

RELATÓRIO OUVIDORIA UFSC

Exercício 2025

Ouvidoria

Telefone: (48) 3721-9955.

Endereço: Campus Universitário Trindade

Térreo da Reitoria. Trindade. Florianópolis, SC. CEP: 88040-900.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA

Reitor

Irineu Manoel de Souza

Chefe de Gabinete

Bernardo Meyer

Diretora-Geral do Gabinete

Camila Pagani

Ouvidora

Tereza Cristina Meurer Antunes

Equipe de Ouvidoria

Christian Rosa Salmoria

Jean Carlos Garcia

Serviço de Informações ao Cidadão

Carine Santos Albano

Florianópolis, 2026.

Relatório Ouvidoria UFSC : exercício 2025 © 2026 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	13
3 Manifestações recebidas	16
3.1 Número de manifestações recebidas.....	16
3.2 Tipos de manifestações e tratamento	18
3.3 Demandas Respondidas.....	19
3.4 Motivos das manifestações e setores mais demandados	25
4 Problemas recorrentes e soluções adotadas.....	31
5 Força de trabalho.....	34
6 Ações exitosas, dificuldades e propostas de ações	36
7 Avaliação dos serviços	45
8 Carta de serviços ao cidadão	48
9 SeRviço de informações ao cidadão	49
10 Considerações finais.....	52
11 Referências.....	55

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Total de manifestações	17
Figura 2 - Manifestações em tratamento, respondidas e arquivadas	17
Figura 3 – Motivos para arquivamento	18
Figura 4 – Percentuais de cada tipo de manifestação respondida	20
Figura 5 – Manifestações recebidas do tipo Denúncia	21
Figura 6 – Motivos de arquivamentos de denúncias	22
Figura 7 – Manifestações recebidas do tipo Reclamação	23
Figura 8 – Motivos dos arquivamentos de manifestações do tipo Reclamação	23
Figura 9 – Manifestações recebidas do tipo Solicitação	24
Figura 10 – Motivos dos arquivamentos de manifestações do tipo Solicitação	24
Figura 11 – Participação da Ouvidoria na Audiência Pública para apresentação da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral.	40
Figura 12 – Convite para Roda de Conversa : “Comunicação que transforma : construindo relações de respeito”	41
Figura 13 – Convite para Ciclo de Debates : Perspectivas Iniciais Acerca dos Assédios nas Relações de Trabalho.....	41
Figura 14 – Capacitação sobre Assédio Moral e Sexual: Conceitos, Acolhimento e Tratamento das Denúncias.....	42
Figura 15 – Satisfação do usuário	46
Figura 16 – Resolutividade (indicada pela Ouvidoria)	47
Figura 17 – Recursos por instância	50

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Categorias e Situação de Manifestações recebidas em 2025	19
Tabela 2 – Percentuais de cada tipo de manifestação recebida em 2025	19
Tabela 3 – Assuntos mais recorrentes para o tipo de manifestação Denúncia	25
Tabela 4 – Assuntos mais recorrentes para o tipo de manifestação Comunicação	26
Tabela 5 – Assuntos mais recorrentes para o tipo de manifestação Reclamação	27
Tabela 6 – Setores demandados – manifestações do tipo Reclamação	27
Tabela 7 – Assuntos mais recorrentes para o tipo de manifestação Solicitação	28
Tabela 8 – Setores demandados – manifestações do tipo Solicitação.....	28
Tabela 9 – Assuntos mais recorrentes para o tipo de manifestação Sugestões	29
Tabela 10 – Setores mais recorrentes para o tipo de manifestação Sugestão	29
Tabela 11 – Encaminhamento de manifestação do tipo Elogio por setores	30
Tabela 12 – Decisões no Pedido Inicial.....	49
Tabela 13 – Quantidade mensal de pedidos recebidos e respondidos	50
Tabela 14 - Pedidos por unidades demandadas	51

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Plano de ação da Ouvidoria para 2026	44
---	----

GLOSSÁRIO

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

AUDIN: Auditoria Interna 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.

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.

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.

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

A Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, estando sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central desse sistema, a Ouvidoria-Geral da União – OGU, da Controladoria-Geral da União – OGU.

A Ouvidoria da UFSC 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 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 2025 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 2025. 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! (Decreto nº 9.094/2017).

O Decreto nº 9.492/2018 em seu Art. 3º, incisos I a V, (BRASIL, 2018) caracteriza cada manifestações como sendo:

- I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

Cabe ressaltar que o mesmo Decreto, em seu Art. 22º apresenta que:

A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Ainda serão referenciados os pedidos de acesso à informação, que serão tratados de forma separada, mas constarão do relatório.

As estatísticas quanto ao tratamento das manifestações consideram as seguintes situações de manifestação estabelecidas na plataforma Fala.BR (BRASIL, 2026d):

Cadastrada: é a primeira situação de uma manifestação; quando uma manifestação é registrada no Fala.BR e, portanto, está passível de análise e tratamento pela ouvidoria.

Arquivada: quando o servidor de ouvidoria encerra a manifestação sem o envio de resposta ao usuário. Os motivos mais comuns são: falta de urbanidade, falta de clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto, manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento, ausência de competência ou manifestação encaminhada a órgão externo, por fora da Plataforma Fala.BR. A partir da versão 3.25 foi habilitado o arquivamento para manifestações que haviam registrado pedido de complementação ou de prorrogação. Estas somente podiam ser finalizadas com resposta conclusiva. Agora passam a poderem ser arquivadas após o complemento do cidadão.

Prorrogada: é a situação em que a manifestação foi prorrogada. Com a Lei nº 13.460/2017, a ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa. Por força de normativos específicos, algumas ouvidorias podem trabalhar com prazo inferior a esse.

Complementação Solicitada: quando um pedido de complementação é realizado pelo servidor de ouvidoria, o estado da manifestação passa para Complementação Solicitada. O pedido de complementação de informações

suspende a contagem original, abrindo prazo de 20 dias para que o usuário apresente as informações solicitadas. Se não houver retorno nesse período a manifestação é arquivada automaticamente, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.

Complementada: quando o cidadão fornecer a complementação requerida em resposta ao pedido de complementação.

Encaminhada por Outro Órgão: quando uma ouvidoria (destino) recebe uma manifestação de outro órgão (origem). Observe que, na ouvidoria destino, a manifestação não passará pelo estado Cadastrada.

Concluída: quando uma ouvidoria responde a manifestação de forma conclusiva ao cidadão.

O Decreto nº 10.153/2019 (art. 3º, IV) define a habilitação de denúncias :

[...] IV - **habilitação** - procedimento de análise prévia por meio do qual a unidade de ouvidoria verifica a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância para a apuração da denúncia e o seu encaminhamento à unidade de apuração; (BRASIL, 2024b).

Uma vez presentes os elementos mínimos descritivos da irregularidade, a ouvidoria deve encaminhar a denúncia para a unidade de apuração, conforme disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 35):

Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

A seguir, no Sumário Executivo, serão apresentadas, de forma resumida, as ações e atividades realizadas pela Ouvidoria da UFSC no ano de 2025.

2 SUMÁRIO EXECUTIVO

Ao longo de 2025, 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. A cooperação coletiva é essencial para que o diálogo entre a UFSC e a sociedade possa ocorrer de forma transparente, respeitosa e efetiva.

Durante o ano referido, um total de 989 manifestações de ouvidoria (elogios, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias) foram recebidas e tratadas pela Ouvidoria da UFSC, sendo que 846 foram respondidas, 143 foram arquivadas e 39 manifestações foram encaminhadas para outros órgãos.

Além do tratamento e encaminhamento das manifestações, outros atendimentos de caráter orientativo foram realizados pela Ouvidoria, como atendimentos telefônicos e orientações por *e-mail* totalizando 1.306 ligações telefônicas atendidas e 1.473 *e-mails* respondidos, para os quais os esclarecimentos prestados em muitas situações possibilitaram o encaminhamento de soluções junto a instâncias acadêmicas e administrativas por já existirem canais e procedimentos específicos sem demandar o registro de uma manifestação de ouvidoria. Ainda é preciso destacar os atendimentos presenciais de acolhimento e orientação que são realizados diariamente.

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

Além das demandas de Ouvidoria, também foram analisados 364 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 totalidade, não houve registro de omissões e o tempo médio de resposta foi de 18 dias. Desse quantitativo de solicitações, houve apresentação de recurso para 39 respostas fornecidas pelas áreas técnicas (instâncias acadêmicas e/ou administrativas).

No que se refere à transparência ativa, no ano de 2025 a Ouvidoria adotou ações para

atualização dos itens de Transparência Ativa (TA), relacionados no Guia de Transparência Ativa, passando-se de 9 itens atendidos (18% de TA) em outubro de 2024, para 45 itens atendidos (89,80% de TA) em 2025. Em 2025, foram realizadas diversas adequações no menu Acesso à Informação na página de acesso à informação¹, conforme diretrizes para disponibilização de conteúdo mínimo obrigatório do Guia de Transparência Ativa – GTA com vistas a atender às normas relacionadas aos itens de transparência ativa, bem como a oferecer maiores orientações aos usuários.

É preciso destacar que a Ouvidoria e o SIC buscaram aproximação com o encarregado de dados da UFSC para alinhar a relação entre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a LAI, a fim de estreitar entendimentos, prover a atualização da página de acesso à informação da UFSC e do *site* da proteção de dados da Instituição, bem como construir orientações institucionais sobre o tema.

Outro ponto de destaque foi a participação da Ouvidoria como membro de comissões para elaboração de políticas institucionais, participação em reuniões com diferentes instâncias administrativas, acadêmicas e colegiadas da universidade, ainda, os servidores da Ouvidoria contribuíram com capacitações, rodas de conversas e Ciclo de Debates, na condição de palestrantes.

A Ouvidoria adotou várias ações para atendimento à implementação das recomendações da CGU, conforme Portaria Normativa CGU nº 116/2024, para a última etapa das avaliações de monitoramento realizada na unidade de Ouvidoria da UFSC.

Com vistas ao aprimoramento operacional do setor, foram realizadas:

- reuniões com o Departamento de Processos Disciplinares - DPD para integração dos sistemas e-PAD e Fala.BR;
- desenvolvimento de *flyer* disponibilizado em formato impresso e na página da Ouvidoria para explicar os limites de sua atuação;
- desenho e disponibilização dos fluxos de manifestações e outras atividade de Ouvidoria;

¹ Disponível em: <https://acessoainformacao.ufsc.br/servico-de-informacao-ao-cidadao/>

- organização e disponibilização na página da Ouvidoria, de normativas, manuais e guias que orientam a atuação da Ouvidoria, bem como as políticas institucionais na UFSC.
- aprimoramento das respostas das manifestações de Ouvidoria buscando atender o que preconiza a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
- Aprimoramento da gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos e dos campos qualificadores da manifestação;

A Ouvidoria também participou da aplicação do 2º Ciclo de Avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), com o preenchimento do autodiagnóstico de maturidade. O preenchimento dos elementos de avaliação do MMOuP possibilitou a Ouvidoria conhecer sua situação atual, identificando pontos fortes, áreas prioritárias para melhoria e oportunidades de desenvolvimento.

Em síntese, a Ouvidoria coordenou e executou atividades de sua competência previstas para o ano de 2025, além de ter efetuado o atendimento de pedidos de acesso à informação via SIC e adotado ações para atendimento de itens de transparência ativa.

3 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Dedica-se esta seção à apresentação do número de manifestações recebidas em 2025, bem como a uma análise dos principais motivos dessas manifestações e dos principais setores demandados.

3.1 Número de manifestações recebidas

No ano de 2025, 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(as) manifestantes para a oficialização da demanda via plataforma Fala.BR e orientou que o canal de e-mail fosse utilizado apenas para esclarecimento de dúvidas, evitando-se o uso para apresentação de denúncias, considerando que fragiliza as salvaguardas do(a) denunciante. Destaca-se que o atendimento para orientações e esclarecimento de dúvidas de usuários(as) foi realizado via telefone, e-mail e presencialmente, sendo que o atendimento presencial ocorreu no horário das 08h às 12h e das 13h às 17h, devidamente divulgado à comunidade e na Carta de Serviços ao Cidadão.

Em 2025, conforme descrito nas figuras 1 e 2, a Ouvidoria da UFSC recebeu um total de 989 manifestações, das quais 846 foram respondidas, 143 foram arquivadas e um total de 39 manifestações foram encaminhadas para outros órgãos. Houve um aumento de 246 (33,11%) no número de manifestações recebidas, quando comparado aos

números do ano de 2024. Ressalta-se que os pedidos foram respondidos dentro do prazo e que o tempo médio de resposta foi de 16,62 dias.

As denúncias representaram um percentual de 77% (110 manifestações) dos arquivamentos, sendo que 40% (45 manifestações) destes arquivamentos referiram-se às Comunicações (denúncias anônimas) e 60% (65 manifestações) foram de denúncias identificadas.

Quanto aos demais arquivamentos, as reclamações corresponderam a 13% das manifestações; e as solicitações equivaleram a 9% dos arquivamentos totais, com 13 pedidos. Para as sugestões e elogios houve 1 arquivamento para cada tipo de manifestação. No caso da sugestão por ter sido solicitada complementação sobre quais processos estava sendo sugerida a melhoria, porém o usuário não complementou a informação e o sistema arquivou automaticamente. No caso do elogio o arquivamento ocorreu por ser um elogio geral sem possibilidade de identificação dos servidores elogiados.

Figura 1 – Total de manifestações



Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2026b).

Figura 2 - Manifestações em tratamento, respondidas e arquivadas



Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2026b).

² 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).

Entre os principais motivos para o arquivamento das manifestações de ouvidoria estão a falta de clareza ou insuficiência de dados, responsáveis por 66% dos arquivamentos, seguidos de duplicidade de manifestação e de manifestação imprópria/inadequada e perda de objeto que corresponderam, respectivamente, a 21,67%, 4,9% e 4% 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 busca de informações e identificação dos responsáveis pelo tratamento do tema.

Figura 3 – Motivos para arquivamento



Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2026b).

3.2 Tipos de manifestações e tratamento

A Tabela 1 – Categorias e Situação de Manifestações recebidas em 2025 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 2025.

Tabela 1 – Categorias e Situação de Manifestações recebidas em 2025

Categoria	Quantidade
Comunicação	243
Denúncia	297
Elogio	15
Reclamação	311
Solicitação	112
Sugestão	11
Situação	Quantidade
Arquivada	143
Concluída	846

Fonte: Dados obtidos do Painel Resolveu? (BRASIL, 2026b).

Os percentuais dos diferentes tipos de manifestação recebidos estão descritos na Tabela 2 – Percentuais de cada tipo de manifestação recebida em 2025, a seguir, demonstram a representatividade de cada tipo de manifestação no total de demandas recebidas.

Tabela 2 – Percentuais de cada tipo de manifestação recebida em 2025

Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual
Comunicação	243	24.57%
Denúncia	297	30.03%
Elogio	15	1.52%
Reclamação	311	31.45%
Solicitação	112	11.32%
Sugestão	11	1.11%
Total Geral	989	100.00%

Fonte: Dados obtidos do Painel Resolveu? (BRASIL, 2026b).

3.3 Demandas Respondidas

Avaliando apenas as manifestações efetivamente respondidas, o percentual de cada manifestação está representado na Figura 4

Figura 4 – Percentuais de cada tipo de manifestação respondida

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

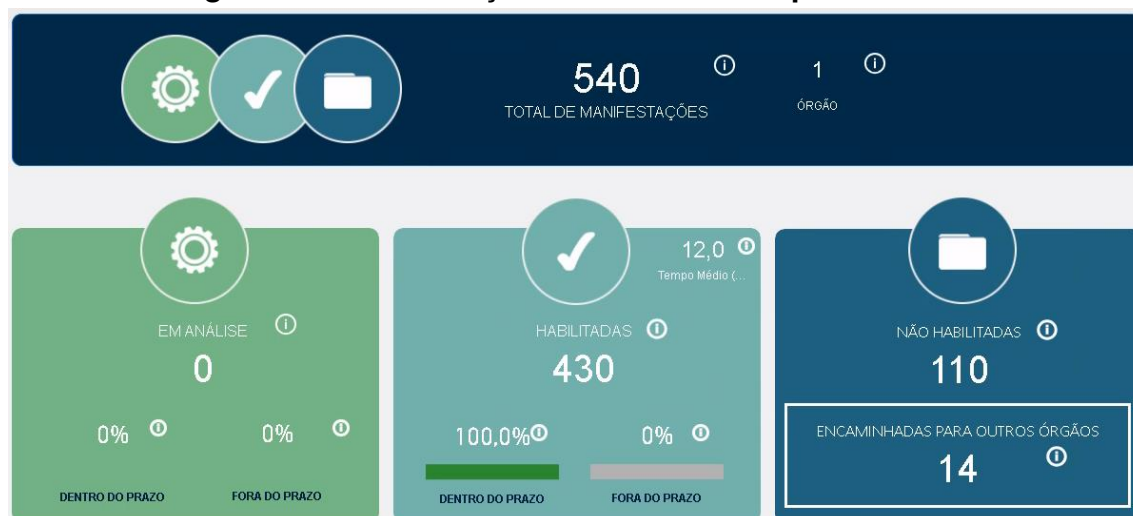
Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2026b).

Quando consideradas as manifestações respondidas, as solicitações (pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal) representaram 12,6%. 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 37,3% 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 1,3%. 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: 54,7%. Os elogios (demonstrações de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido) atingiram o percentual de 1,8%. 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 2025, correspondendo a 54,7% das manifestações de ouvidoria, mais de metade do total de demandas tratadas, seguida das reclamações, que corresponderam a 37,3% das manifestações.

No caso específico das denúncias, a Ouvidoria recebeu um total de 540 manifestações, das quais 430 foram habilitadas e encaminhadas para as áreas de apuração e outras 110 foram arquivadas, conforme a Figura 5. Em valor percentual, esse tipo de manifestação correspondeu a 77% do total de manifestações arquivadas pela Ouvidoria no ano de 2025. Cabe destacar que as manifestações do tipo denúncia tiveram um acréscimo de 50% em relação ao ano de 2024 em que o total de denúncias recebidas foi de 358 manifestações. Pode-se considerar que o aumento no número de manifestações em 2025 ocorreu por dois motivos principais. O primeiro está ligado a temas polêmicos debatidos no ano, como a mudança de nome do *campus* da Trindade e a processo eleitoral para dirigente máximo da instituição, eventos que naturalmente geram mais dúvidas e conflitos na instituição. O segundo motivo seria o trabalho de divulgação da Ouvidoria, ao conversar mais com a comunidade universitária, as pessoas passaram a reconhecer a Ouvidoria como um canal seguro e confiável para serem ouvidas e terem suas demandas encaminhadas aos setores devidos.

Figura 5 – Manifestações recebidas do tipo Denúncia

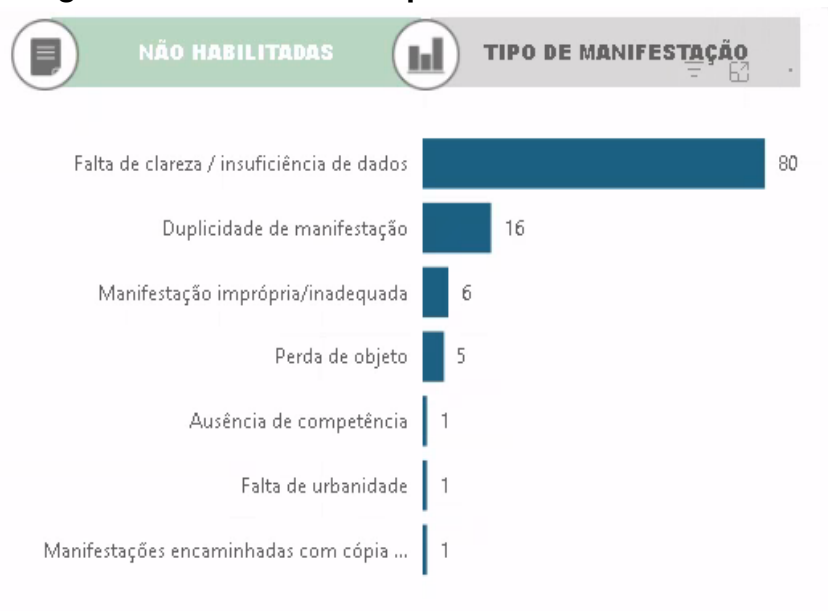


Fonte: Painel Resolver? (BRASIL, 2026b).

Observa-se que 20% das denúncias recebidas foram arquivadas, houve redução no número de arquivamentos de denúncias que em 2024 foi de 42%. Com relação aos principais motivos apontados para o arquivamento, observou-se que 73% dos casos foram decorrentes de falta de clareza e/ou insuficiência de dados, totalizando 80 manifestações, seguido de duplicidade de manifestação, com 14,54%, equivalentes a 16

manifestações. Já o motivo “manifestação imprópria/inadequada” foi responsável por 5,45% das inabilitações, equivalente a 6 manifestações. Esses números são apresentados na Figura 6.

Figura 6 – Motivos de arquivamentos de denúncias



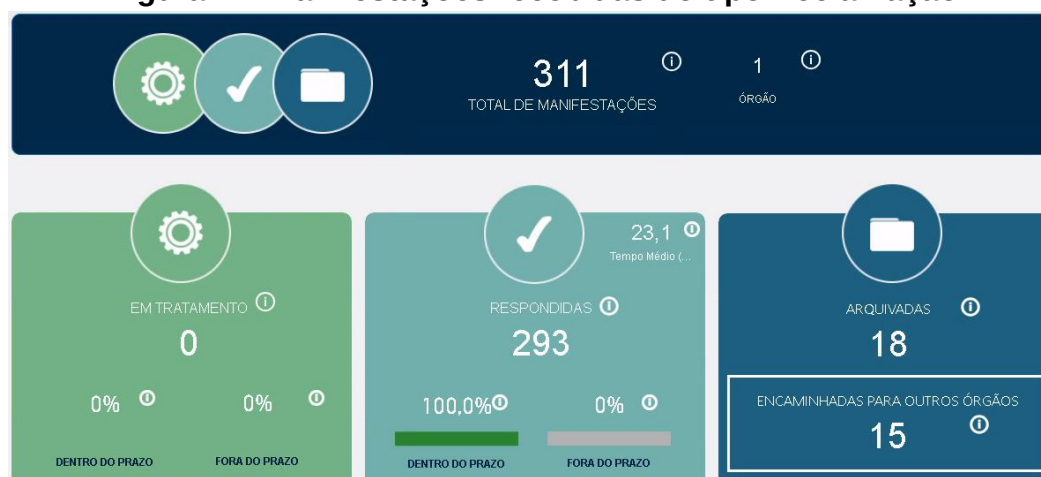
Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2026b).

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, bem como, esclarecer a competência de apuração da UFSC, pois os arquivamentos por duplicidade em sua maioria ocorreram pelo fato de o cidadão registrar a manifestação na UFSC e paralelamente em outras ouvidorias, sobretudo Ouvidoria do Ministério da Educação e Ouvidoria - Geral da União. Assim, essa constatação remete à necessidade de desenvolvimento ações conjuntas da Ouvidoria e áreas apuratórias para fomentar a divulgação de informações e a credibilidade e a segurança nos setores envolvidos no recebimento e apuração de denúncias na UFSC.

No que se refere às manifestações do tipo reclamação, do total de 311 manifestações recebidas, 293 foram respondidas e as 18 restantes foram arquivadas, conforme representado na Figura 7 – Manifestações recebidas do tipo Reclamação. Os principais motivos de arquivamento foram a falta de clareza/insuficiência de dados e a duplicidade de manifestação, como se observa na Figura 8.

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, ou pelo fato de o manifestante efetuar o mesmo registro para diferentes tipos de manifestações de Ouvidoria, que no tratamento passaram a ser considerados como reclamação. 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 7 – Manifestações recebidas do tipo Reclamação



Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2026b).

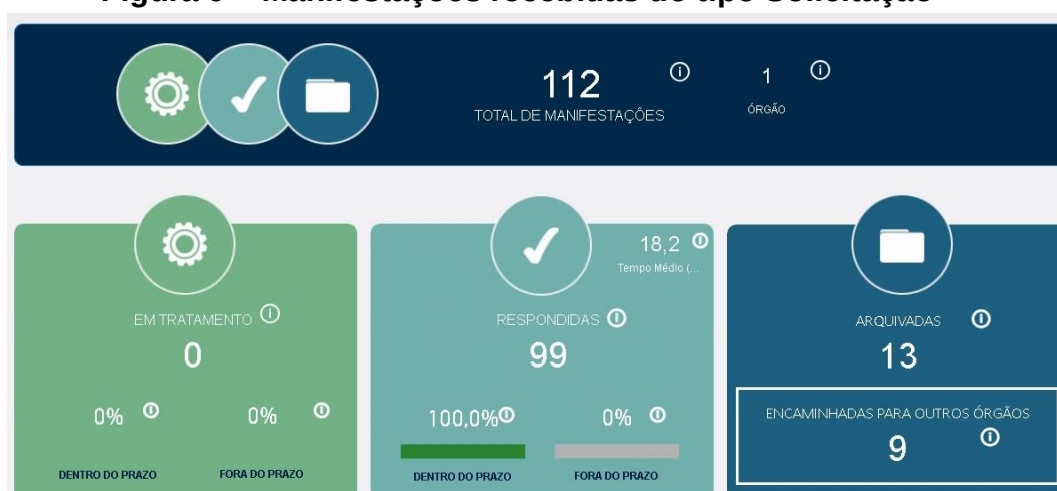
Figura 8 – Motivos dos arquivamentos de manifestações do tipo Reclamação



Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2026b).

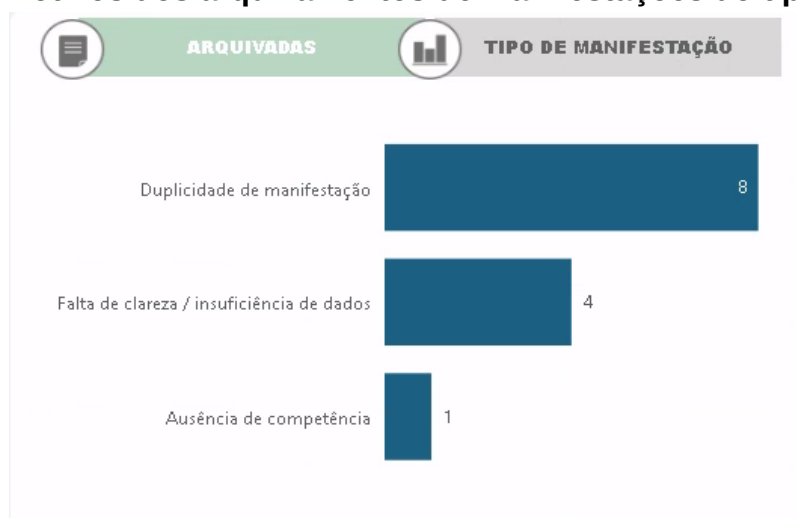
Quanto às manifestações do tipo solicitação (Figura 9), do total de 112 recebidas, 99 manifestações foram respondidas e 13 foram arquivadas, sendo que a duplicidade de informação e falta de clareza/insuficiência de dados foram os principais motivos de arquivamento, conforme o disposto na Figura 10.

Figura 9 – Manifestações recebidas do tipo Solicitação



Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2026b).

Figura 10 – Motivos dos arquivamentos de manifestações do tipo Solicitação



Fonte: Dados obtidos do Painel Resolveu? (BRASIL, 2026b).

Conforme mencionado anteriormente, com relação às sugestões e elogios houve 1 arquivamento para cada tipo de manifestação, motivados no caso da sugestão ausência

de complementação e no caso do elogio por se tratar de elogio genérico. As demandas do tipo Simplifique não foram recebidas pela Ouvidoria no ano de 2025.

3.4 Motivos das manifestações e setores mais demandados

No ano de 2025 houve um esforço da Ouvidoria em elencar os principais assuntos das manifestações recebidas, também a área TI da CGU realizou estudos e adequações no sistema Fala.BR para a utilização do campo assunto. A Ouvidoria procurou aperfeiçoar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação.

Com relação à manifestação do tipo denúncia, estão listados na Tabela 3 os 10 assuntos com maior incidência, que correspondem a 77%, referentes a 229 demandas de um total de 231 denúncias habilitadas. Na referida tabela, constata-se que assédio moral é o assunto mais recorrente, correspondendo a 29,29% do total das denúncias habilitadas, seguido de conduta ética e irregularidade de servidores públicos, que corresponde a 10,77% dos casos.

Tabela 3 – Assuntos mais recorrentes para o tipo de manifestação Denúncia

Assuntos	Quantidade	Percentual
Assédio moral	87	29.29%
Conduta ética e irregularidades de servidores	32	10.77%
Assédio sexual	27	9.09%
Racismo e Discriminação	24	8.08%
Denúncia Crime	22	7.41%
Educação Superior	12	4.04%
Conduta Docente	7	2.36%
Processo Seletivo	6	2.02%
Universidades e Institutos	6	2.02%
Conduta Ética	6	2.02%

Fonte: Dados obtidos do Painel Resolveu? (BRASIL, 2026b).

No que concerne às manifestações do tipo comunicação (Tabela 4), que correspondem às denúncias anônimas, o assédio moral também aparece como o assunto mais recorrente, correspondendo a 17,7% do total de manifestações, seguido de conduta ética e irregularidades de servidores. É importante destacar que o assédio sexual e o

racismo e discriminação ainda aparecem dentre os assuntos mais recorrentes em denúncias. Observa-se que questões envolvendo o ambiente de trabalho, conflitos interpessoais, conduta ética, assédio e condições laborais motivaram o registro das manifestações, tanto para as denúncias identificadas quanto as denúncias anônimas. A identificação desses dados aponta para a necessidade de uma postura mais ativa na mediação de conflitos e orientação aos servidores e estudantes da instituição para construção de um ambiente acadêmico e laboral mais saudável e produtivo. Assim, a formação de parcerias da Ouvidoria com a área de gestão de pessoas da instituição, bem como, com as diferentes pró-reitorias envolvidas com o ensino, será fundamental para propor melhorias nos processos internos contribuindo para a prevenção e gestão de conflitos, bem como no fortalecimento de uma cultura acadêmica e organizacional pautada na ética e no respeito.

Tabela 4 – Assuntos mais recorrentes para o tipo de manifestação Comunicação

Assuntos	Quantidade	Percentual
Assédio moral	43	17.70%
Conduta ética e irregularidades de servidores	38	15.64%
Denúncia Crime	17	7.00%
Concursos e processos seletivos	14	5.76%
Ações Afirmativas	12	4.94%
Educação Superior	11	4.53%
Conduta Docente	11	4.53%
Racismo e Discriminação	9	3.70%
Processo Seletivo	8	3.29%
Universidades e Institutos	7	2.88%

. Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2026]c).

Para as manifestações do tipo reclamação (Tabela 5), para situações que envolviam mais de um assunto, adotou-se no tratamento a classificação “Educação Superior” que representou 14% das reclamações, seguia de gestão escolar e administrativa com 12,54% e conduta ética e irregularidades de servidores e atendimento ao público que representaram respectivamente 9,97 e 7,4%. Dessa forma, nas reclamações percebe-se representatividade da insatisfação com os serviços prestados pelos agentes públicos. Dentro da temática educação superior, há questões que são de cunho acadêmico (processos de trabalho), mas também de infraestrutura e atendimento.

Tabela 5 – Assuntos mais recorrentes para o tipo de manifestação Reclamação

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação Superior	44	14.15%
Gestão escolar e administrativa	39	12.54%
Conduta ética e irregularidades de servidores	31	9.97%
Atendimento ao público	23	7.40%
Concursos e processos seletivos	22	7.07%
Assistência Estudantil	16	5.14%
Patrimônio Público	12	3.86%
Ações Afirmativas	11	3.54%
Cadastros e Documentação	11	3.54%
Gestão de Pessoas	10	3.22%

Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2026]c).

Com relação aos setores mais demandados nas manifestações do tipo reclamações na Tabela 6 estão relacionados os 10 setores mais demandados responsáveis por 56% das respostas recebidas, no total as manifestações do tipo reclamação foram tramitadas para 37 setores diferentes. A Pró-Reitoria de Permanência e Assuntos Estudantis (PRAE) foi o setor mais demandado, tendo recebido 7,07% dos pedidos, seguida da Pró-reitoria de Graduação e Educação Básica (PROGRAD) com 6,75% e da Prefeitura Universitária, Centro de Ciências da Saúde – CCS e Pró-reitora de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas - RODEGESP com 5,79% dos pedidos.

Tabela 6 – Setores demandados – manifestações do tipo Reclamação

Assuntos	Quantidade	Percentual
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PRAE	22	7.07%
Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD	21	6.75%
Prefeitura Universitária - PU	20	6.43%
Centro de Ciências da Saúde - CCS	18	5.79%
Centro de Ciências da Educação - CED	18	5.79%
Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas - PRODEGESP	18	5.79%
Centro Tecnológico - CTC	16	5.14%
Centro de Filosofia e Ciências Humanas - CFH	16	5.14%
Centro de Comunicação e Expressão - CCE	15	4.82%
Ouvidoria Interna	11	3.54%

Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2026]c).

No que diz respeito às manifestações do tipo solicitação (Tabela 7) o assunto mais demandado foi cadastro e documentação, havendo em boa parte das situações alguma relação com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, seguido por questões acadêmico administrativas, tanto para a temática educação superior, quanto para gestão acadêmica administrativa, certidões, declarações e certificados ou diplomas estão envolvidos na maior parte das manifestações questões de administração acadêmicas, outras solicitações encaminhadas à Prefeitura Universitária foram referentes à infraestrutura e a Ouvidoria interna ou externa, tratavam-se ou de solicitação de cancelamento de outras manifestações de Ouvidoria ou questões que poderiam ser orientadas pela própria Ouvidoria. Ainda é importante descartar que um total de 14 solicitações, não se tratava de manifestações de Ouvidoria, mas a Ouvidoria realizou pesquisas e procurou auxiliar o manifestante orientando na identificação de encaminhamento possível à sua demanda.

Tabela 7 – Assuntos mais recorrentes para o tipo de manifestação Solicitação

Assunto	Quantidade	Percentual
Cadastros e Documentação	14	12.50%
Educação Superior	13	11.61%
Gestão escolar e administrativa	9	8.04%
Certidões e Declarações	7	6.25%
Certificado ou Diploma	6	5.36%
Gestão de Pessoas	6	5.36%
Concursos e processos seletivos	5	4.46%
Conduta ética e irregularidades de servidores	5	4.46%
Acesso à informação	3	2.68%
Ações Afirmativas	3	2.68%

Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2026]c).

No que se refere aos setores mais demandados (Tabela 8), destaca-se que a PROGRAD foi o setor que recebeu o maior número de solicitações, seguida da Ouvidoria (ouvidoria interna e extena) e na sequência o Centro de Ciências da Saúde – CCS aparece como o setor mais demandado.

Tabela 8 – Setores demandados – manifestações do tipo Solicitação

Setores	Quantidade	Percentual
Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD	11	9.82%
Centro de Ciências da Saúde - CCS	8	7.14%
Centro de Filosofia e Ciências Humanas - CFH	7	6.25%
Centro de Comunicação e Expressão - CCE	6	5.36%
Ouvidoria - UFSC	5	4,46%
Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Equidade - PROAFE	5	4.46%

Prefeitura Universitária - PU	5	4,46%
Ouvidoria Interna	4	3,57%
Centro Socioeconômico - CSE	4	3.57%

Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2026]c).

No que diz respeito à manifestação do tipo sugestão (Tabela 9), apenas 11 manifestações foram recebidas. Concentrando-se em questões voltadas as atividades acadêmica, gestão de pessoas normas e fiscalização e trânsito e mobilidade no campus de Florianópolis.

Tabela 9 – Assuntos mais recorrentes para o tipo de manifestação Sugestões

Assunto	Quantidade	Percentual
Gestão escolar e administrativa	3	27,72%
Gestão de Pessoas	2	18,18%
Educação Superior	2	18.18%
Bibliotecas e Acervos Públicos	2	18.18%
Normas e Fiscalização	1	9,09%
Trânsito e mobilidade	1	9.09%

Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2026]c).

No que diz respeito aos setores mais demandados (Tabela 10), a Pró-reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas foi o setor que recebeu a maior quantidade de sugestões, seguido da PROGRAD e da Biblioteca Universitária.

Tabela 10 – Setores mais recorrentes para o tipo de manifestação Sugestão

Setor	Quantidade	Percentual
Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas - PRODEGESP	3	27,27%
Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD	2	18.18%
Biblioteca Universitária –BU	2	18,18%
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PRAE	1	9.09%
Centro Tecnológico - CTC	1	9.09%
Gabinete da Reitoria - GR	1	9.09%
Arquivamento automático por falta de complementação.	1	9.09%

Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2026]c).

No que se refere às manifestações do tipo elogio (Tabela 11), cabe destacar que a PRODEGESP foi o setor com o maior número de elogios seguido da Pró-Reitoria de Administração – PROAD.

Tabela 11 – Encaminhamento de manifestação do tipo Elogio por setores

Assunto	Quantidade
Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas - PRODEGESP	5
Pró-Reitoria de Administração - PROAD	3
Centro de Ciências da Educação - CED	1
Secretaria de Cultura, Arte e Esportes - SECARTE	1
Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD	1
Ouvidoria	1
Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação - SEPLAN/SETIC	1
Arquivamento automático por ausência de complementação. Não foi possível saber qual setor ou servidor elogiado.	1
Biblioteca Universitária - BU	1

Fonte: Dados obtidos da Plataforma Fala.BR (BRASIL, [2026]c).

4 PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

Observou-se que o assédio moral foi apontado como o assunto mais recorrente nas manifestações do tipo denúncia, além do assédio moral, a conduta ética e irregularidade de servidores, assédio sexual, racismo e discriminação e conduta docente tiveram destaque. Cabe salientar que a instituição concluiu e aprovou uma política institucional e vem adotando ações de capacitação sobre a temática, bem como a divulgação de materiais orientativos.

A Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação da UFSC, foi concluída por comissão em que a Ouvidoria participou como membro e aprovada pelo Conselho Universitário em 18 de novembro de 2025. A aprovação representou um importante avanço institucional, pois a política objetiva promover uma convivência digna, saudável, segura e sustentável na UFSC.

Ainda, a PRODEGESP promoveu o Ciclo de Debates: Perspectivas Iniciais acerca dos Assédios nas Relações de Trabalho. Esta ação de desenvolvimento integrou o Programa Escola de Gestores da UFSC. Foram abordadas as seguintes temáticas: “Resolução de Problemas via Comunicação Não Violenta” e “Resolução de Problemas via Abordagem Gestáltica”, “Enfrentando o assédio no local de trabalho” e Assédio Moral e Sexual: Conceitos, Acolhimento e Tratamento das Denúncias. A palestra de fechamento intitulada Assédio Moral e Sexual: Conceitos, Acolhimento e Tratamento das Denúncias foi ministrada pela ouvidora, foram apresentadas as etapas de acolhimento realizadas por gestores, Ouvidoria e Comissão de Ética, bem como, a relevância da escuta qualificada, do uso de linguagem não burocrática e da estruturação do relato da denúncia. Destacou-se também, que a UFSC conta com uma rede de atendimento especializado, incluindo o Serviço de Acolhimento às Vítimas de Violências (SEAVis), que acompanha vítimas de violência e discriminação.

Na página da Ouvidoria foram divulgados materiais de orientação como o Guia Lilás da CGU, que também foi utilizado em atendimentos presenciais que abordavam questões

de assédio e discriminação, bem como, outros guias elaborados pela UFSC, como o Guia Antitransfobia, Guia de Direitos das Pessoas Assediadas e Guia de enfrentamento ao Racismo.

É preciso destacar o compromisso da PRODEGESP em contemplar no Plano de Desenvolvimento de Pessoas para 2026 as temáticas de: Combate à Violência de Gênero e Dissidências de Gênero e Sexualidade, Gestão da Cultura e Mudança Organizacional, Gestão de Conflitos e Relações Interpessoais. Prevenção e Enfrentamento aos Assédios na UFSC, Acessibilidade no Ambiente Universitário, Atendimento ao Público, Combate à Violência de Gênero e Dissidências de Gênero e Sexualidade e. Ética no Serviço Público.

Na perspectiva de uma abordagem no ambiente acadêmico, apontam-se as ações do Programa de Formação Continuada (PROFOR) que tem por objetivo geral propiciar desenvolvimento profissional e aperfeiçoamento pedagógico continuado a servidores(as) técnico-administrativos(as) em educação e docentes da UFSC, sendo de caráter obrigatório para docentes em estágio probatório e facultativo aos (às) demais servidores(as) da instituição. O PROFOR aborda temáticas como: Acessibilidade educacional e neurodiversidades, Questões de gênero e diversidades, Política antirracista, racismo institucional, educação antirracista, branquitude crítica, relações étnico-raciais, ações afirmativas, xenofobia, assédio, capacitismo, e outras formas de discriminação no ambiente acadêmico, nos materiais didáticos, nos currículos e nos processos de ensino-aprendizagem, ética nas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

A UFSC conta ainda com a atuação do SEAVis, setor responsável por realizar o acolhimento de pessoas vítimas de situações de violências dentro ou fora da Universidade, causadas por integrantes da própria instituição. O SEAVis é um espaço seguro e confidencial de acolhimento, orientações e acompanhamento para lidar com situações de violência, como assédio e discriminação. Ainda, o setor atua para articular e apoiar ações educativas que visam prevenir a repetição de violências, por meio da circulação da fala, da conscientização e da promoção de uma cultura de respeito na universidade.

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 se refere às questões de infraestrutura que para o tipo de manifestação “Reclamação” apresentaram recorrência, a Ouvidoria agendou reunião com o prefeito da Prefeitura Universitária. Na reunião o prefeito explanou as dificuldades enfrentadas pela PU, explicando que as demandas requeriam em sua maioria, ações de médio e longo prazo, apenas uma pequena parcela das questões poderia ser solucionada no curto prazo.

No que diz respeito a questões de gestão escolar e administrativa, problema recorrente nas reclamações, é preciso salientar os encaminhamentos realizados pela PROGRAD para aprovação da Resolução de Projetos Pedagógicos e encaminhamentos para aprovação da atualização da Resolução 017/CUn/1997 que regulamenta os cursos de graduação da UFSC. A atualização das normativas institucionais, bem como melhorias nos sistemas e processos acadêmicos são cruciais para mitigar os problemas existentes.

5 FORÇA DE TRABALHO

No ano de 2025, um total de quatro servidores(as) técnico-administrativos em educação (TAEs) estiveram lotados na Ouvidoria, sendo os cargos assim distribuídos: três assistentes em administração, um auxiliar em administração.

Até o dia 24 de fevereiro de 2025 o setor contava com apenas 3 servidores(as), sendo que a ouvidora se dedicava também ao atendimento dos pedidos de informação, a partir dessa data uma servidora do cargo de assistente em administração foi lotada no setor para repor a vaga de administradora que estava em aberto desde novembro de 2024, quando a servidora ocupante do cargo solicitou remoção para outro setor.

No que se refere à capacitação, em 2025 os(as) servidores(as) da Ouvidoria participaram de capacitações e eventos em áreas relacionadas às atividades do setor para aprimorar os conhecimentos e habilidades da equipe. Tais ações objetivam fortalecer a capacidade técnica e melhorar a qualidade do atendimento prestado, bem como os processos de tratamento das manifestações. A ouvidora e a servidora que atua como respondente do SIC concluíram a certificação do (PROFOCO), os demais servidores realizaram parte dos cursos e deverão concluir a certificação em 2026. A Ouvidoria também esteve presente nos eventos de recepção aos calouros, no lançamento da Política institucional de Enfrentamento ao Assédio e a Discriminação, e acompanhou pelo YouTube eventos da Controladoria-Geral da União – CGU, como Agosto Lilás: Como apurar assédio e discriminação no serviço público – com Aline Rodrigues e Live “De Olho no Fala.BR” que ocorreu em março de 2025 sobre a integração da Plataforma Fala.BR com o ePAD e houve .

No planejamento da Ouvidoria para o ano de 2025, houve previsão de carga horária destinada à capacitação de todos os servidores lotados na Ouvidoria, com prioridade à realização do PROFOCO.

Foi implementado o Projeto Piloto de Jornada de trabalho - Teletrabalho parcial nos Setores Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão por meio do processo SPA nº 23080.008376/2025-81 que autorizou a realização de teletrabalho a partir de 01/04/2025. Dos servidores lotados na Ouvidoria, dois servidores realizam o teletrabalho, um servidor assistente em administração realiza 02 dias presenciais e 3 dias dias de teletrabalho, o servidor auxiliar em administração realiza trabalho presencial no turno da manhã e

teletrabalho no turno da tarde, todos os dias, e a ouvidora e a respondete do SIC realizam trabalho presencial todos os dias.

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

6 AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES E PROPOSTAS DE AÇÕES

A atuação da Ouvidoria da UFSC no período analisado foi marcada por avanços na articulação institucional, bem como pela identificação de desafios estruturais e operacionais. A fim de garantir a melhoria contínua, os problemas recorrentes foram avaliados e associados a medidas de mitigação, conforme detalhado a seguir.

Há questões estruturais e operacionais que ainda não foram solucionadas. O acúmulo de atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), gerou sobrecarga de trabalho, permanece a necessidade de ampliação do número de servidores(as) para adequação da equipe e separação das atividades de Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão -SIC.

A Ouvidoria está com o número de servidores(as) reduzido, pois uma servidora da Ouvidoria e a ouvidora atendem o SIC além da Ouvidoria, devido ao afastamento para formação do servidor respondente do SIC. Somado a isso, destaca-se a ausência de espaço físico adequado para o setor. Atualmente, o local de trabalho sofre com excesso de barulho, devido à ocorrência de inúmeros eventos no prédio ao longo do ano com alta circulação de pessoas, não havendo isolamento acústico necessário para a realização de atendimentos presenciais individualizados e sigilosos.

Com relação às medidas adotadas para superar essas limitações estruturais e operacionais, a Ouvidoria buscou obter junto à administração superior da UFSC os recursos necessários. Nesse sentido, formalizou-se a Solicitação Digital nº 002601/2026, reafirmando a necessidade de atendimento ao Ofício nº 021/2024/Ouvidoria. O objetivo é viabilizar a adequação da força de trabalho e promover as adequações nas instalações físicas, em estrito cumprimento ao Regimento Interno da Ouvidoria (Art. 11, II), que estabelece a obrigatoriedade de um local acessível, discreto e que garanta a manutenção do sigilo da identidade do manifestante.

Outra questão que gerou transtornos à equipe foi o mau uso da plataforma Fala.BR por usuários de ouvidoria interna, com destaque para pedidos de informação e pesquisas

de satisfação do usuário. O canal foi utilizado para práticas de falta de urbanidade, linguagem agressiva, ameaças e difamação de servidores da instituição, causando danos psicológicos e de produtividade à equipe. Identificou-se, também, a publicização de denúncias em recursos de pedidos de informação, um comportamento inadequado que fragiliza as salvaguardas do denunciante e expõe o próprio usuário de forma indevida. Para mitigar essas ocorrências e facilitar o entendimento sobre o papel do canal, a Ouvidoria está em tratativas com a Unidade Setorial de Integridade da UFSC para elaboração de um documento das áreas de integridade, orientando sobre boas práticas no uso dos canais de Ouvidoria e Acesso à Informação.

No âmbito da gestão interna, a Ouvidoria encontrou dificuldades em recuperar informações sobre as ações adotadas para a resolução das manifestações, observando-se que a indexação dos assuntos vinha sendo realizada de forma genérica. Para sanar essa lacuna, propôs-se a criação de novos assuntos para uma identificação mais adequada das manifestações e o estabelecimento de subassuntos no momento da análise, porém ainda é necessário aprimorar a definição dos assuntos e subassuntos, é preciso avançar nos estudos e discussões para aprimoramento das ferramentas.

Outra dificuldade identificada diz respeito à atualização da totalidade dos itens de Transparência Ativa, uma vez que o cumprimento de 100% das exigências depende da atuação de distintos setores da UFSC. Para superar esse desafio, efetuou-se uma aproximação com a Autoridade de Monitoramento, que mobilizou as áreas responsáveis. Essa ação conjunta apresentou resultados bastante positivos: a instituição passou para 45 itens cumpridos, o que equivale a 91,84% das exigências vigentes. O processo de melhoria segue em discussão com a alta gestão para o alcance da transparência ativa plena. De forma complementar, a Ouvidoria promoveu aproximação com o Encarregado de Dados da UFSC para afinar entendimentos e procedimentos envolvendo a LAI e a LGPD.

No que se refere às ações consideradas exitosas, cabe destacar a aproximação da Ouvidoria com as áreas acadêmicas e administrativas e sua presença em espaços de discussão do fazer universitário. Um marco importante foi alcançado com o diálogo junto à Secretaria de Aperfeiçoamento Institucional (SEAI) e à Pró-reitoria de Ações Afirmativas e Equidade (PROAFE), apresentando a necessidade de regulamentar a apuração de denúncias de fraudes no sistema de cotas. Essa articulação resultou na elaboração da

Portaria Normativa nº 509/2025/GR, que definiu os fluxos de apuração e desvio de finalidade das cotas na UFSC.

É importante destacar a participação da Ouvidoria no 2º Ciclo de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública do (MMOuP) estrutura-se em 31 elementos de avaliação, distribuídos em 8 objetivos agrupados em 3 dimensões avaliativas. Cada elemento é analisado em quatro níveis de maturidade — Limitado, Básico, Sustentado e Otimizado —, com critérios específicos que definem o grau de desenvolvimento e institucionalização dos processos de ouvidoria. Assim, ao realizar a avaliação do MMOuP, a Ouvidoria teve a oportunidade de conhecer sua situação atual, identificando pontos fortes e áreas prioritárias para melhoria. Foi possível obter parâmetros para atuação da unidade.

A Ouvidoria passou também por Monitoramento da implementação das recomendações decorrentes do 1º Ciclo de Avaliações das Unidades Setoriais de Ouvidoria (2020-2024). Essa avaliação, prevista no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, teve o objetivo de identificar questões com potencial de interferir no cumprimento da missão das ouvidorias, além de contribuir para o aprimoramento de suas competências. O monitoramento consistiu na verificação da implementação das recomendações, propostas pela CGU à Ouvidoria da UFSC. Para tanto, a Ouvidoria recebeu diferentes orientações por meio de notas técnicas da CGU que possibilitaram uma melhor compreensão das previsões normativas, bem como da operacionalização das ações. A atuação da Controladoria Regional da União no Estado de Santa Catarina no esclarecimento de dúvidas e orientação para implementação das recomendações, permitiu à Ouvidoria da UFSC estabelecer fluxos e corrigir eventuais desvios no tratamento das manifestações, além de aprimorar processos e buscar conformidade legal, reduzindo riscos e fortalecendo a segurança na atuação da Ouvidoria.

Avançando no aprimoramento de processos e em atendimento à Ata de Compromisso firmada com a Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria mapeou e disponibilizou em seu site os fluxos de tratamento de manifestações, da elaboração de relatórios e encaminhamento de demandas recebidas de outras áreas:

Fluxo de tratamento de manifestações³

Fluxo de elaboração de relatório de gestão de ouvidoria UFSC⁴:

Conforme previsto no Plano de ação da Ouvidoria para 2025, foi realizado o mapeamento e otimização de processos internos envolvendo o recebimento, análise, encaminhamento, tratamento de denúncias e arquivamento.

Ainda, cabe destacar a adequação na implementação da ferramenta de controle de resolutividade, pois nos anos anteriores as manifestações do tipo denúncias eram consideradas resolvidas com o encaminhamento ao setor apuratório, a partir da adequação ocorrida em 2025, as manifestações serão consideradas resolvidas somente quando não houver mais nenhuma ação a ser adotada pelo órgão. Outra adequação foi a reabertura das manifestações do tipo denúncia, na plataforma Fala.BR, para informar ao manifestante sobre a conclusão da apuração, ação que não constava das rotinas da Ouvidoria.

Houve, ainda, participação do setor em comissões de elaboração de políticas institucionais, destacando-se a contribuição para a revisão da minuta da Política Institucional de Equidade de Gênero, participação da ouvidora como membro(a) da Política de Regime Disciplinar Discente, que segue em elaboração e participação da ouvidora como membro(a) da Comissão da Política Disciplinar Discente e da Comissão da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação, aprovada pelo Conselho Universitário em novembro de 2025, onde a Ouvidoria esteve presente para somar-se à PRODEGESP e outros membros da comissão na defesa da aprovação da política apresentada.

É importante ressaltar a participação da Ouvidoria em eventos, tais como: a Audiência Pública sobre Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação no âmbito da UFSC (setembro/2025); o evento de recepção aos calouros (semestres 2025.1 e 2025.2); a explanação das atividades do setor na semana acadêmica do curso de Cinema e na mesa-redonda "Comunicação que transforma: construindo relações de respeito"; e a palestra ministrada pela ouvidora no Ciclo de Debates sobre Assédio nas Relações de Trabalho da Escola de Gestores.

³ Disponível em: <https://ouvidoria.ufsc.br/fluxos-de-tratamento-das-manifestacoes-de-ouvidoria/>

⁴ Disponível em: <https://ouvidoria.paginas.ufsc.br/files/2025/11/Fluxo-Relatório-ouvidoria.png>.

Audiência Pública para debater a Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação no âmbito da UFSC. O evento foi transmitido ao vivo pelo canal do YouTube da TV UFSC ⁵ no dia **3 de setembro**, às 9h, no Auditório da Reitoria.⁶

Figura 11 – Participação da Ouvidoria na Audiência Pública para apresentação da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral.



Fotos: Gustavo Diehl/Agecom

A Ouvidoria participou da reunião do Conselho Universitário em 18 de novembro de 2025 no momento que a pauta abordava a aprovação da pelo Conselho Universitário.⁷

⁵ Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=_zEoiNxEcQ4

⁶ Disponível em: <https://reitoria.ufsc.br/2025/09/02/audiencia-publica-sobre-prevencao-e-enfrentamento-ao-assedio-moral-na-ufsc-sera-nesta-quarta/>.

⁷ Registro disponível em : <https://reitoria.ufsc.br/noticias/page/2/>

Figura 12 – Convite para Roda de Conversa : “Comunicação que transforma : construindo relações de respeito”



Fotos: Curso de Cinema da UFSC

Figura 13 – Convite para Ciclo de Debates : Perspectivas Iniciais Acerca dos Assédios nas Relações de Trabalho.



Fonte: Escola de Gestores UFSC

Figura 14 – Capacitação sobre Assédio Moral e Sexual: Conceitos, Acolhimento e Tratamento das Denúncias.



Fonte: PRODEGESP

Para atendimento do plano de comunicação e divulgação da Ouvidoria previsto no Plano de ação da Ouvidoria para 2025 com o objetivo de desenvolver e executar ações para divulgação do papel, das competências e dos limites de atuação da Ouvidoria junto à comunidade universitária foram realizadas: diversar adequações na página da Ouvidoria na perspectiva de atender demandas de ações de monitoramento da CGU e melhorar a apresentação da Ouvidoria aos usuários. A Ouvidoria elaborou e divulgou um material informativo (*flyer* da Ouvidoria). O documento esclarece diretamente as funções do setor, detalha os tipos de manifestações tratadas e informa as atribuições que não competem à Ouvidoria, visando orientar corretamente o cidadão e fortalecer o uso ético da ferramenta⁸.

Além das adequações na página da Ouvidoria, foram realizadas melhorias na página do <https://acessoainformacao.ufsc.br/>, conforme Diretrizes para disponibilização de

⁸ Disponível em: https://ouvidoria.paginas.ufsc.br/files/2025/08/ouvidoria_ufsc_flyer.pdf

conteúdo mínimo obrigatório Guia de Transparência Ativa – GTA para o menu acesso à informação acesso à informação. Cabe destacar também o desenvolvimento e disponibilização do Guia de Boas Práticas para atendimento de pedidos de informação⁹.

Por fim, visando superar limitações técnicas e operacionais, a Ouvidoria incluiu em seu planejamento horas destinadas à capacitação da equipe. Atualmente, 50% dos servidores já concluíram o curso do Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO) e os outros 50% encontram-se com o curso em andamento, garantindo a qualificação necessária para o cumprimento das competências legais do setor.

Ainda há um longo caminho a ser percorrido, a Ouvidoria precisa envidar esforços no sentido aperfeiçoar as orientações para a construção dos relatos das denúncias, aprimorar o acompanhamento de demandas que aguardam resolução, na disponibilização da Carta de Serviços no Portal Gov.br, na estruturação implantação da Câmara de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos (CPRAC) visando diminuir os Processos Administrativos Disciplinares (PAD); fomentar a harmonização nas relações interpessoais e proporcionar um ambiente sadio e acolhedor para toda comunidade acadêmica e administrativa da UFSC. O desenho e avaliação de serviços é algo que precisa ser estruturado objetivando fortalecer a transparência e a participação social e reforçando o papel da Ouvidoria como uma ponte entre a comunidade universitária e a gestão. Também é preciso dar continuidade a divulgação do trabalho realizado pela Ouvidoria com atualização e melhorias do site, sempre que necessário, participação em eventos acadêmicos e promoção de reuniões de apresentação do setor às instâncias acadêmicas e administrativas da UFSC.

Assim, desenha-se um novo plano de Ações para 2026 conforme o Quadro 1 - Plano de ação da Ouvidoria para 2026:

⁹ Disponível em: https://acessoainformacao.paginas.ufsc.br/files/2025/11/Guia-de-Boas-Práticas-Atendimento-a-Pedidos-de-Acesso-à-Informação-UFSC-2025_atualizado-nov-2025.pdf.

Quadro 1 - Plano de ação da Ouvidoria para 2026

Ação	Responsável	Prazo (previsão)
1. Elaborar um guia de denunciante, orientando sobre os tipos de denúncias, a construção dos relatos e mecanismos de proteção do(a) denunciante.	Ouvidoria	2º semestre de 2026
2. Dar continuidade às tratativas com a alta gestão para adequação do número de servidores da Ouvidoria e do espaço físico.	Direção e Chefia do GR PRODEGESP OUVIDORIA	1º semestre de 2026
3. Concluir a capacitação da equipe (finalizar o curso PROFOCO para os 50% dos servidores que estão com o treinamento em andamento)	Equipe da Ouvidoria	1º semestre de 2026
4. Aprimorar o acompanhamento de demandas que aguardam resolução	Gestão da Ouvidoria / Equipe técnica	1º semestre de 2026
5. Disponibilizar a Carta de Serviços da Ouvidoria no Portal Gov.br	Gestão da Ouvidoria	Até o final de 2026
6. Estruturar e implantar a Câmara de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos (CPRAC) para diminuir os PADs e fomentar relações sadias	Gestão da Ouvidoria / Administração Superior	2º semestre de 2026
7. Estruturar o desenho e a avaliação de serviços, visando fortalecer a transparência e a participação social	Equipe da Ouvidoria	2º semestre de 2026
8. Dar continuidade à divulgação do trabalho da Ouvidoria, com atualização e melhorias constantes do site do setor e aproximação da Unidade de Integridade para ações conjuntas.	Equipe da Ouvidoria DPD; SEAI e UGI	Contínuo (ao longo de 2026)
9. Participar de eventos acadêmicos e promover reuniões de apresentação do setor às instâncias acadêmicas e administrativas da UFSC	Ouvidor(a) / Equipe da Ouvidoria	Contínuo (ao longo de 2026)

Fonte: Ouvidoria UFSC

7 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

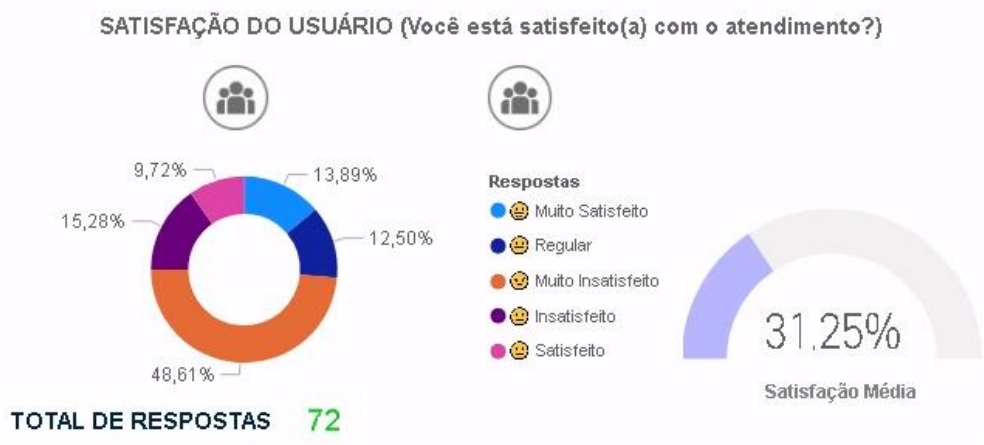
Até o momento não foi implantada na Ouvidoria da UFSC uma metodologia de avaliação periódica dos serviços prestados.

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, as únicas ações voltada para a avaliação do serviço prestado, até o momento, são: a recomendação aos usuários do preenchimento da pesquisa de satisfação na plataforma Fala.BR, no momento da finalização do atendimento e no site da Ouvidoria foi disponibilizado um questionário para que o usuário possa avaliar a Ouvidoria, mas tem-se verificado baixa adesão. O mesmo ocorre na pesquisa de satisfação do usuário na plataforma Fala.BR, 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 – 72 respostas em um total de 989 manifestações apresentadas ao órgão, o que corresponde a um percentual de 7,2% 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 15 – Satisfação do usuário

Fonte: BRASIL (2026a).

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, a partir do ano de 2025 a Ouvidoria adequou a indicação da Resolutividade em conformidade com a previsão constante do artigo 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

- I) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e
- II) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

Até dois 2024, a Ouvidoria considerava as manifestações do tipo “Denúncias e Comunicações” “Resolvidas”, com o encaminhamento das manifestações ao setor apuratório correspondente. A partir de 2025, passou-se a considerar que a demanda só

passará para resolvida quando a Ouvidoria receber a informação de que a apuração foi finalizada e foi emitido o relatório final, ou seja, quando não há mais providências a serem adotadas pela administração.

Figura 16 – Resolutividade (indicada pela Ouvidoria)



Fonte: BRASIL(2026a).

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 no 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. Quando verificada a necessidade de atualização de alguma informação, realiza-se contato com o DPGI pelo e-mail: dpgi@contato.ufsc.br.

Como melhoria a Ouvidoria está em diálogo com o DPGI para a disponibilização da carta de serviços no portal Gov.

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 2025, a Ouvidoria também foi responsável pelo atendimento do SIC, tendo recebido 364 pedidos de acesso à informação. Os pedidos de acesso à informação recebidos foram respondidos em sua totalidade, sendo que 68,68% dos pedidos tiveram o acesso concedido, e o tempo médio de resposta foi de 18 dias.¹⁰

Tabela 12 – Decisões no Pedido Inicial

Descrição	Quantidade	Percentual
Acesso concedido	250	68,68%
Acesso parcialmente concedido	46	12,64%
Acesso negado	21	5,77%
Informação inexistente	17	4,67%
Não se trata de solicitação de informação	16	4,40%
Pergunta Duplicada/Repetida	10	2,75%
UFSC não tem competência para a resposta	4	1,10%

Fonte: Dados obtidos do Painel Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2026a).

Desse quantitativo de solicitações, houve apresentação de recurso para 71 respostas fornecidas pelas áreas técnicas (instâncias acadêmicas e/ou administrativas), sendo 39 recursos em primeira instância, ao chefe hierárquico, o que corresponde a 54,93% dos recursos; 19 recursos em segunda instância, à autoridade máxima do órgão, o reitor, o

¹⁰ 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.

que corresponde a 26,76% dos recursos; 11 recursos em terceira instância, à CGU, o que corresponde a 15,49% dos recursos; e 2 recursos à quarta instância, a Comissão Mista de Reavaliação da Informação (CMRI), o que corresponde a 2,82% do total de recursos.

Figura 17 – Recursos por instância

1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância (CGU)	4ª Instância (CMRI)
39 (10,71% dos pedidos) Recebidos	19 (5,22% dos pedidos) Recebidos	11 (3,02% dos pedidos) Recebidos	2 (0,55% dos pedidos) Recebidos
39 (100,00%) Respondidos	15 (78,95%) Respondidos	9 (81,82%) Respondidos	1 (50,00%) Respondidos

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2026a).

Os meses de julho e dezembro foram os de maior demanda de pedidos, e o mês de fevereiro, o de menor número de solicitações recebidas.

Tabela 13 – Quantidade mensal de pedidos recebidos e respondidos

Período	Pedidos recebidos
Janeiro/2025	25
Fevereiro/2025	19
Março/2025	31
Abril/2025	25
Maio/2025	33
Junho/2025	20
Julho/2025	38
Agosto/2025	33
Setembro/2025	31
Outubro/2025	34
Novembro/2025	35
Dezembro/2025	40
Total	364

Fonte: Dados obtidos do Painel Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2026a).

No que diz respeito às unidades demandadas, observa-se que os setores vinculados ao Gabinete da Reitoria atenderam 30,77% das demandas, com a apresentação de 112 respoostas. Dessas, o SIC foi responsável pelo fornecimento de 50.

Tabela 14 - Pedidos por unidades demandadas

Unidade	Número de Pedidos
Gabinete da Reitoria - GR/UFSC	112
Pró-reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas - PRODEGESP/UFSC	61
Secretaria de Planejamento e Orçamento - SEPLAN/UFSC	38
Pró-reitoria da Administração - PROAD/UFSC	32
Pró-Reitoria de Graduação e Educação Básica - PROGRAD/UFSC	31
Pró-Reitoria de Permanência e Assuntos Estudantis - PRAE/UFSC	22
Pró-Reitoria de Pós-graduação - PROPG/UFSC	20
Pró-reitoria de Pesquisa e Inovação - PROPESQ/UFSC	18
Centro de Ciências da Educação - CED/UFSC	17
Centro Tecnológico - CTC/UFSC	14
Centro de Filosofia e Ciências Humanas - CFH/UFSC	13
Prefeitura Universitária PU	12
Pró-reitoria de Ações Afirmativas e Equidade - PROAFE/UFSC	9
Pró-Reitoria de Extensão - PROEX/UFSC	8
Centro de Ciências da Saúde - CCS/UFSC	8
Centro de Comunicação e Expressão - CCE/UFSC	6
Conselho Universitário	6
Centro Socioeconômico - CSE/UFSC	6
Secretaria de Aperfeiçoamento Institucional - SEAI/UFSC	5
Secretaria de Comunicação SECOM/UFSC	4
Secretaria de Segurança Institucional - SSI/UFSC	4
Secretaria de Cultura, Arte e Esporte - SECARTE/UFSC	3
Centro de Ciências Jurídicas - CCJ/UFSC	3
Campus Araranguá	3
Centro de Ciências Físicas e Matemáticas - CFM/ UFSC	3
Instituto Memória e Direitos Humanos (IMDH)	3
Procuradoria Federal	2
Auditoria Interna - AUDIN/UFSC	2
Secretaria de Relações Internacionais - SINTER/UFSC	1
Secretaria de Educação a Distância - SEAD/UFSC	1
Centro de Ciências Biológicas - CCB/UFSC	1
Conselho de Curadores	1
Campus Joinville	1
Campus Blumenau	1
Centro de Ciências Agrárias - CCA/UFSC	1
Fundação Stemmer para Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - FEESC	1
Centro de Desportos - CDS/UFSC	1
Total	474

Fonte: Dados extraídos de planilha de controle interno do SIC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2025b)

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório consolida as informações sobre o trabalho realizado pela Ouvidoria da UFSC em 2025 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 observar os avanços alcançados, refletir sobre os desafios e definir metas para 2026.

Considerando a análise dos dados é possível apresentar algumas recomendações à gestão superior da UFSC.

O assédio moral, o assédio sexual, o racismo e a discriminação continuam representando uma parcela significativa das denúncias e comunicações, neste sentido é preciso dar sequência a implementação das ações previstas na Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio da UFSC em seus principais eixos: Prevenção: com atividades educativas para esclarecimento, formação e sensibilização; Acolhimento: Canais de apoio e proteção ao denunciante acolhimento e atendimento e Tratamento de denúncias: fluxo de tratamento de denúncias, guias orientativos sobre a estruturancão do relato e habilitação e apuração das denúncias com diretrizes que evitem a revitimização. Nesse sentido, é preciso unir forças e as equipes da PRODEGESP, PROAFE, OUVIDORIA sob coordenação da SECOM podem pensar na elaboração e lançamento de campanhas estratégicas e educativas de divulgação da política.

É necessário ainda, o apoio da administração central na promoção das condições necessárias para a Criação da Câmara de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos para atuar em casos de baixo potencial ofensivo antes que virem processos disciplinares. Nesse sentido a Ouvidoria e a Corregedoria, sob orientação da Procuradoria Federal junto à UFSC, poderiam implementar ações para capacitar servidores para atuarem na Câmara, a fim de promover a resolução pacífica de conflitos interpessoais, desafogando o setor apuratório.

Ainda, em manifestações do tipo denúncias, comunicações e reclamações, demandas envolvendo ética, integridade e transparências chamam atenção, uma vez que conduta ética/irregularidade de servidores, conduta docente, concursos públicos e

processos seletivos foram assuntos recorrentes. Assim, a unidade setorial de integridade em conjunto com a Comissão de Ética, Corregedoria e Ouvidoria, podem pensar ações para a divulgação do código de ética dos servidores públicos federais na instituição, bem como, por meio da representatividade desses setores como membros da Comissão que está elaborando a Política Disciplinar Discente, sugerir a elaboração de um código de conduta da universidade para servidores e estudantes, bem como elaboração de guia de boas práticas nas relações universitárias. Tal ação visa estabelecer com clareza os limites da conduta discente, docente e técnico-administrativa da instituição.

Com relação às reclamações referentes à transparência em concursos e processos seletivos, sugere-se que os setores responsáveis verifiquem a possibilidade de aprimoramento dos editais, bem como, das estruturas e canais de atendimento rápido, disponíveis para orientações e esclarecimentos de dúvidas. Tais ações visam reduzir o número de reclamações, questionamentos e pedidos de informações sobre as regras dos editais.

No que diz respeito à conduta ética/irregularidades de servidores públicos uma ação positiva seria a disponibilização pela unidade de integridade de um Painel de Integridade com divulgação periódica (anonimizada) das punições administrativas aplicadas para demonstrar que a instituição não é conivente com irregularidades, tal medida, além da finalidade pedagógica, poderia reduzir o sentimento de impunidade e reforçar a confiança na instituição.

Outras demandas recorrentes estiveram relacionadas à gestão escolar; cadastros e documentação; certidões; diplomas e atendimento ao público, nesse sentido, a revisão dos fluxos para emissão de diplomas, certificados e histórico escolar com desburocratização do processo dentro dos limites legais possíveis, adequação de normativas institucionais e melhorias na integração de sistemas informatizados poderiam contribuir para maior autonomia dos usuários e maior agilidade no atendimento das demandas.

No que diz respeito especificamente ao atendimento ao público, além da melhoria dos processos de trabalho, pode-se fomentar capacitação em atendimento visando a qualidade no atendimento ao(a) cidadão(ã), sobretudo para servidores(as) que atuam em atividades de alta demanda acadêmica como a PRAE, a PROAFE, o DAE, as Secretarias de cursos e as Bibliotecas, buscando assim, um protocolo de atendimento baseado no acolhimento e efetividade do serviço prestado.

Adicionalmente sobre a avaliação da assistência estudantil, poderia ser pensado na criação de um fórum ou pesquisas direcionadas à estudantes para identificar os gargalos específicos no atendimento de assistência estudantil, a fim de promover melhorias nos processos de cadastro para seleção e manutenção da assistência.

Por fim, considerando que a PRODEGESP e a PROAD foram as pró-reitorias que receberam o maior número de elogios, poderia-se buscar junto aos setores elogiados o compartilhamento de boas práticas com a instituição.

Este relatório busca contribuir com a gestão apresentando gargalos existentes e proposição de encaminhamentos. A Ouvidoria passa por um processo contínuo de evolução, focado em aprimorar seus processos e reconhece a importância de ações para promover a transparência e fortalecer a confiança da comunidade universitária.

11 REFERÊNCIAS

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Guia de transparência ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal**. 7. versão. Brasília: CGU, 2022. 73 p. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2026.

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, 2026a. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 23 mar. 2026.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Painel Resolveu?**. Brasília, DF: CGU, 2026b. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 23 mar. 2026.

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, [2026]c. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>. Acesso em: 23 mar. 2026.

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. Controladoria-Geral da União. Situações de uma Manifestação. In: **Wiki CGU**.

Disponível em: [https://wiki.cgu.gov.br/index.php?title=Fala.BR_-](https://wiki.cgu.gov.br/index.php?title=Fala.BR_-_Módulo_Ouvidoria#Situações_de_uma_Manifestação)

[_Módulo_Ouvidoria#Situações_de_uma_Manifestação](https://wiki.cgu.gov.br/index.php?title=Fala.BR_-_Módulo_Ouvidoria#Situações_de_uma_Manifestação). Modificada em: 19 mar. 2026d.

Acesso em: 22 mar. 2026.

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos [...]. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 2, 18 jul. 2017a.

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. 2017b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Audiência Pública Prevenção e Enfrentamento ao Assédio**. Florianópolis: UFSC, 2025a. 1 vídeo online (2h 33min).

Publicado pelo canal TV UFSC. Disponível em:

https://www.youtube.com/watch?v=_zEoiNxEcqA. Acesso em: 23 mar. 2026.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Planilha de controle interno do SIC**. 2025b. Planilha eletrônica. Não publicado.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Conselho Universitário. **Resolução nº 017/CUn/97**: dispõe sobre o regulamento dos cursos de graduação da UFSC.

Florianópolis: UFSC, 1997. Disponível em:

<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/188631>. Acesso em: 23 mar. 2026.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Ouvidoria. **Fale com a Ouvidoria da UFSC!**. Florianópolis: UFSC, 2025c. *flyer*. Disponível em:

https://ouvidoria.paginas.ufsc.br/files/2025/08/ouvidoria_ufsc_flyer.pdf. Acesso em: 23 mar. 2026.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Reitoria. **Audiência Pública sobre prevenção e enfrentamento ao Assédio Moral na UFSC será nesta quarta.**

Florianópolis: UFSC, 2025d. Disponível em: <https://reitoria.ufsc.br/2025/09/02/audiencia-publica-sobre-prevencao-e-enfrentamento-ao-assedio-moral-na-ufsc-sera-nesta-quarta/>. Acesso em: 23 mar. 2026.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Ouvidoria. **Fluxo de elaboração do Relatório de Gestão**. Florianópolis: UFSC, 2025e. 1 imagem digital. Disponível em:

<https://ouvidoria.paginas.ufsc.br/files/2025/11/Fluxo-Relatório-ouvidoria.png>. Acesso em: 23 mar. 2026.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Ouvidoria. **Fluxos de tratamento das manifestações de ouvidoria**. Florianópolis: UFSC, 2025f. Disponível em:

<https://ouvidoria.ufsc.br/fluxos-de-tratamento-das-manifestacoes-de-ouvidoria/>. Acesso em: 23 mar. 2026.

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. Disponível em:

https://ouvidoria.ufsc.br/files/2011/03/Ouvidoria_Portaria_Criacao.pdf. Acesso em: 23 mar. 2026.

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. Reitoria. **Portaria nº 715/2012/GR, de 15 de maio de 2012**, institui o Serviço de Informação ao Cidadão da UFSC-SIC-UFSC. Florianópolis: UFSC, 2012. Disponível em: <https://notes.ufsc.br/aplic/portaria.nsf/4776580cad62c24303256261005f49bd/8312235657b08d3f83257a02006f487d?OpenDocument&Highlight=2,715>. Acesso em: 23 mar. 2026.

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Serviço de Informações ao Cidadão. **Guia de boas práticas**: atendimento a pedidos de acesso à informação. Florianópolis: UFSC, 2025h. Disponível em: [https://acessoainformacao.paginas.ufsc.br/files/2025/11/Guia-de-Boas-Práticas-Atendimento-a-Pedidos-de-Acesso-à-Informação-UFSC-2025_atualizado-nov-2025.pdf](https://acessoainformacao.paginas.ufsc.br/files/2025/11/Guia-de-Boas-Praticas-Atendimento-a-Pedidos-de-Acesso-à-Informação-UFSC-2025_atualizado-nov-2025.pdf). Acesso em: 23 mar. 2026.