

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2022

OUVIDOR

Silas Araújo Leite de Oliveira

APOIO ADMINISTRATIVO

Mara Lucia Almeida Silva

Bruno Luís Marra Silva



+55 11 3356-7070

ouvidoria@ufabc.edu.br

<https://ufabc.edu.br/ouvidoria>

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. FORÇA DE TRABALHO E MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	5
2.1. Manifestações respondidas.....	6
2.1.1. Reclamação.....	10
2.1.2. Solicitação.....	11
2.1.3. Denúncia.....	12
2.1.4. Comunicação	12
2.1.5. Sugestão	13
2.1.6. Elogio.....	14
2.1.7. Simplifique.....	14
2.2. Manifestações arquivadas.....	14
3. CASOS DE ASSÉDIO.....	15
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17

LISTA DE SIGLAS

ARI – Assessoria de Relações Internacionais

AUDIN – Auditoria Interna

CCNH – Centro de Ciências Naturais e Humanas

CECS – Centro de Engenharia, Modelagem e Ciências Sociais Aplicadas

CMCC – Centro de Matemática, Computação e Cognição

CDDG – Comissão Disciplinar Discente da Graduação

CE – Comissão de Ética

CDDPG – Comissão Disciplinar Discente da Pós-Graduação

CGU – Controladoria-Geral da União

CPPD – Comissão Permanente de Pessoal Docente

CART – Comissão pro tempore de Acompanhamento da Realização do Teletrabalho

CETIC – Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação

NETEL – Núcleo Educacional de Tecnologias e Línguas

PU – Prefeitura Universitária

PROAD – Pró-Reitoria de Administração

PROAP – Pró-reitoria de Assuntos Comunitários e Políticas Afirmativas

PROEC – Pró-reitoria de Extensão e Cultura

PROGRAD – Pró-reitoria de Graduação

PROPES – Pró-reitoria de Pesquisa

PROPLADI – Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

PROPG – Pró-reitoria de Pós-Graduação

SG – Secretaria Geral

SUGEPE – Superintendência de Gestão de Pessoas

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do ABC (UFABC) é uma unidade de promoção de controle e participação social e de transparência que fomenta os direitos à manifestação e ao acesso à informação em relação à UFABC, visando o atendimento das necessidades humanas e organizacionais e o aprimoramento da gestão universitária.

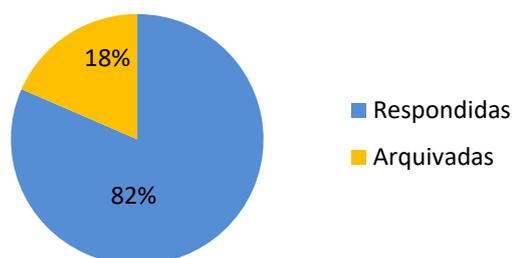
Nos termos da [Lei nº 13.460/2017](#) (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e da [Portaria da Controladoria-Geral da União \(CGU\) nº 581/2021](#), este relatório *consolida dados referentes às manifestações de ouvidoria*¹ - denúncias, comunicações, elogios, reclamações, sugestões, solicitações de simplificação e solicitações de providência - recebidas pela Ouvidoria da UFABC em 2022 e apresenta informações sobre a força de trabalho da unidade². Em acréscimo, um tópico específico sobre relatos de possíveis casos de assédios foi elaborado a fim de subsidiar a [Política de Diversidade Sexual e de Gênero](#) da Universidade.

2. FORÇA DE TRABALHO E MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Em 2022, a Ouvidoria da UFABC operou com 3 técnicos-administrativos, trabalhando remotamente desde o início do ano³, presencialmente a partir de 1º de junho e em [teletrabalho parcial](#) após 1º de setembro.

Em todo o período, foram registradas e tratadas *282 manifestações de ouvidoria*, das quais 230 foram respondidas e 52 foram arquivadas.

Manifestações recebidas em 2022



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria.

¹ *Denúncia* é a comunicação de ato que indica a prática de irregularidade ou de ato ilícito; *comunicação de irregularidade* é a informação de origem anônima que comunica irregularidade; *reclamação* é a demonstração de insatisfação sobre serviço e/ou conduta de indivíduo; *elogio* é a demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço e/ou conduta de agente público; *sugestão* é a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços; *solicitação de simplificação* é o requerimento de desburocratização de serviços ou procedimentos; e *solicitação de providências* é o requerimento de atendimento ou serviço. Para maiores informações vide capítulo “Manifestações dos usuários” do [Manual de Ouvidoria Pública](#) (CGU, 2019).

² Sobre os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos – que deve ser objeto dos relatórios anuais de gestão de ouvidoria -, destacamos apenas que a Ouvidoria da UFABC não realizou em 2022 consultas a usuários para avaliar e obter propostas de melhoria em serviços prestados pela Universidade.

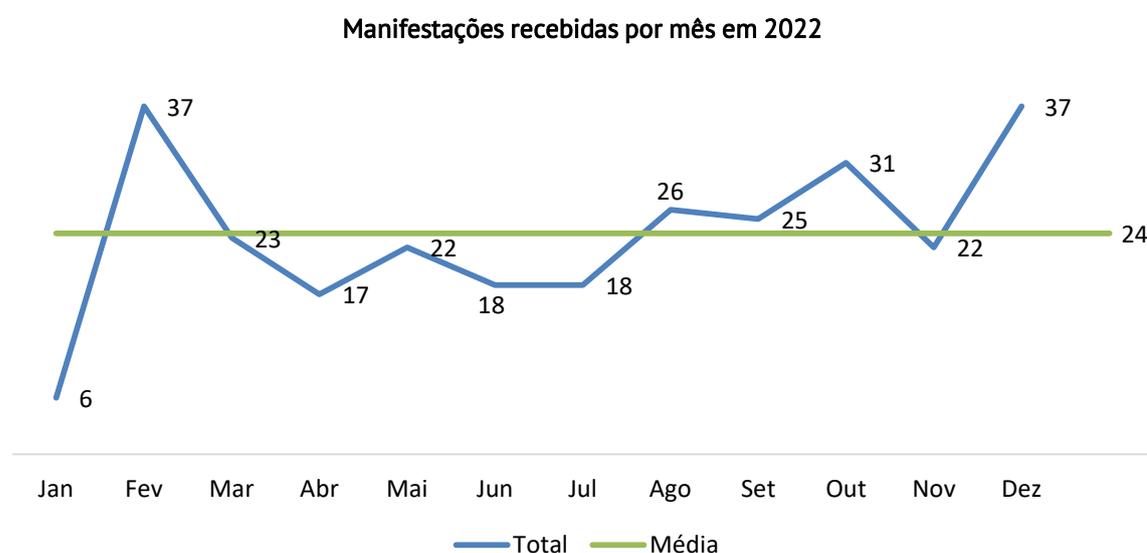
³ Em virtude das restrições causadas pela pandemia de COVID-19 e conforme [Portaria nº 384/2020](#) e alterações.

2022 foi o ano com mais manifestações registradas nos últimos 5 anos, revertendo a tendência de queda quantitativa iniciada em 2019.



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria.

Os registros oscilaram ao longo do ano, atingindo a menor quantidade em janeiro e a maior em fevereiro e em dezembro. A média de manifestações registradas em 2022 é de 24:



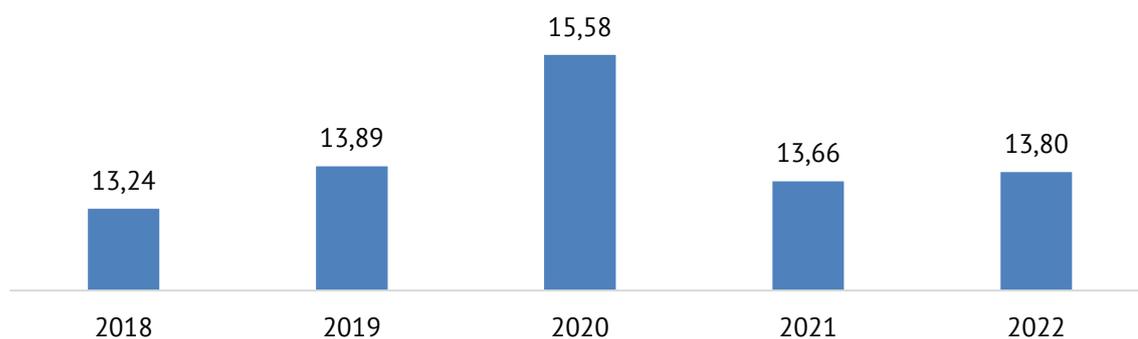
Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria.

2.1. MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS

Em 2022, 230 manifestações foram respondidas (82% do total de manifestações registradas).

O tempo médio de resposta ficou dentre 13 e 14 dias, dentro do padrão dos anos anteriores:

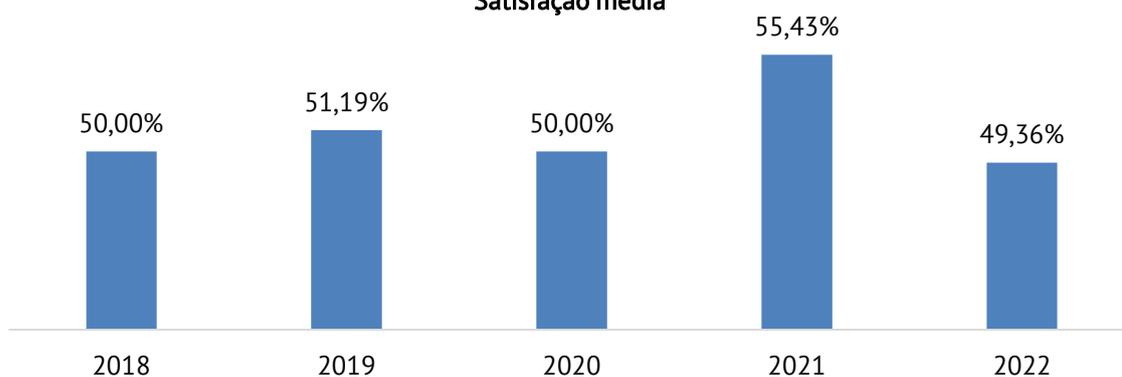
Tempo médio de resposta (em dias)



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria. Data de coleta: janeiro/2024.

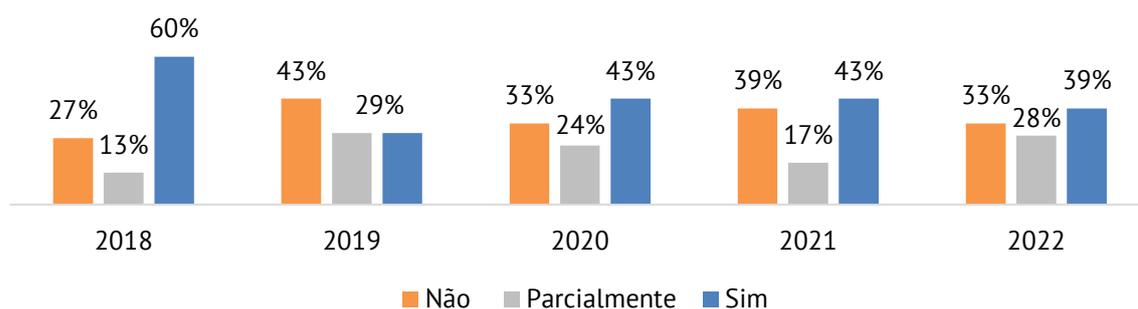
A satisfação e a resolutividade das respostas apresentadas às manifestações - coletadas por meio de questionário voluntário e, portanto, respondido apenas por parte dos usuários⁴- variaram, com destaque para o decréscimo na avaliação positiva da resolutividade em 2022:

Satisfação média



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria.

Resolutividade (a sua demanda foi resolvida?)

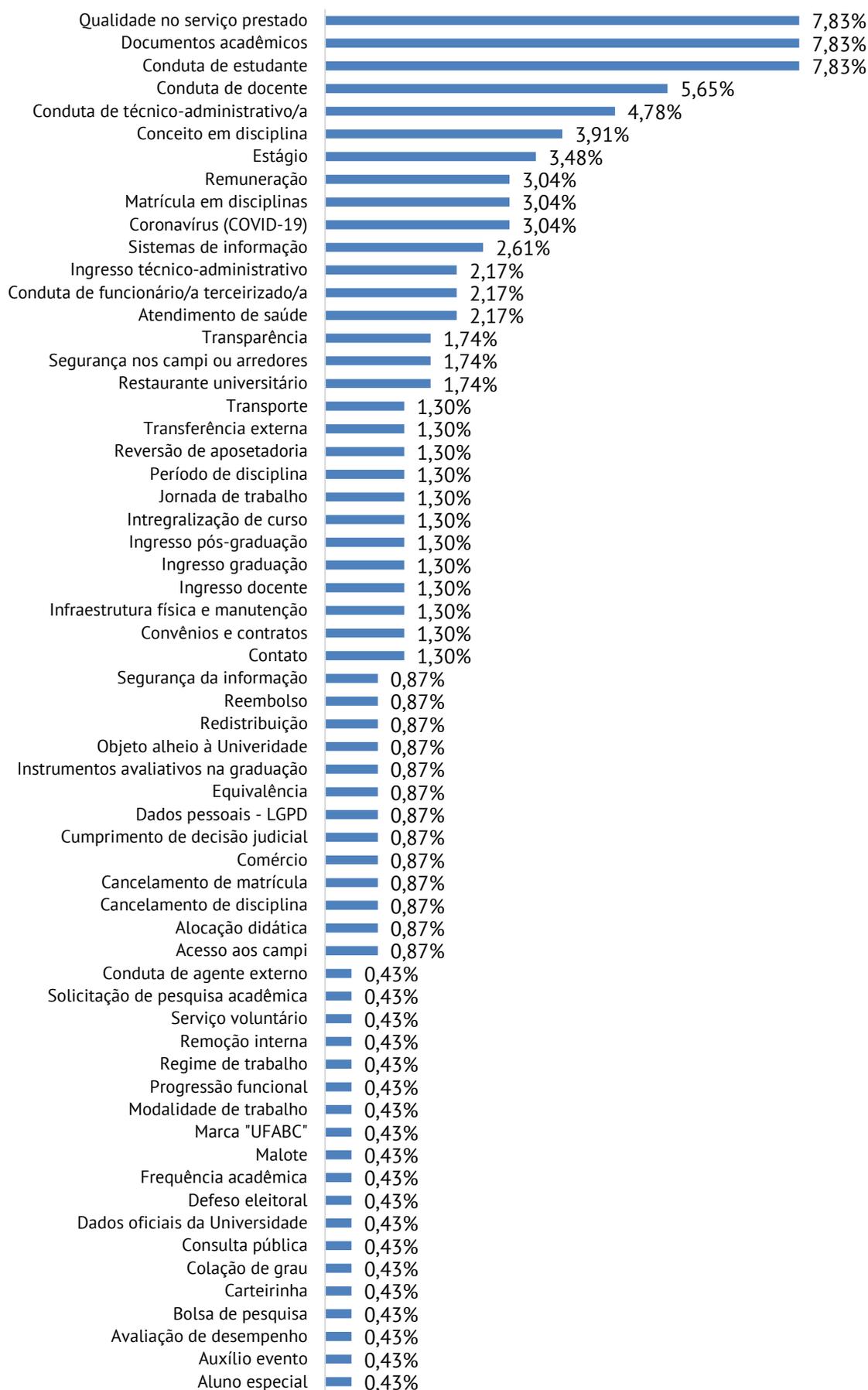


Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria.

Em 2022, as manifestações apresentaram os seguintes assuntos:

⁴ Quantidade de respondentes dos questionários de satisfação e resolutividade, por ano: 2018: 15; 2019: 21; 2020: 21; 2021: 23; e 2022: 39.

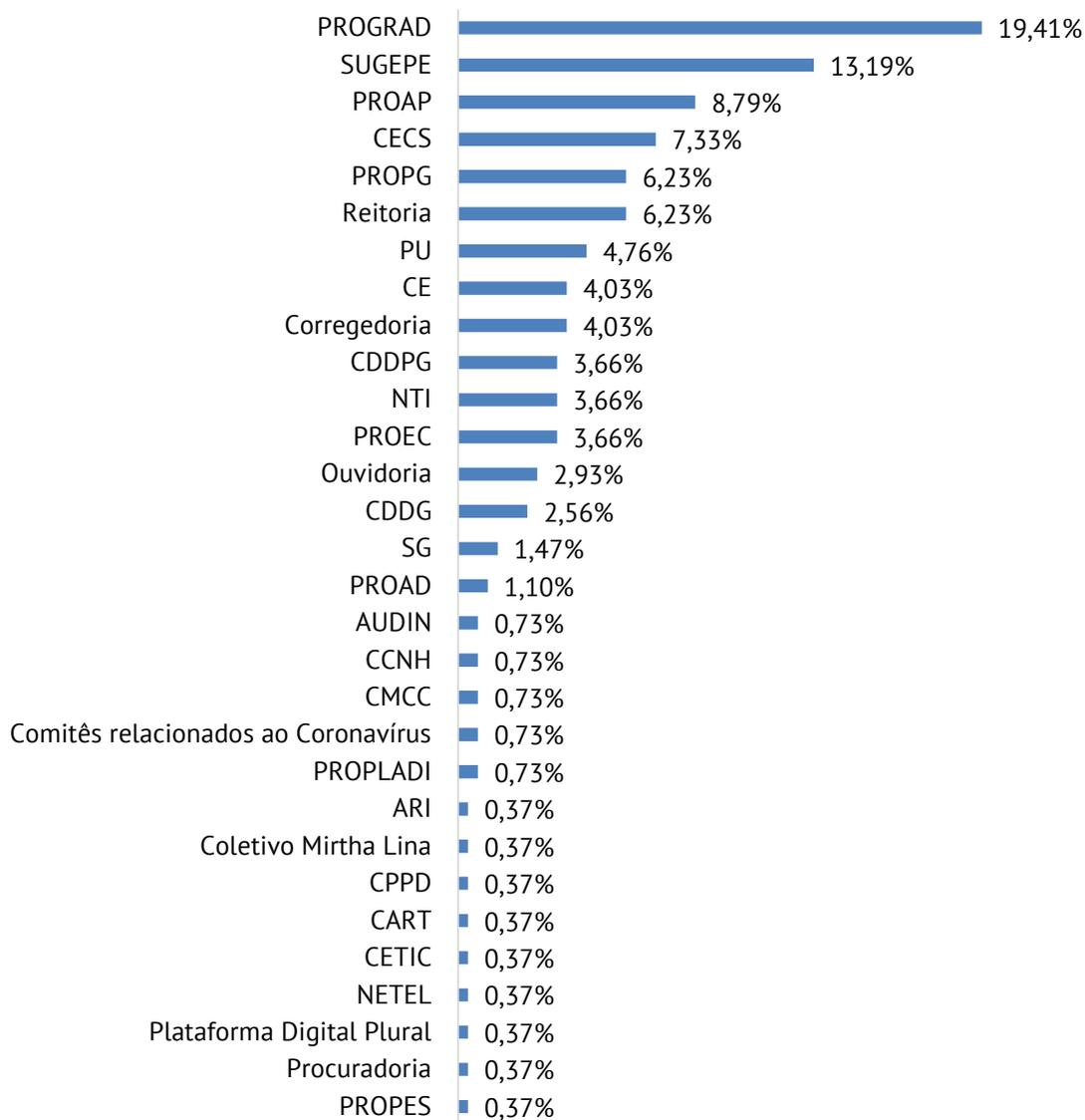
Assuntos em 2022



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

E demandaram o tratamento das seguintes unidades:

Unidades requisitadas em 2022

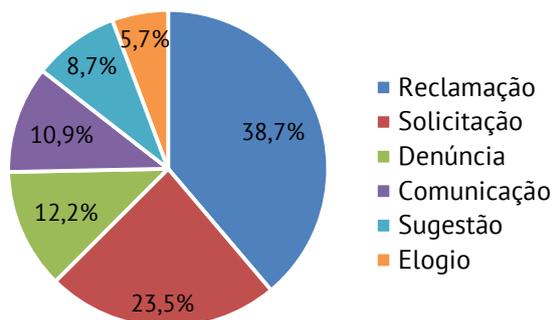


Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Reclamações, solicitações e denúncias concentraram quase 73% das manifestações recebidas e respondidas:

Tipos de manifestações em 2022

Tipo	Qtde.
Reclamação	89
Solicitação	54
Denúncia	28
Comunicação	25
Sugestão	20
Elogio	13
Simplifique	1



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria.

2.1.1. RECLAMAÇÃO

Em 2022, as 89 reclamações registradas foram sobre:

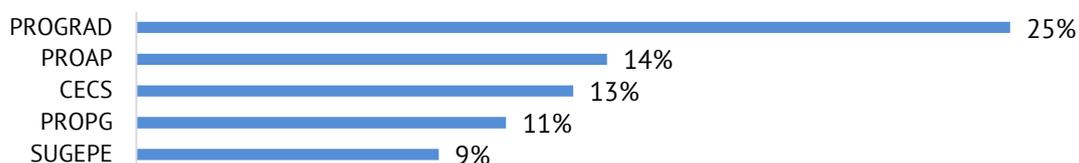
Relação de assuntos das reclamações registradas em 2022



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

E demandaram, principalmente, às unidades:

Unidades que mais receberam reclamações em 2022



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

2.1.2. SOLICITAÇÃO

Em 2022, as 54 solicitações registradas foram sobre:

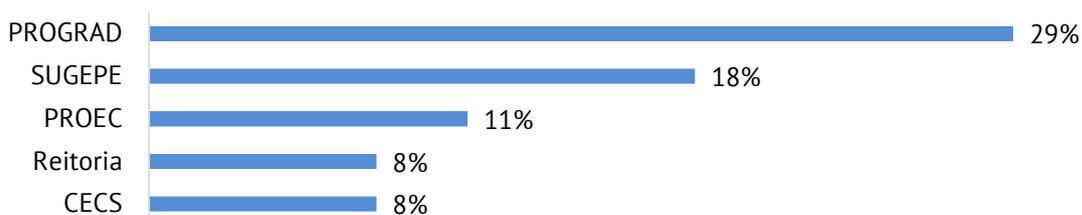
Relação de assuntos das solicitações registradas em 2022



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

E demandaram, principalmente, às unidades:

Unidades que mais receberam solicitações em 2022



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

2.1.3. DENÚNCIA

Em 2022, as 28 denúncias registradas foram sobre:

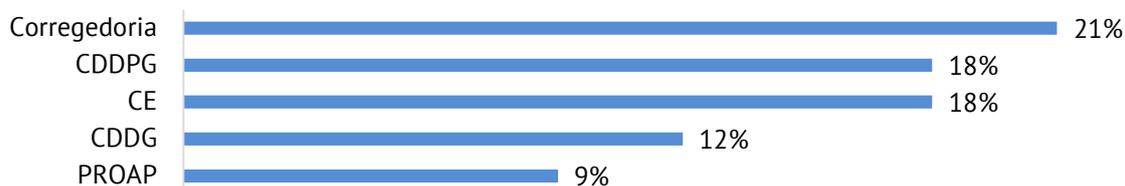
Relação de assuntos das denúncias registradas em 2022



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

E demandaram, principalmente, às unidades:

Unidades que mais receberam denúncias em 2022

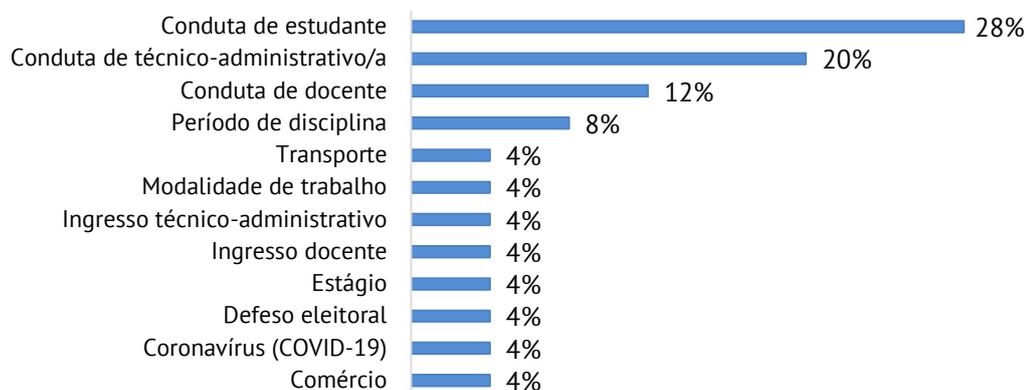


Fonte: UFABC, Ouvidoria.

2.1.4. COMUNICAÇÃO

Em 2022, 25 comunicações registradas foram sobre:

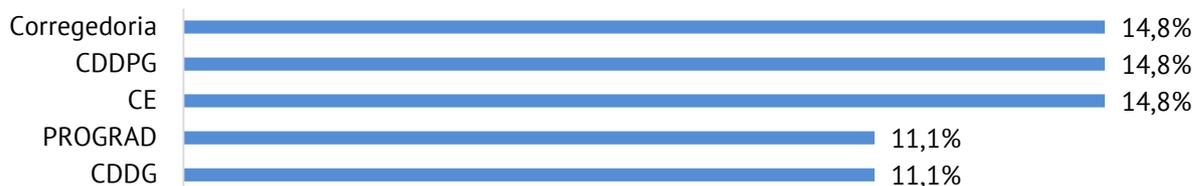
Relação de assuntos das comunicações registradas em 2022



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

E foram direcionados, principalmente, às unidades:

Unidades que mais receberam comunicações em 2022



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

2.1.5. SUGESTÃO

Em 2022, 20 sugestões registradas foram sobre:

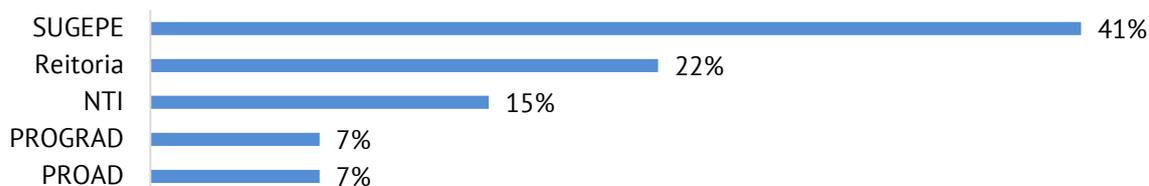
Relação de assuntos das sugestões registradas em 2022



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

E demandaram, principalmente, às unidades:

Unidades que mais receberam sugestões em 2022

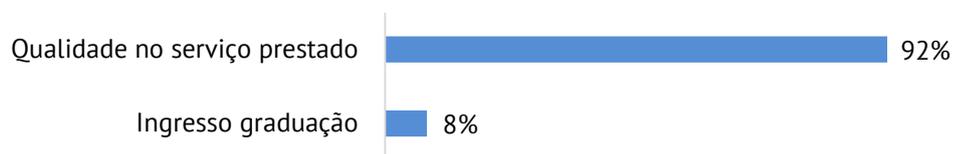


Fonte: UFABC, Ouvidoria.

2.1.6. ELOGIO

Em 2022, 13 elogios registrados foram sobre:

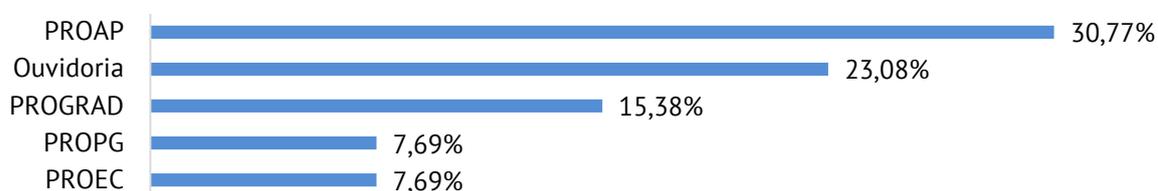
Relação de assuntos dos sugestões registradas em 2022



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

E foram direcionados, principalmente, às unidades:

Unidades que mais receberam elogios em 2022



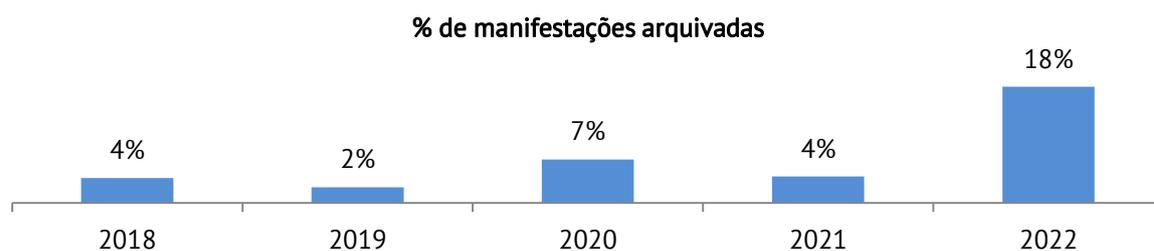
Fonte: UFABC, Ouvidoria.

2.1.7. SIMPLIFIQUE

Em 2022, 1 solicitação de simplificação foi registrada. Ela tratava sobre documentos acadêmicos e, por ser um objeto comum de diversos serviços de diversas unidades, foi direcionada à Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEPE), à Secretaria Geral, à Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), à Pró-reitoria de Pós-Graduação (PROPG), à Pró-reitoria de Extensão de Cultura (PROEC) e ao Núcleo Educacional de Tecnologias e Línguas (NETEL).

2.2. MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS

Em 2022, 52 manifestações foram arquivadas (18% do total de manifestações registradas), percentual superior ao que ocorreu nos anos anteriores:

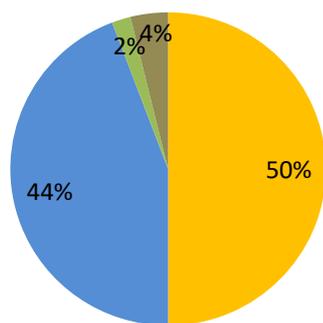


Fonte: UFABC, Ouvidoria.

As manifestações podem ser arquivadas por: duplicidade; falta de clareza / insuficiência de dados; falta de urbanidade; manifestação imprópria / inadequada; manifestações encaminhadas com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; e perda de objeto.

Em 2022, a grande maioria das manifestações foi arquivada por duplicidade ou por falta de clareza / insuficiência de dados:

Manifestações arquivadas 2022



Motivo do arquivamento	Qtde
Duplicidade de manifestação	26
Falta de clareza / insuficiência de dados	23
Manifestação imprópria / inadequada	1
Perda de objeto	2
Total	52

■ Duplicidade de manifestação
 ■ Falta de clareza / insuficiência de dados
■ Manifestação imprópria/inadequada
 ■ Perda de objeto

Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Das manifestações arquivadas por falta de clareza / insuficiência de dados, 61% foram arquivamentos automáticos por ausência de complementação pelo usuário⁵ e 26% foram situações que a complementação não podia ser solicitada pela Ouvidoria, visto tratar-se de comunicações.

3. CASOS DE ASSÉDIO

O inciso IV do art. 19 da [Resolução ConsUni nº 223/2022](#), que estabelece a Política de Diversidade Sexual e de Gênero na UFABC, incumbe à Ouvidoria a apresentação de dados relativos a assédio, como: “características ou tipologias de violência; gênero, identidade de gênero, raça e vínculo funcional de envolvidos; e soluções apresentadas”.

⁵ Condição estabelecida no art. 18 do [Decreto nº 9.492/2018](#):

§ 2º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal solicitarão ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.

(...)

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Neste sentido, a Ouvidoria identificou 13 manifestações como possíveis casos de assédio, sendo 8 denúncias e 5 comunicações. Como 8 manifestações diziam respeito ao mesmo caso, há, no total, *6 possíveis ocorrências de assédio* registradas na Ouvidoria em 2022.

Não é possível afirmar *categoricamente* que as ocorrências eram de assédio, visto que a Ouvidoria trabalha com a narrativa e os elementos apresentados na manifestação e *apenas uma apuração*, que faz uso de outros procedimentos e reúne mais elementos, seria capaz apontar *o que de fato* ocorreu. Como se sabe, nas denúncias e comunicações, compete à Ouvidoria apenas a avaliação da presença de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração dos fatos por uma unidade apuratória (Corregedoria, Auditoria, Comissão de Ética etc.). Quando estes elementos estão presentes, a manifestação é encaminhada para a unidade; na sua ausência, a manifestação é arquivada.

Em 2022, somando as possibilidades de categorização e considerando que mais de um tipo de violência pode ter ocorrido num mesmo caso, tivemos o seguinte:

Tipos de assédio registrados em 2022

Tipo de assédio	Qtde
Assédio Sexual	3
Assédio Moral	4

Fonte: UFABC, Ouvidoria.

5 ocorrências foram enviadas a unidades apuratórias e 1 foi arquivada, por falta de clareza / insuficiência de dados e pela impossibilidade de acionar o autor, visto tratar-se de uma comunicação.

Algumas ocorrências exigiam o tratamento por mais de uma unidade apuratória, sendo direcionadas as seguintes unidades:

Direcionamento dos casos de assédio em 2022

Unidade Apuratória	Qtde
CE	2
PU	2
Corregedoria	1
PROAP	1
PROPG	1

Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Não é possível garantir a fidedignidade do gênero e do vínculo dos envolvidos, visto que estes dados não são obrigatórios para registro das manifestações e acabaram sendo deduzidos, quando possível, a partir das informações presentes no teor da manifestação.

Vínculo e gênero das vítimas e dos denunciados dos casos de assédio em 2022

Vínculo	Vítima	Denunciado/a
Estudante	9	1
Docente	1	1
Técnico-administrativo/a	2	1
Funcionário terceirizado/a	0	2

Gênero	Vítima	Denunciado/a
Estudante	3	4
Docente	8	2

Fonte: UFABC, Ouvidoria.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da UFABC publica este relatório no intuito de conferir transparência aos dados sobre manifestações recebidas no ano de 2022, fornecendo elementos para fortalecimento do controle social e, especificamente à gestão da Universidade, informações para o contínuo aprimoramento dos serviços que presta.