquivadas	14
Figura 3 – Motivos para arquivamento	15
Figura 4 – Manifestações recebidas do tipo Denúncia	17
Figura 5 – Motivos de arquivamentos de denúncias	18
Figura 6 – Manifestações recebidas do tipo Reclamação	19
Figura 7 – Motivos dos arquivamentos de manifestações do tipo Reclamação	19
Figura 8 – Manifestações recebidas do tipo Solicitação	20
Figura 9 – Motivos dos arquivamentos de manifestações do tipo Solicitação	21
Figura 10 – Satisfação do usuário	33
Figura 11 – Resolutividade (indicada pela Ouvidoria)	34
Figura 12 – Total de recursos	36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tipos de Manifestações e situação.....	15
Tabela 2 – Percentuais de cada tipo de manifestação	16
Tabela 3 – Dos assuntos mais recorrentes para o tipo de manifestação Denúncia	23
Tabela 4 – 10 maiores assuntos de Comunicações	23
Tabela 5 – Setores demandados – manifestações do tipo Reclamação	24
Tabela 6 – Setores demandados – manifestações do tipo Solicitação.....	25
Tabela 7 – Encaminhamento de manifestação do tipo Elogio por setores	25

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Plano de ação da Ouvidoria para 2025 30

GLOSSÁRIO

AMLAI: Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI). Responsável por zelar pelo cumprimento da LAI no órgão ou entidade.

ARA: Sigla referente ao Campus de Araranguá da UFSC.

AUDIN: Auditoria Interna da UFSC.

BNU: Sigla referente ao Campus de Blumenau da UFSC.

CCA: Centro de Ciências Agrárias da UFSC.

CCE: Centro de Comunicação e Expressão da UFSC.

CCJ: Centro de Ciências Jurídicas da UFSC.

CCS: Centro de Ciências da Saúde da UFSC.

CDS: Centro de Desportos da UFSC.

CED: Centro de Ciências da Educação da UFSC.

CFH: Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFSC.

CFM: Centro de Ciências Físicas e Matemáticas da UFSC.

CGU: Controladoria-Geral da União. Órgão do governo federal responsável pela defesa do patrimônio público, pela transparência e pelo combate à corrupção.

CMRI: Comissão Mista de Reavaliação de Informações. Instância recursal em última instância administrativa sobre acesso à informação classificada.

COPERVE: Comissão Permanente do Vestibular da UFSC.

CPA: Comissão Própria de Avaliação. Responsável pela condução dos processos de avaliação internos da instituição de ensino superior.

CSE: Centro Socioeconômico da UFSC.

CTC: Centro Tecnológico da UFSC.

Denúncia: Comunicação de prática de irregularidade ou ilícito cuja apuração dependa da atuação de órgãos competentes. Inclui também a “Comunicação”, que é uma denúncia anônima.

DPD: Departamento de Processos Administrativos Disciplinares da UFSC.

DPGI: Departamento de Gestão da Informação da UFSC.

Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Fala.BR: Plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação do Governo Federal, utilizada pela UFSC para registro de manifestações e pedidos referentes à LAI.

FEPese: Fundação de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas.

FG-1: Função Gratificada, nível 1. Tipo de remuneração adicional por exercício de chefia, coordenação etc.

GESPÚBLICA: Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização.

GR: Gabinete da Reitoria da UFSC.

LAI: Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

Manifestação: Termo genérico que engloba reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações feitos à Ouvidoria.

OGU: Ouvidoria-Geral da União. Órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), vinculado à CGU.

PRAE: Pró-Reitoria de Permanência e Assuntos Estudantis da UFSC.

PROAD: Pró-Reitoria de Administração da UFSC.

PROAFE: Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Equidade da UFSC.

PRODEGESP: Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas da UFSC.

PROEX: Pró-Reitoria de Extensão da UFSC.

PROFOCO: Programa de Formação Continuada em Ouvidoria, oferecido pela CGU.

PROGRAD: Pró-Reitoria de Graduação e Educação Básica da UFSC.

PROPESQ: Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação da UFSC.

PROPG: Pró-Reitoria de Pós-Graduação da UFSC.

PU: Prefeitura Universitária da UFSC.

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos.

SEAD: Secretaria de Educação a Distância da UFSC.

SEAI: Secretaria de Aperfeiçoamento Institucional da UFSC.

SEAVis: Serviço de Acolhimento a Vítimas de Violências da UFSC.

SeCARTe: Secretaria de Cultura, Arte e Esporte da UFSC.

SECOM: Secretaria de Comunicação da UFSC.

SEPLAN: Secretaria de Planejamento e Orçamento da UFSC.

SeTIC: Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação da UFSC.

SIC: Serviço de Informações ao Cidadão. Responsável pelo atendimento aos pedidos de acesso à informação (LAI).

SINAES: Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.

SINOVA: Departamento de inovação da UFSC.

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Solicitação: Pedido para adoção de providências pela administração pública.

SSI: Secretaria de Segurança Institucional da UFSC.

Sugestão: Apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento de serviços públicos.

TAE: Servidor Técnico-Administrativo em Educação. Categoria de servidores das instituições federais de ensino.

1 INTRODUÇÃO

Na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), autarquia vinculada ao Ministério da Educação, a Ouvidoria foi instituída pela Portaria nº 671/GR/96, de 28 de maio de 1996, sendo a quarta ouvidoria universitária do Brasil. Ela corresponde ao setor responsável pelo recebimento e tratamento de manifestações da comunidade interna e externa da UFSC, tais como reclamações, sugestões, solicitações, elogios e denúncias.

Atuando como unidade integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), a Ouvidoria da UFSC é responsável por promover a participação social por meio do recebimento, da análise e do encaminhamento de manifestações dos cidadãos às equipes de áreas técnicas competentes e aos setores apuratórios, com vistas ao aprimoramento e à melhoria contínua da gestão.

Além de ter cumprido as competências estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público) e pelo Decreto nº 9.492/2018, que a regulamenta e estabelece as normas gerais do SisOuv, no ano de 2024 a Ouvidoria também foi responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão, atuando na operacionalização do atendimento aos pedidos de acesso à informação formulados com base na Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI).

Este relatório foi elaborado nos termos dos artigos 14, I, e 15 da Lei nº 13.460/2017, e dos artigos 60, §§ 1º e 2º, e 68 da Portaria Normativa nº 116/2024 da Controladoria-Geral da União – tendo por objetivo apresentar a percepção qualitativa e quantitativa do conjunto de manifestações recebidas, cadastradas e tratadas pela Ouvidoria da UFSC em 2024. Os dados apresentados foram coletados no Painel Resolveu, no Painel LAI e em relatórios da plataforma Fala.BR.

Neste documento, consideram-se como demandas do cidadão as manifestações de ouvidoria previstas na Lei nº 13.460/2017 (reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios); e também pedidos de simplificação: Simplifique. Ainda serão referenciados os pedidos de acesso à informação, que serão tratados de forma separada, mas constarão do relatório.

A seguir, no Sumário Executivo, serão apresentadas, de forma resumida, as ações e atividades realizadas pela Ouvidoria da UFSC no ano de 2024.

2 SUMÁRIO EXECUTIVO

Ao longo de 2024, a Ouvidoria da UFSC contou com a colaboração das unidades administrativas e acadêmicas para a execução de suas atividades, o que foi fundamental para a consolidação dos meios de participação dos usuários da Instituição e o aperfeiçoamento dos seus procedimentos acadêmicos e administrativos.

Para institucionalizar o papel e o âmbito de atuação da Ouvidoria, foi aprovado em 24 de setembro de 2024 o Regimento Interno da Ouvidoria da UFSC, anexo à Portaria Normativa nº 489/2024/GR.

Durante o ano referido, um total de 743 manifestações de ouvidoria (elogios, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias) foram recebidas e tratadas pela Ouvidoria da UFSC, sendo que 547 foram respondidas, 196 foram arquivadas e 28 manifestações foram encaminhadas para outros órgãos.

Além do tratamento e encaminhamento das manifestações, outros atendimentos de caráter orientativo foram realizados pela Ouvidoria, como atendimentos presenciais, telefônicos e por *e-mail*, para os quais os esclarecimentos prestados possibilitaram encaminhamentos ou soluções junto a instâncias acadêmicas e administrativas sem demandar o registro de uma manifestação de ouvidoria.

É preciso destacar que cada demanda requer exame detalhado e, às vezes, necessita discussões entre os membros da equipe e/ou com pessoas de outras áreas, não apenas para a identificação das unidades responsáveis pelos temas, mas também para uma entrega adequada da resposta à ou ao solicitante.

Além das demandas de Ouvidoria, também foram analisados 334 pedidos de acesso à informação recebidos pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC/UFSC. Os pedidos de acesso à informação recebidos foram respondidos em sua quase totalidade, 99,7%, e 73,65% do total de pedidos tiveram o acesso concedido, num tempo médio de resposta de 14,57 dias. Desse quantitativo de solicitações, houve apresentação de recurso para 61 respostas fornecidas pelas áreas técnicas (instâncias acadêmicas e/ou administrativas).

No que se refere à transparência ativa, no ano de 2024 foram adotadas ações envolvendo não só a Ouvidoria, mas também a Autoridade de Monitoramento (AMLAI), a Coordenadoria de Gestão de Processos do Gabinete da Reitoria e a Secretaria de Aperfeiçoamento Institucional (SEAI), a fim de ampliar o atendimento de itens

relacionados a esse tema. Nesse sentido, foram realizadas adequações em documentos e no *site* do acesso à informação, passando-se de 9 itens cumpridos (18%) para 34 itens cumpridos (69%) de um total de 49 itens de transparência ativa que devem ser cumpridos pelo órgão. Assim, em 2024, houve a adequação de 22 itens e, em fevereiro e março de 2025, mais 3 itens foram regularizados.

Cabe destacar que a Ouvidoria procurou alertar para a relação entre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a LAI, tendo recebido acolhimento dessa demanda pela AMLAI/UFSC, que envidou esforços para promover a aproximação do SIC/UFSC com a Secretaria de Planejamento e Orçamento (SEPLAN), o encarregado de dados da UFSC e a SEAI, a fim de estreitar entendimentos, prover a atualização do Portal da Transparência da UFSC e do *site* da proteção de dados da Instituição, bem como construir orientações institucionais sobre o tema.

Por fim, ressalta-se que no ano de 2024 foram iniciadas discussões para o desenho e aprimoramento dos processos de ouvidoria, mudanças na estrutura da força de trabalho e planejamento da capacitação da equipe no ano de 2025, com prioridade para a realização do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO) e cursos de capacitação na área de Direitos Humanos.

Em síntese, a Ouvidoria coordenou e executou atividades de sua competência previstas para o ano de 2024, além de ter efetuado o atendimento de pedidos de acesso à informação via SIC e subsidiado a AMLAI em questões relativas à transparência ativa. Ainda, foram iniciadas tratativas de adequação de espaço físico e de horário de atendimento, bem como discutidas questões administrativas de desenho e aprimoramento de processos internos e gestão da equipe de trabalho.

3 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Dedica-se esta seção à apresentação do número de manifestações recebidas em 2024, bem como a uma análise dos principais motivos dessas manifestações e dos principais setores demandados.

3.1 Número de manifestações recebidas

No ano de 2024, os canais utilizados pela Ouvidoria para recebimento de manifestações foram: internet, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR; *e-mail*; carta; e presencial. Contudo, independente do canal de recebimento, a Ouvidoria sempre direcionou os manifestantes para a oficialização da demanda via plataforma Fala.BR. Destaca-se que o atendimento para orientações e esclarecimento de dúvidas de usuários foi realizado via telefone, *e-mail* e presencialmente, sendo que o atendimento presencial ocorria no turno da tarde, no horário das 13h às 17h, devidamente divulgado à comunidade.

Em 2024, conforme descrito nas figuras 1 e 2, a Ouvidoria da UFSC recebeu um total de 743 manifestações, das quais 547 foram respondidas, 196 foram arquivadas e 28 foram encaminhadas para outros órgãos. Ressalta-se que 95% dos pedidos foram respondidos dentro do prazo e que o tempo médio de resposta foi de 18,69¹ dias.

Cabe destacar que um percentual de 42,8% dos arquivamentos, correspondente a 84 manifestações, ocorreu para as Comunicações (denúncias anônimas), que foram arquivadas por não haver possibilidade de solicitar complementação da informação, não sendo possível a formação de juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração.

¹ A Lei nº 13.460/2017, em seu Art. 16., estabelece um prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, para encaminhar a decisão administrativa final ao usuário (BRASIL, 2017).

Quanto aos demais arquivamentos, as denúncias (manifestações identificadas) corresponderam a 34,2% (67 manifestações); as reclamações corresponderam a 13,3% (26 manifestações); e as solicitações equivaleram a 9,7% dos arquivamentos totais, com 18 pedidos.

Figura 1 – Total de manifestações



Fonte: BRASIL (2025b).

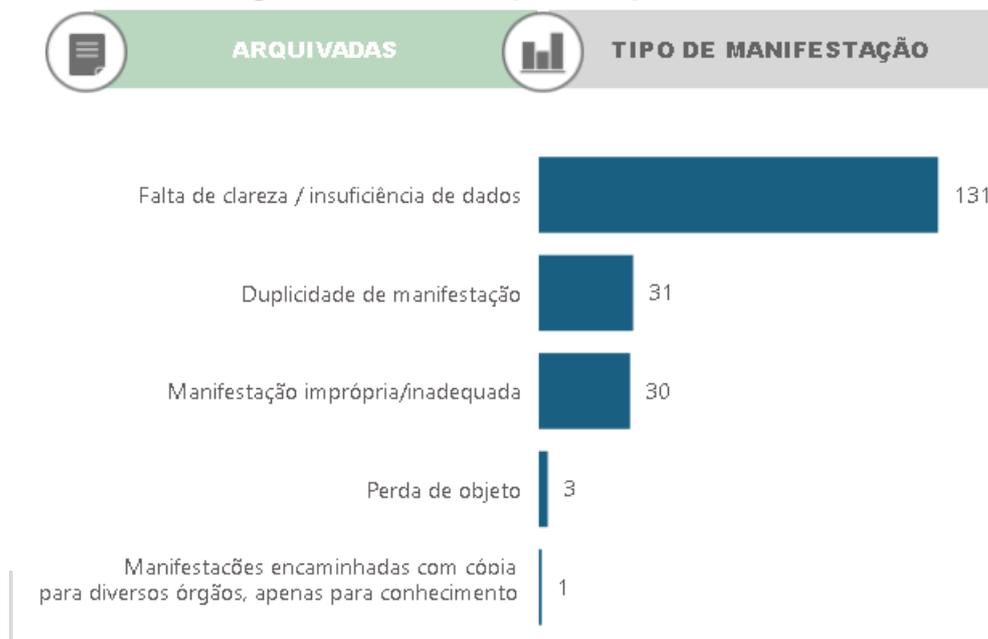
Figura 2 – Manifestações em tratamento, respondidas e arquivadas



Fonte: BRASIL (2025b).

Entre os principais motivos para o arquivamento das manifestações de ouvidoria estão a falta de clareza ou insuficiência de dados, responsáveis por 67% dos arquivamentos, seguidos de duplicidade de manifestação e de manifestação imprópria/inadequada, que corresponderam, respectivamente, a 15,8% e 14,8% dos arquivamentos. A Figura 3 detalha os motivos de arquivamento.

Com relação às manifestações encaminhadas a outros órgãos, é preciso salientar que mesmo manifestações que não competem ao órgão exigem dedicação da equipe para sua análise e correto encaminhamento. Cada demanda requer exame detalhado e, comumente, necessita de pesquisa, troca de ideias com outras pessoas para identificação dos responsáveis pelo tratamento do tema. Consequentemente, há uma gama de fluxos e ações que impacta a rotina da equipe da Ouvidoria.

Figura 3 – Motivos para arquivamento

Fonte: BRASIL (2025b).

3.2 Tipos de manifestações e tratamento

A Tabela 1, “Tipos de Manifestações e situação”, apresenta de maneira segmentada, por categoria de manifestação e por situação, a quantidade de manifestações de ouvidoria recebidas no período de janeiro a dezembro de 2024.

Tabela 1 – Tipos de Manifestações e situação
(continua)

Categoria	Quantidade
Reclamação	264
Solicitação	108
Denúncia ²	358

² Engloba denúncias e comunicações que são denúncias anônimas.

	(conclusão)
Categoria	Quantidade
Sugestão	3
Elogio	10
Simplifique	0
Situação	Quantidade
Em tratamento	0
Respondidas	547
Arquivadas	196
Encaminhadas para outros órgãos	28

Fonte: Dados obtidos do Painel Resolveu? (BRASIL,2025b).

Os percentuais dos diferentes tipos de manifestação descritos na Tabela 2, a seguir, demonstram a representatividade de cada tipo de manifestação no total de demandas recebidas.

Tabela 2 – Percentuais de cada tipo de manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncias	358	48%
Reclamações	264	35,53%
Elogios	10	1,34%
Solicitações	108	14,55%
Sugestões	3	0,4%
Simplifique	0	0%
Total	743	100%

Fonte: Dados obtidos do Painel Resolveu? (BRASIL,2025b).

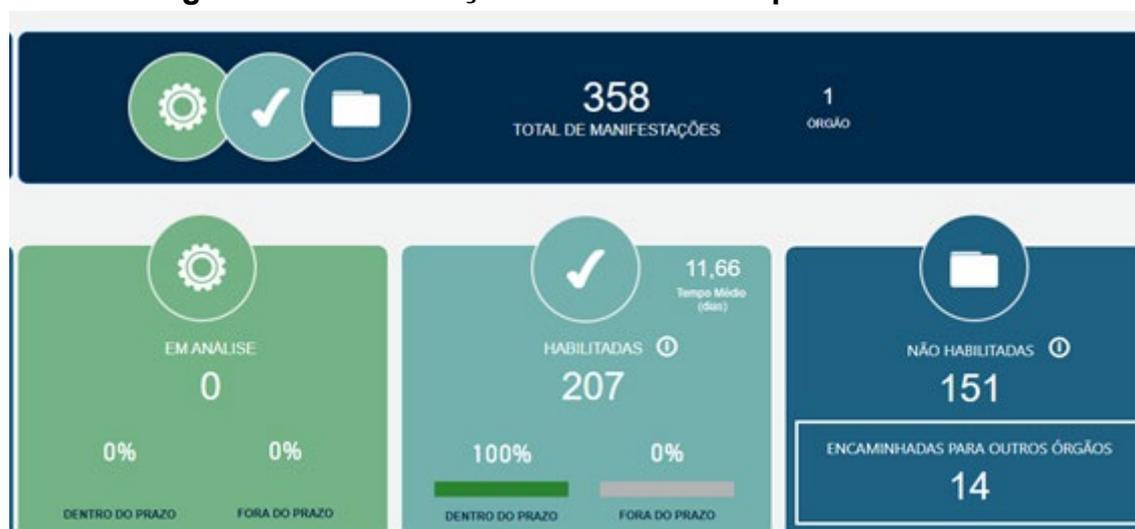
As solicitações (pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal) representaram 14,55% das manifestações. Já as reclamações (demonstrações de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço) corresponderam a 35,53% das demandas. As sugestões (apresentações de ideia ou formulações de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública), por sua vez, tiveram percentual igual a 0,4%. As denúncias (atos que indicam a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes) obtiveram o maior percentual entre as

manifestações: 48%. Os elogios (demonstrações de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido) atingiram o percentual de 1,34%. Por fim, para o Simplifique (registro que permite aos cidadãos apresentarem sugestões de melhorias, identificação de falhas e questionamentos com o objetivo de diminuir os entraves dos procedimentos e dos processos administrativos), não houve registro de manifestações.

Como foi exposto acima, as denúncias, abrangendo denúncias e comunicações de irregularidades, constituíram o tipo de manifestação mais recorrente em 2024, correspondendo a 48% das manifestações de ouvidoria, quase metade do total de demandas recebidas, seguida das reclamações, que corresponderam a 35,53% das manifestações.

No caso específico das denúncias, a Ouvidoria recebeu um total de 358 manifestações, das quais 207 foram habilitadas e encaminhadas para as áreas de apuração e outras 151 foram arquivadas, conforme a Figura 4. Em valor percentual, esse tipo de manifestação correspondeu a 77,04% do total de manifestações arquivadas pela Ouvidoria no ano de 2024.

Figura 4 – Manifestações recebidas do tipo Denúncia

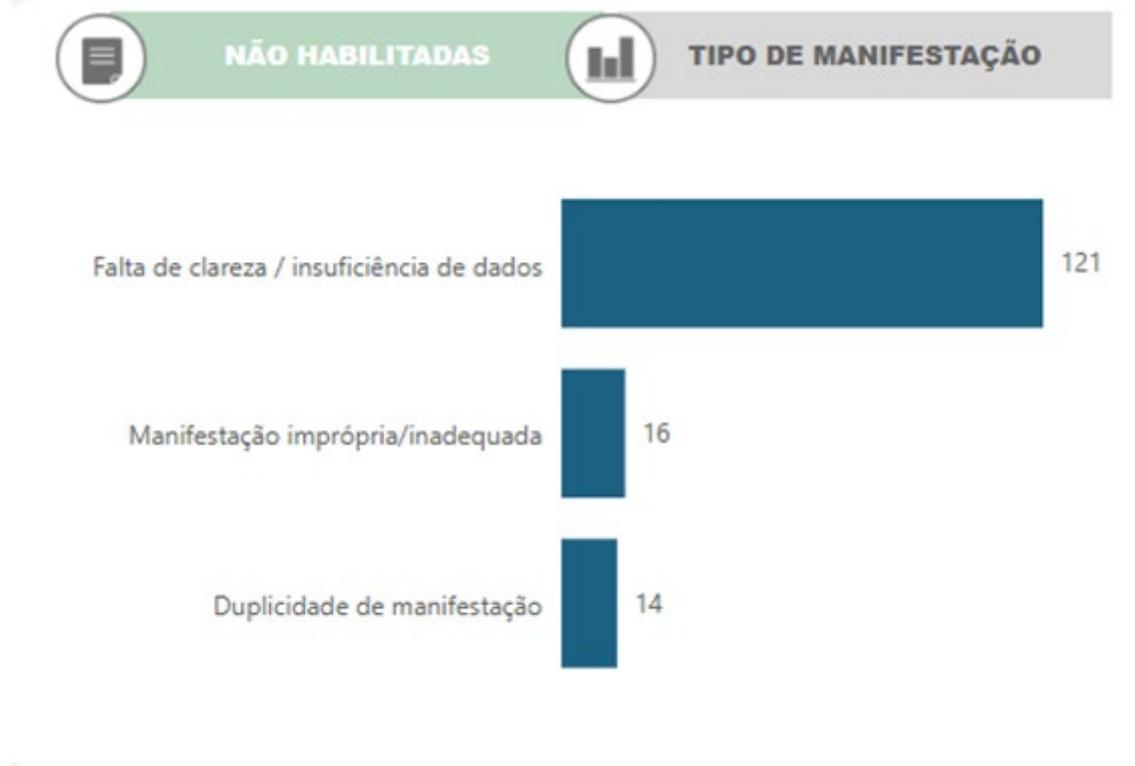


Fonte: BRASIL (2025b).

Com relação aos principais motivos apontados para o arquivamento, observou-se que 80% dos casos foram decorrentes de falta de clareza e/ou insuficiência de dados, totalizando 121 manifestações, seguidos de manifestações impróprias/inadequadas, com

10,59%, equivalentes a 16 manifestações. Já o motivo “duplicidade de manifestação” foi responsável por 9,27% das inabilitações, equivalente a 14 manifestações. Esses números são apresentados na Figura 5 a seguir.

Figura 5 – Motivos de arquivamentos de denúncias



Fonte: BRASIL (2025b).

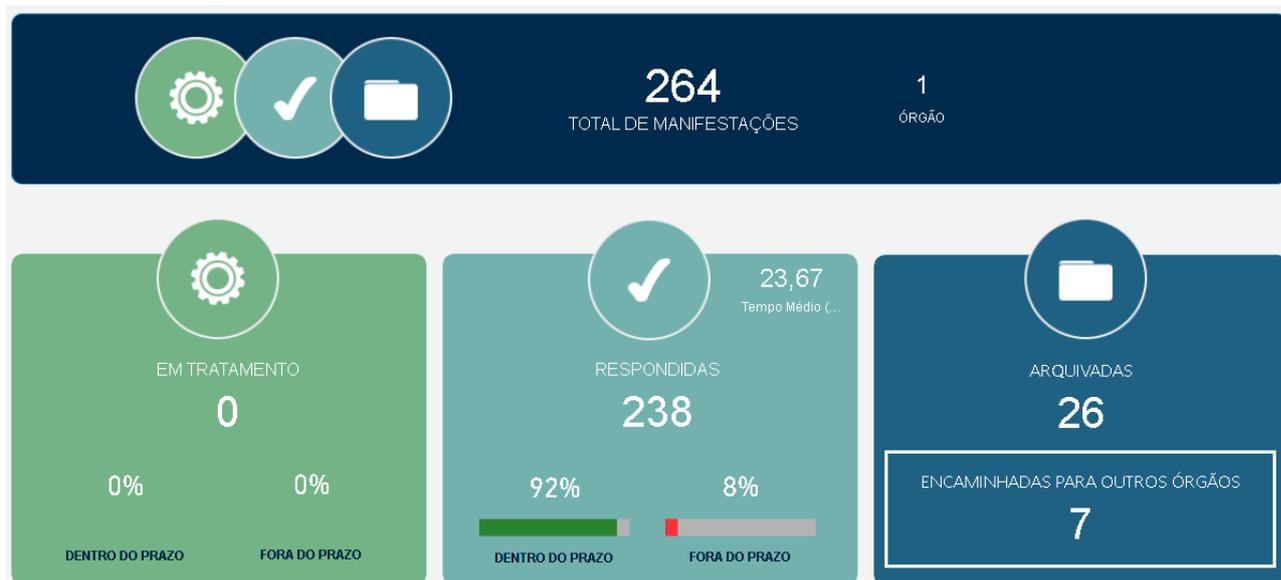
Os dados apresentados possibilitam uma reflexão sobre a necessidade de atuação da Ouvidoria em conjunto com instâncias administrativas e acadêmicas para fornecer esclarecimentos e instruções sobre as informações básicas que devem constar de uma denúncia.

No que se refere às manifestações do tipo reclamação, do total de 264 manifestações recebidas, 238 foram respondidas e as 26 restantes foram arquivadas, conforme representado na Figura 6 (Manifestações recebidas do tipo Reclamação). Os principais motivos de arquivamento foram a duplicidade de manifestação e a falta de clareza/insuficiência de dados, como se observa na Figura 7.

Os arquivamentos por duplicidade são decorrentes de manifestações que foram encaminhadas à UFSC e a outro órgão externo que acabou direcionando a demandada à UFSC. Com relação aos arquivamentos por falta de clareza ou insuficiência de

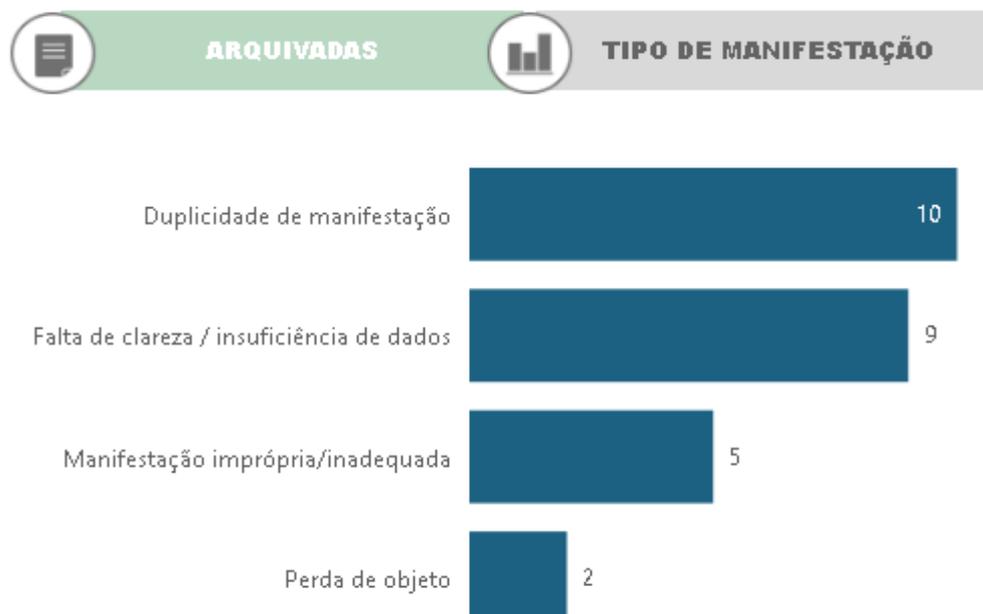
informação, a causa do arquivamento foi a falta de retorno após solicitação de esclarecimentos.

Figura 6 – Manifestações recebidas do tipo Reclamação



Fonte: BRASIL (2025b).

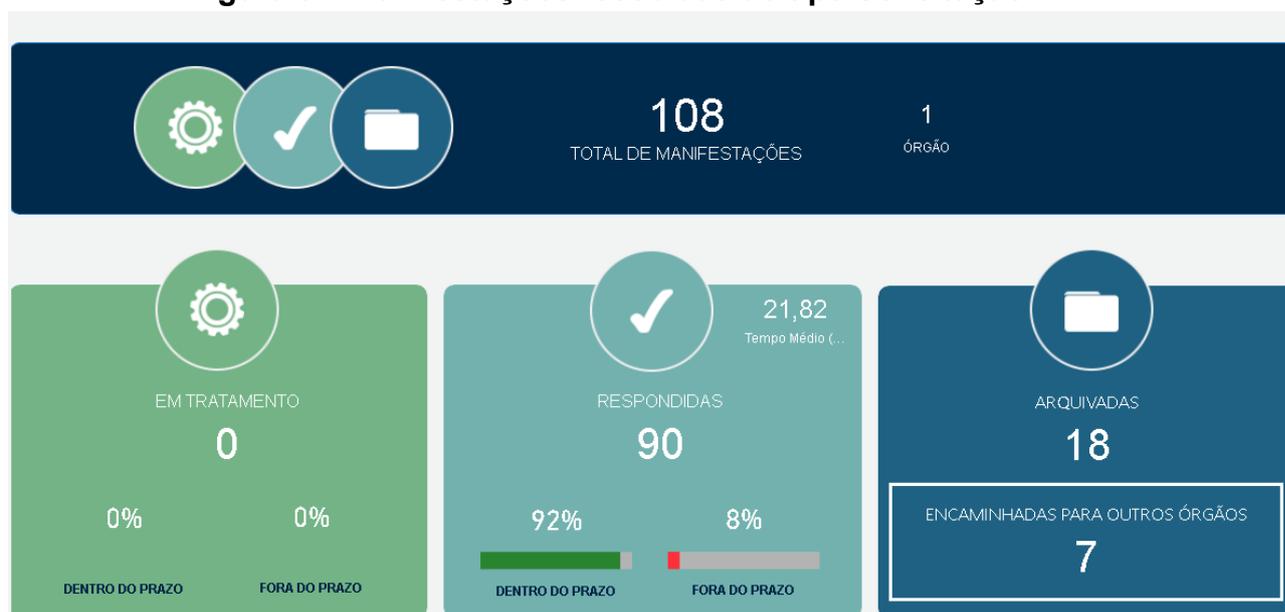
Figura 7 – Motivos dos arquivamentos de manifestações do tipo Reclamação



Fonte: BRASIL (2025b).

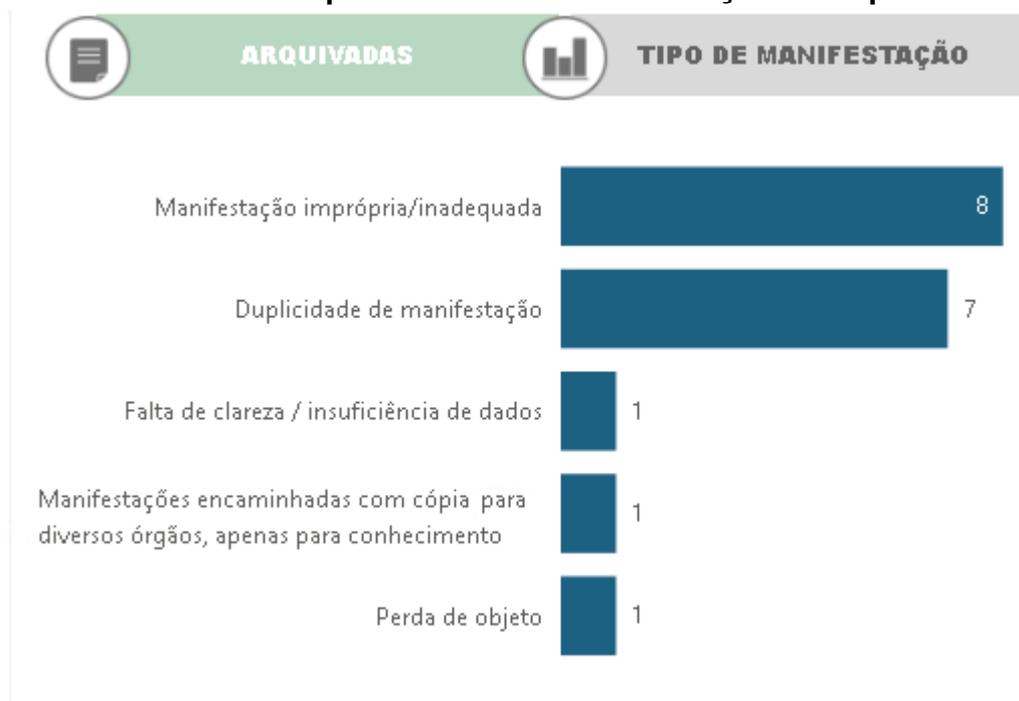
Quanto às manifestações do tipo solicitação, do total de 108 recebidas, 90 manifestações foram respondidas e 18 foram arquivadas, sendo que as manifestações impróprias/inadequadas e a duplicidade de informação foram os principais motivos de arquivamento, conforme o disposto na Figura 9 – Motivos dos arquivamentos de manifestações do tipo Solicitação.

Figura 8 – Manifestações recebidas do tipo Solicitação



Fonte: BRASIL (2025b).

O arquivamento pelo motivo de manifestação imprópria/inadequada ocorre porque, por vezes, há um procedimento já formalizado e estabelecido pela UFSC, porém o manifestante o desconhece. Nessas situações, antes do arquivamento da solicitação, o solicitante é informado sobre o local em que a informação está disponível e o passo a passo para obtê-la.

Figura 9 – Motivos dos arquivamentos de manifestações do tipo Solicitação

Fonte: Dados obtidos Painel Resolveu? (BRASIL, 2025b).

Cabe ainda registrar que a manifestação do tipo elogio teve 1 arquivamento, tendo como motivo manifestação imprópria/inadequada. As demandas do tipo Simplifique não foram recebidas pela Ouvidoria no ano de 2024, e para as manifestações do tipo sugestão, que foram apenas 3, não houve arquivamento.

3.3 Motivos das manifestações e setores mais demandados

Com relação aos motivos das manifestações, cabe esclarecer que no ano de 2024 a Ouvidoria da UFSC não teve possibilidade de realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos. O setor pretendia cadastrar os subassuntos

mais adequados à realidade da UFSC, mas em decorrência do elevado número de demandas essa ação não foi possível.

No que se refere às manifestações do tipo denúncia e comunicação (denúncias anônimas), a classificação efetuada pelo manifestante foi mantida, de modo que o campo assunto reflete o entendimento do manifestante sobre o registro. Já para as manifestações de ouvidoria do tipo reclamação, solicitação e elogio, no momento da análise, foi realizada uma classificação do campo assunto “Educação Superior”, ou seja, todas as manifestações foram enquadradas no assunto “Educação Superior”, que é muito abrangente e não houve a classificação de subassunto, a conduta adotada generaliza o registro e dificulta a análise. No que concerne ao tipo de manifestação sugestão, foi mantida a classificação do campo assunto conforme o preenchimento do requerente.

Assim, para manifestações do tipo denúncia, comunicação e sugestão, serão apresentadas as manifestações pelos principais assuntos. No que se refere a reclamação, solicitação e elogios, serão apresentados apenas os setores mais demandados.

Salienta-se que para o ano de 2025 serão repensados os processos internos, a fim de proceder à adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos, bem como ao desenvolvimento de registros internos que possibilitem a avaliação qualitativa das manifestações.

Com relação à manifestação do tipo denúncia, estão elencados na Tabela 3 os 10 assuntos com maior incidência, que correspondem a 82,22%, referentes a 111 demandas de um total de 135 denúncias habilitadas. Na referida tabela, constata-se que assédio moral é o assunto mais recorrente, correspondendo a 26,67% do total das denúncias habilitadas, seguido de racismo, que corresponde a 12,59% dos casos. Os relatos desses tipos de denúncia apontam para comportamentos inapropriados e inaceitáveis, que violam a dignidade e integridade das pessoas, impactando no ambiente universitário e nas relações da comunidade universitária.

Tabela 3 – Dos assuntos mais recorrentes para o tipo de manifestação Denúncia

Assuntos	Quantidade	Percentual
Assédio moral	36	26,67%
Racismo	17	12,59%
Denúncia de irregularidades de servidores	11	8,15%
Educação superior	10	7,41%
Discriminação	9	6,67%
Assédio sexual	6	4,44%
Conduta docente	6	4,44%
Violência contra a mulher	5	3,70%
Conduta ética	4	2,96%
Agente público	4	2,96%
Ações afirmativas	3	2,22%

Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2025]).

No que concerne às manifestações do tipo comunicação, que correspondem às denúncias anônimas, as denúncias de irregularidades de servidores aparecem como as mais recorrentes, correspondendo a 18,06% do total de manifestações, seguidas de assédio moral. Assim, somadas as denúncias e as comunicações, o assédio moral se destaca como assunto mais recorrente.

Tabela 4 – 10 maiores assuntos de Comunicações

Assuntos	Quantidade	Percentual
Denúncia de irregularidades de servidores	13	18,06%
Assédio moral	7	9,72%
Universidades e institutos	7	9,72%
Conduta docente	6	8,33%
Conduta ética	4	5,56%
Racismo	4	5,56%
Agente público	3	4,17%
Assédio sexual	3	4,17%
Serviços públicos	3	4,17%
Bolsas	3	4,17%
Ações afirmativas	3	4,17%

Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2025]).

No que diz respeito à manifestação do tipo sugestão, apenas 3 manifestações foram recebidas. Uma das sugestões não estava no âmbito das competências da UFSC; outra

se referia à isenção de taxa de inscrição para candidatos aos cursos de licenciatura da UFSC, que teve o devido encaminhamento à Comissão Permanente do Vestibular (Coperve), que agradeceu a sugestão e informou que levaria a questão para discussão na Pró-Reitoria de Graduação e Educação Básica (PROGRAD) e no Fórum das Licenciaturas; e uma terceira dizia respeito a sugestão de horário de atendimento de secretaria do Restaurante Universitário.

A manifestação do tipo reclamação, conforme mencionado, foi classificada de forma genérica no momento da análise, utilizando-se no campo assunto “Educação Superior”. Dessa forma, serão apresentados os setores mais demandados, que receberam 66,8% das manifestações do tipo reclamação habilitadas, isto é, 159 manifestações de um total de 238 reclamações respondidas pelo órgão. A Pró-Reitoria de Permanência e Assuntos Estudantis (PRAE) foi o setor mais demandado, com 32 manifestações, seguida do Centro de Ciências de Saúde (CCS), que recebeu um total de 24 reclamações.

Tabela 5 – Setores demandados – manifestações do tipo Reclamação

Setores	Quantidade	Percentual
Pró-Reitoria de Permanência e Assuntos Estudantis – PRAE	32	13,45%
Centro de Ciências da Saúde – CCS	24	10,08%
Pró-Reitoria de Graduação e Educação Básica – PROGRAD	22	9,24%
Centro de Comunicação e Expressão – CCE	18	7,56%
Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas – PRODEGESP	15	6,30%
Prefeitura Universitária – PU	12	5,04%
Campus de Blumenau – BNU	11	4,62%
Campus de Araranguá – ARA	11	4,62%
Centro de Desportos – CDS	7	2,94%
Gabinete da Reitoria – GR	7	2,94%

Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2025]).

Assim como para as reclamações, devido à classificação de forma genérica, utilizando-se no campo assunto “Educação Superior”, a análise referente aos motivos das manifestações de solicitação foi dificultada. Dessa forma, serão apresentados os setores mais demandados, que receberam 73,33% das manifestações do tipo solicitação que foram respondidas pelo órgão, ou seja, 66 manifestações de um total de 90 solicitações respondidas no período avaliado. A unidade que recebeu o maior número de demandas foi o CCS, seguido da PRAE.

Tabela 6 – Setores demandados – manifestações do tipo Solicitação

Setores	Quantidade	Percentual
Centro de Ciências da Saúde – CCS	13	14,44%
Pró-Reitoria de Permanência e Assuntos Estudantis – PRAE	10	11,11%
Pró-Reitoria de Graduação e Educação Básica – PROGRAD	9	10,00%
Outros	6	6,67%
Gabinete da Reitoria – GR	6	6,67%
Centro de Comunicação e Expressão – CCE	5	5,56%
Prefeitura Universitária – PU	4	4,44%
Ausência de competência	4	4,44%
Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação – SeTIC/SEPLAN	3	3,33%
Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas – PRODEGESP	3	3,33%
Pró-Reitoria de Pós-Graduação – PROPG	3	3,33%

Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2025]).

No que se refere às manifestações do tipo elogio, cabe destacar que uma delas foi arquivada, por se tratar de manifestação inadequada/imprópria, e as outras 9 foram encaminhadas aos setores respectivos, sendo que, ao todo, 7 setores receberam manifestações do tipo elogio, conforme indicado na Tabela 7.

Tabela 7 – Encaminhamento de manifestação do tipo Elogio por setores

Setor	Quantidade
Pró-Reitoria de Graduação e Educação Básica – PROGRAD	2
Centro Tecnológico – CTC	2
Centro de Ciências da Saúde – CCS	1
Centro de Ciências Jurídicas – CCJ	1
Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação – SeTIC/SEPLAN	1
Campus de Blumenau – BNU	1
Pró-Reitoria de Permanência e Assuntos Estudantis – PRAE	1

Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2025]).

4 PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

Observou-se que o assédio moral foi apontado como o assunto mais recorrente nas manifestações do tipo denúncia. Cabe destacar que a instituição vem adotando ações de capacitação sobre a temática e de divulgação de materiais orientativos.

Com relação às manifestações do tipo reclamação e solicitação, embora não seja possível uma análise pormenorizada em virtude de não se ter utilizado o campo subassunto, os analistas de ouvidoria, servidores técnico administrativos lotados na ouvidoria, destacam que os temas referentes à educação superior (graduação, educação a distância, pós-graduação, atuação docente e processo seletivo) estão relacionados a problemas de gestão ou ao desconhecimento dos regulamentos e processos internos.

A atuação do Departamento de Processos Administrativos Disciplinares (DPD/UFSC) com a realização de um ciclo de debates com o tema “Assédio moral, sexual, condutas discriminatórias e crime de perseguição” durante a I Semana da Diversidade do Centro de Ciências Jurídicas (CCJ) da UFSC é um exemplo de ação adotada pra a conscientização e o tratamento em relação à temática do assédio. O evento reuniu especialistas e autoridades para discutir e aprofundar o conhecimento sobre os temas relacionados, tão importantes para a construção de um ambiente universitário mais justo e igualitário.

Também merece destaque a atuação do Serviço de Acolhimento às Vítimas de Violências (SEAVis) da UFSC, que é o setor responsável pelo acolhimento de estudantes ou servidores da Universidade que passaram por alguma situação de violência dentro ou fora da Universidade, causada por integrantes da própria instituição.

É preciso destacar ainda a existência de uma comissão que está trabalhando na finalização da minuta de resolução normativa que deverá instituir a Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação no âmbito da Universidade Federal de Santa Catarina.

O Departamento de Processos Administrativos Disciplinares buscou aproximação da Ouvidoria para aprimorar o fluxo de denúncias e elaborar materiais orientativos. Ainda, a Ouvidoria pretende elaborar uma cartilha com orientações sobre como cadastrar uma denúncia, para que seja disponibilizada em formato eletrônico e físico para melhor orientar a comunidade universitária.

A Ouvidoria incluiu nas ações estratégicas previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional da UFSC iniciativas para aproximar-se das instâncias acadêmicas e administrativas da Instituição para sensibilizar os diferentes setores sobre a importância de utilizar as demandas de ouvidoria como uma ferramenta de gestão para avaliação e aprimoramento dos serviços prestados.

No que diz respeito aos normativos que regem as diferentes áreas da Instituição, é preciso destacar que há uma mobilização para a atualização dos regimentos que regulam a atuação dos setores e instâncias da Universidade.

5 FORÇA DE TRABALHO

No ano de 2024, um total de quatro servidores técnico-administrativos em educação (TAEs) estiveram lotados na Ouvidoria, sendo os cargos assim distribuídos: dois assistentes em administração, um auxiliar em administração e uma administradora. Desses, três TAEs estiveram em efetivo exercício.

Houve mudanças na configuração da equipe ao longo do ano. Mais especificamente, em novembro de 2024, o ouvidor, ocupante do cargo de assistente em administração – FG-1 –, solicitou afastamento para realização de curso de pós-graduação *stricto sensu*, e em seu lugar foi indicada ouvidora substituta, do cargo de assistente em administração, proveniente de setor externo à Ouvidoria. A ouvidora substituta ficou responsável pela supervisão do atendimento às demandas de ouvidoria e pelo atendimento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC/GR), tal como fazia o ouvidor antes de solicitar seu afastamento.

Ainda com relação à configuração da equipe, em novembro de 2024 foi efetivada a remoção da servidora do cargo de administradora para outro setor da UFSC, ficando o cargo vago na Ouvidoria. Esse cargo foi repostado em 24 de fevereiro de 2025 por uma servidora do cargo de assistente em administração.

No que se refere à capacitação da equipe, um dos servidores, ocupante do cargo de assistente em administração, que havia ingressado na UFSC no ano de 2023, realizou o Curso de Iniciação ao Ambiente Institucional da UFSC, e a ouvidora substituta iniciou a trilha de cursos do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO).

No planejamento da Ouvidoria para o ano de 2025, há previsão de carga horária destinada à capacitação de todos os servidores lotados na Ouvidoria, com prioridade à realização do PROFOCO e ao atendimento à previsão do seu Regimento Interno no que se refere à realização de cursos de capacitação na área de Direitos Humanos, com ênfase no enfrentamento a violências racistas, capacitistas e de gênero.

Cabe destacar que a capacitação permanente dos TAEs lotados no setor é fundamental para o adequado funcionamento da Ouvidoria e que ela consiste em fator relevante para a gestão de riscos.

6 AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES E PROPOSTAS DE AÇÕES

No que se refere a ações consideradas exitosas, cabe destacar a aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria, por meio da Portaria Normativa nº 489/2024/GR, de 24 de setembro de 2024, que possibilitou clareza sobre as competências institucionais da Ouvidoria da UFSC.

Outra ação com resultados positivos foi a atualização de 22 itens de transparência ativa em novembro de 2024. Os itens passaram ao *status* de cumpridos. Em 2025, mais 3 itens foram atualizados e aprovados. Assim, a transparência ativa passou de 9 itens cumpridos (18%) para 34 itens cumpridos, o que equivale a 69% das exigências previstas para garantir a transparência ativa plena. Há ainda necessidade de aprimorar a disponibilização da informação para atender a todos os requisitos, mas o processo de melhoria já foi iniciado.

As principais dificuldades enfrentadas referiram-se ao acúmulo da função de ouvidor com as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão, o que gerou sobrecarga de trabalho ao ouvidor e a ouvidora substituta, comprometendo atividades administrativas de organização do setor e aprimoramento de processos.

Com relação às medidas adotadas para superar as dificuldades enfrentadas, a Ouvidoria buscou obter junto à Administração Superior da UFSC os recursos necessários, sobretudo quanto à adequação da força de trabalho, a fim de viabilizar o adequado atendimento do SIC.

Outra proposta de ação diz respeito à indexação dos assuntos das manifestações, que foi realizada de forma genérica. A proposta é que essa indexação seja melhor trabalhada, com o estabelecimento de subassuntos no momento de sua análise.

A Ouvidoria também encontrou dificuldades em recuperar informações sobre as ações adotadas para a resolução das manifestações, sendo necessária a implementação de controle interno das manifestações recebidas e dos desdobramentos até o efetivo atendimento das demandas.

Outra dificuldade encontrada diz respeito à atualização da totalidade de itens de transparência ativa para cumprimento de 100% das exigências nesse tema. Para superar essa dificuldade, efetuou-se aproximação com a Autoridade de Monitoramento, que mobilizou diferentes setores, objetivando o atendimento integral da demanda. Porém, há ações que necessitam da atuação de distintos setores da UFSC, o que dificulta o processo.

Ademais, cabe destacar que se identificou dificuldade em conciliar o atendimento do significativo número de demandas recebidas e a atualização dos servidores com relação aos temas relacionados à Ouvidoria, como novas normativas e orientações por parte da Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU) e a implantação das adequações necessárias.

O plano de ação para 2025 descrito no Quadro 1 permitirá mitigar as dificuldades e os problemas enfrentados.

Quadro 1 – Plano de ação da Ouvidoria para 2025

(continua)

Ação	Responsável(is) principal(is)	Prazo (previsão)
1. Aprimoramento da gestão de assuntos (indexação): definir e implementar nova estrutura de assuntos e subassuntos detalhados para reclamações, solicitações, sugestões, denúncias e elogios, permitindo análise qualitativa mais precisa.	Equipe da Ouvidoria	Até o final do 2º trimestre/2025
2. Implementação de controle de resolutividade: desenvolver e adotar um método interno (planilha, sistema simples) para registrar e acompanhar o <i>resultado efetivo</i> das manifestações encaminhadas aos setores, além da resposta formal.	Equipe da Ouvidoria	Até o final do 3º trimestre/2025
3. Capacitação da equipe: executar o plano de capacitação priorizando o PROFOCO e direitos humanos (com ênfase em violências), garantindo carga horária destinada para os cursos.	Ouvidor(a) e servidores da Ouvidoria	Contínuo ao longo de 2025
4. Auxiliar na conclusão da atualização dos itens de transparência ativa: articular com a AMLAI e setores responsáveis (PRODEGESP, PROAD etc.) a atualização dos itens pendentes para atingir 100% de conformidade.	Ouvidor(a), AMLAI, SIC e outros setores envolvidos	Até o final do 3º trimestre/2025
5. Desenvolvimento de metodologia de avaliação de serviços: estudar e propor uma metodologia simples para avaliação periódica dos serviços da Ouvidoria (além da pesquisa Fala.BR), como enquetes curtas ou formulário específico.	Equipe da Ouvidoria (com possível apoio do GR)	Até o final do 4º trimestre/2025

Ação	Responsável(is) principal(is)	Prazo (previsão)
6. Mapeamento e otimização de processos internos: dar seqüências ao mapeamento dos fluxos de trabalho internos (recebimento, análise, encaminhamento, tratamento de denúncias e arquivamento) para identificar gargalos e propor melhorias.	Equipe da Ouvidoria (com possível apoio do DPD)	Início no 2º trimestre/2025 (contínuo)
7. Fortalecimento da prevenção ao assédio e à discriminação: colaborar com o DPD, o SEAVis, a SEAI e a PRODEGESP na divulgação de materiais (Guia Lilás, Cartilha de Denúncia), na promoção de ações de sensibilização e no fluxo de encaminhamento de denúncias.	Ouvidor(a), DPD, SEAVis, SEAI PRODEGESP	Contínuo ao longo de 2025
8. Plano de comunicação e divulgação: elaborar e executar ações para divulgar o papel, as competências e os limites de atuação da Ouvidoria junto à comunidade universitária (através de informativos, site e palestras curtas).	Equipe da Ouvidoria (com apoio da SECOM)	A partir do 2º trimestre/2025

Fonte: Elaborado pelo autor.

7 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Até o momento não foi implantada na Ouvidoria da UFSC uma metodologia de avaliação periódica dos serviços prestados, como, por exemplo, enquetes eletrônicas, consultas aos usuários ou relatórios de avaliação dos serviços.

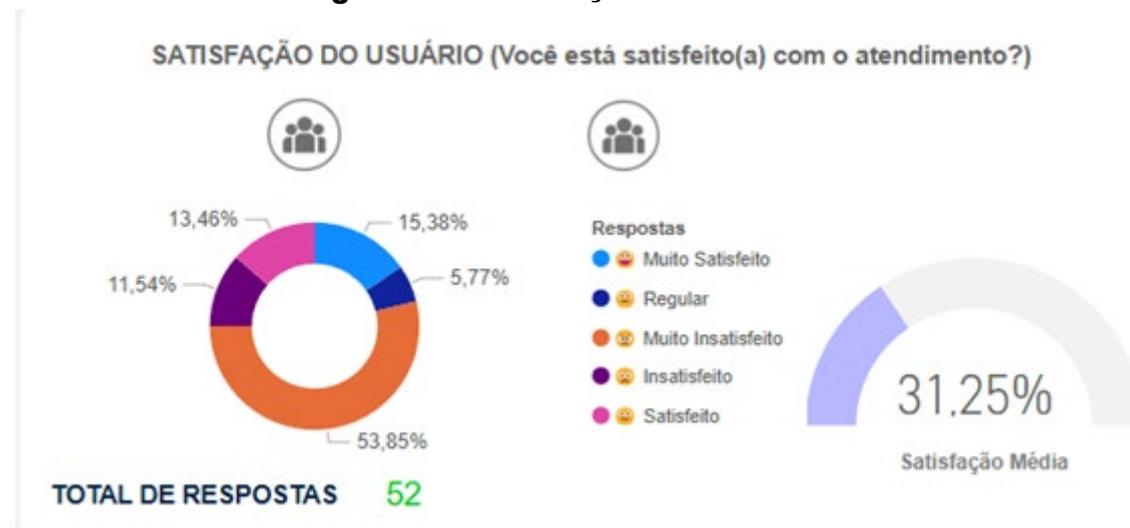
A UFSC não chegou a implantar o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e, até agora, não houve possibilidade de estruturar na Ouvidoria uma metodologia de avaliação que busque coletar ou receber, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos seus usuários.

No âmbito da Ouvidoria, a única ação voltada para a avaliação do serviço prestado, até o momento, é a recomendação aos usuários do preenchimento da pesquisa de satisfação na plataforma Fala.BR, no momento da finalização do atendimento. Contudo, como o preenchimento não é obrigatório, fica a critério dos respondentes a realização da avaliação, que se restringe a avaliar o atendimento para a resolução das demandas em questão.

O número de respostas da pesquisa de satisfação é muito baixo – 52 respostas em um total de 743 manifestações apresentadas ao órgão, o que corresponde a um percentual de 7% das demandas. Entre os respondentes, a satisfação média apontada foi de 31,25%.

Como informado, não há obrigatoriedade de efetuar essa avaliação, e a maioria das manifestações não são avaliadas. Percebe-se, ainda, que a avaliação fica estritamente vinculada à expectativa do usuário, que, por diferentes motivos, pode não ter possibilidade de atendimento em suas demandas, influenciando sua avaliação, que tende a ser negativa em relação ao atendimento.

Figura 10 – Satisfação do usuário



Fonte: BRASIL (2025b).

Cabe observar que, na UFSC, é realizada anualmente a autoavaliação institucional, sendo que a Comissão Própria de Avaliação (CPA) é a responsável pelo Plano de Avaliação da UFSC, que executa o processo avaliativo de modo contínuo e dinâmico, com a participação dos diversos segmentos da Universidade – envolvendo estudantes de graduação e de pós-graduação, servidores técnico-administrativos em educação, professores e gestores – e de representantes da sociedade civil organizada. Esse plano tem como objetivo geral estabelecer os processos de avaliação interna: a autoavaliação institucional, com base nos princípios do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), e as avaliações de cursos.

Por fim, no que se refere ao aspecto de resolutividade, considerando as manifestações com respostas conclusivas pela Ouvidoria da UFSC, conforme indicado no painel Resolveu? e representado na Figura 11 a seguir, a UFSC apresenta uma resolutividade de 90,61% das demandas recebidas.

Figura 11 – Resolutividade (indicada pela Ouvidoria)

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

90,61%



Não

9,39%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: BRASIL(2025b).

8 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado pelo Departamento de Gestão da Informação (DPGI) da Secretaria de Planejamento e Orçamento (SEPLAN) para dar visibilidade e transparência à gestão do serviço público que a UFSC realiza.

O documento contém informações sobre os serviços prestados e sobre como acessar e obter esses serviços, bem como os compromissos de atendimento estabelecidos. A elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão orienta-se pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – Gespública – do Ministério do Planejamento e Orçamento.

O envio de sugestões e solicitações de alterações da Carta de Serviços pode ser realizado pelo *e-mail* dpgi@contato.ufsc.br.

A Carta de Serviços ao Cidadão é disponibilizada em diferentes *sites* da instituição com destaque ao *site* do Departamento de Gestão da Informação – DPGI, da Ouvidoria, do acesso à informação, no Portal da Transparência da UFSC e no Portal da Instituição.

A atualização da Carta de Serviços ao Cidadão ocorre em agosto de cada ano, para estar alinhada com o período de processo eleitoral para escolha do dirigente máximo da instituição, reitor(a). Em ano eleitoral a troca de gestão ocorre em junho e como o processo sucessório pode acarretar alterações na estrutura da instituição a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão ocorre após a finalização desse processo.

Embora a Ouvidoria não participe da elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão, esse instrumento é utilizado para consulta no atendimento de demandas da Ouvidoria e também é indicado em diferentes respostas fornecidas aos usuários para que tenham acesso às suas informações constantes deste documento. Assim, a prática adotada pela Ouvidoria no atendimento de suas demandas leva ao acompanhamento da Carta de Serviços ao Cidadão e a verificação de sua adequação e conformidade à estrutura da UFSC.

9 SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Na UFSC, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) foi instituído pela Portaria nº 715/2012/GR, diretamente vinculado ao Gabinete da Reitoria.

Em 2024, a Ouvidoria também foi responsável pelo atendimento do SIC, tendo recebido 334 pedidos de acesso à informação. Os pedidos de acesso à informação recebidos foram respondidos em sua quase totalidade, 99,7%, sendo que 73,65% dos pedidos tiveram o acesso concedido e o tempo médio de resposta foi de 14,57 dias.³

Desse quantitativo de solicitações, houve apresentação de recurso para 61 respostas fornecidas pelas áreas técnicas (instâncias acadêmicas e/ou administrativas), sendo 35 recursos em primeira instância, ao chefe hierárquico, o que corresponde a 57,4% dos recursos; 14 recursos em segunda instância, à autoridade máxima do órgão, o reitor, o que corresponde a 23% dos recursos; 9 recursos em terceira instância, à CGU, o que corresponde a 14,8% dos recursos; e 3 recursos à quarta instância, a Comissão Mista de Reavaliação da Informação (CMRI), o que corresponde a 4,9% do total de recursos.

Figura 12 – Total de recursos



Fonte: BRASIL (2025a).

³ A Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2025a) estabelece que o órgão tem até 20 dias para responder o pedido, sendo esse prazo prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa.

Os meses de janeiro e março foram os de maior demanda de pedidos, e o mês de setembro, o de menor número de solicitações recebidas.

Tabela 8 – Quantidade mensal de pedidos recebidos e respondidos

Período	Pedidos recebidos	Respondidos
Janeiro/2024	34	34
Fevereiro/2024	32	32
Março/2024	34	34
Abril/2024	27	27
Maio/2024	29	29
Junho/2024	33	33
Julho/2024	30	30
Agosto/2024	26	26
Setembro/2024	16	16
Outubro/2024	33	33
Novembro/2024	21	21
Dezembro/2024	19	19
Total	334	

Fonte: Dados obtidos da plataforma Fala.BR (BRASIL, 2025a).

No que diz respeito às unidades demandadas, observa-se que os setores vinculados ao Gabinete da Reitoria atenderam 55,08% das demandas, com a apresentação de 184 respostas. Dessas, o SIC foi responsável pelo fornecimento de 146.

Tabela 9 – Pedidos por unidades demandadas

(continua)

Unidade	Número de pedidos
Gabinete da Reitoria – GR/UFSC	184
Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas – PRODEGESP	40
Secretaria de Planejamento e Orçamento – SEPLAN	17
Pró-Reitoria de Graduação e Educação Básica – PROGRAD	15
Pró-Reitoria da Administração – PROAD	15
Centro de Ciências da Educação – CED	11
Pro-Reitoria de Ações Afirmativas e Equidade – PROAFE	11

Unidade	Número de pedidos
Pró-Reitoria de Permanência e Assuntos Estudantis – PRAE	10
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação – PROPESQ	6
Centro de Comunicação e Expressão – CCE	5
Prefeitura Universitária – PU	5
Centro Socioeconômico – CSE	4
Departamento de Inovação – SINOVA	4
Centro de Ciências da Saúde – CCS	3
Centro de Filosofia e Ciências Humanas – CFH	3
Pró-Reitoria de Pós-Graduação – PROPG	3
Centro de Ciências Agrárias – CCA	2
Pró-Reitoria de Extensão – PROEX	2
Auditoria Interna – AUDIN	1
Centro de Ciências Jurídicas – CCJ	1
Centro de Ciências Físicas e Matemáticas – CFM	1
Fundação de Estudos e Pesquisas Socioeconômicos – FEPESE	1
Secretaria de Educação a Distância – SEAD	1
Secretaria de Aperfeiçoamento Institucional – SEAI	1
Secretaria de Cultura, Arte e Esporte – SeCArTE	1
Secretaria de Comunicação – SECOM	1
Secretaria de Segurança Institucional – SSI	1
Total⁴	349

Fonte: BRASIL (2025a).

Informações adicionais sobre o Serviço de Informações ao Cidadão, transparência ativa e sobre o Plano de Dados Abertos estão disponíveis no Relatório de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e do Plano de Dados Abertos⁵ (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, [2025]).

⁴ O Serviço de Informações ao Cidadão foi responsável pelo atendimento de 146 pedidos. Os demais foram atendidos pelo próprio GR ou pelos setores a ele vinculados. Para cada unidade, portanto, foram considerados também os setores a ela vinculados.

⁵ Disponível em: <https://acessoainformacao.ufsc.br/relatorioslaiedadosabertos/>.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório consolida as informações sobre o trabalho realizado pela Ouvidoria da UFSC em 2024 e demonstra o esforço da sua equipe para atender às demandas da comunidade, que buscou esse canal para obter informações, soluções ou sugerir melhorias nos serviços da Universidade. O encerramento desse ciclo permite refletir sobre os desafios e definir metas para o próximo ano.

A Ouvidoria passa por um processo contínuo de evolução, focado em aprimorar seus atendimentos, e reconhece a importância de ações para promover a transparência e fortalecer a confiança da comunidade universitária. A crescente demanda por respostas rápidas, precisas e eficazes indica a necessidade de revisar fluxos internos e ampliar o diálogo com as unidades acadêmicas e administrativas.

Outro ponto fundamental é a qualificação contínua do atendimento, por meio da participação regular da equipe em cursos, para aprimorar conhecimentos, habilidades e técnicas, bem como influenciar aspectos atitudinais. Essa capacitação, aliada a uma postura acolhedora, contribui para a boa gestão e para um ambiente seguro. O principal desafio para 2025 é consolidar os instrumentos de gestão operacional e estratégica, fortalecendo assim os mecanismos da Ouvidoria.

Considera-se essencial aproximar a Ouvidoria da comunidade universitária. Ações nesse sentido buscam alinhar expectativas, compartilhar informações úteis e divulgar as competências do setor, consolidando-o como o canal único para registro de manifestações, conforme a Lei nº 13.460/2017 e o disposto em seu Regimento Interno (Portaria Normativa nº 489/2024/GR).

Para fortalecer a atuação da Ouvidoria e solucionar desafios que vão além de sua capacidade isolada, recomenda-se que a gestão universitária avalie a necessidade de apoio e colaboração das diferentes instâncias acadêmicas e administrativas com a Ouvidoria e tome decisões em diferentes níveis. No nível estratégico, é importante definir claramente a estrutura organizacional mais eficiente para a Ouvidoria e o Serviço de Informações ao Cidadão, considerando se a separação das funções ou o reforço da equipe atual seria mais adequado para lidar com a demanda de trabalho e garantir a

qualidade dos atendimentos. A aprovação final e o impulso para a implementação da Política Institucional de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação também são ações estratégicas que dependem da alta gestão.

Em nível tático, é fundamental que a gestão reforce, junto aos dirigentes das unidades acadêmicas e administrativas, a necessidade de colaboração com a Ouvidoria e com as exigências de transparência ativa. Isso inclui solicitar aos setores para que forneçam informações completas e dentro dos prazos, tanto nas respostas a manifestações quanto na atualização dos *sites* institucionais; dar orientações à comunidade acadêmica e estabelecer atos normativos que regulem suas ações; e apoiar as campanhas de comunicação da Ouvidoria.

Por fim, no nível operacional, a gestão pode facilitar a implementação das diretrizes táticas, assegurando que existam mecanismos ágeis e seguros para a troca de informações entre os setores e a Ouvidoria. Isso pode envolver desde a designação de pontos focais em cada unidade até o incentivo ao uso de sistemas que agilizem o fluxo de informações necessárias para as respostas. O acompanhamento regular dos problemas recorrentes em diferentes setores e o diálogo para encontrar soluções coletivas de gestão também se inserem nesse nível.

11 REFERÊNCIAS

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Guia Lilás**: orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal. Brasília, DF: CGU, 2024a. Disponível em: https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2024/12/cgu-lanca-versao-atualizada-do-guia-lilas-contr-assedios-e-discriminacao-no-governo/22nov24-vfinal_cgu-guialilas2024.pdf. Acesso em: 25 mar. 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Painel Lei de Acesso à Informação**. Brasília, DF: CGU, 2025a. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 25 mar. 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Painel Resolveu?**. Brasília, DF: CGU, 2025b. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 25 mar. 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Portaria Normativa CGU nº 116, de 13 de março de 2024**. Estabelece orientações [...]. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 102, 14 mar. 2024b.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Plataforma Fala.BR**: Serviço de Informações ao Cidadão. Brasília, DF: CGU, [2025?]. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>. Acesso em: 25 mar. 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. **Nota Técnica nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU**. Brasília, DF: CGU, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/sisouv/monitoramento-das-recomendacoes/relatorio-de-gestao/nota-tecnica-no-331-2025-cgouv-douv-ogu.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2025.

BRASIL. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 [...]. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 3, 6 set. 2018.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações [...].

Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 18 nov. 2011. Edição extra A.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário**

Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 27 jun. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Reitoria. **Portaria nº 671/GR/96, de 28 de maio de 1996.** Institui a Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis: UFSC, 1996.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Reitoria. Portaria Normativa nº 489/2024/GR, de 24 de setembro de 2024. Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UFSC. **Boletim Oficial da UFSC**, Florianópolis, n. 152, p. 1-10, 24 set. 2024. Disponível em: <https://boletimoficial.ufsc.br/2024/09/25/boletim-no-1802024-25092024/>. Acesso em: 25 mar. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Relatório de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e do Plano de Dados Abertos:** exercício 2024. Florianópolis, SC: UFSC, [2025]. Disponível em:

<https://acessoainformacao.ufsc.br/relatorioslaiedadosabertos/>. Acesso em: 25 mar. 2025.