

**REUNIÃO  
AMPLIADA DE  
DIRIGENTES  
05SET2022**



Portaria nº 2357/2022-REIT (1º de abril de 2022)

“

A Ouvidoria da UFABC é unidade de promoção de **controle e participação social** e da **transparência**, responsável pelo fomento ao **direito à manifestação** dos usuários e ao **direito à informação**, em relação às políticas e aos serviços públicos prestados pela UFABC, com vistas ao **aprimoramento da sua gestão**.

Sugestões  
Solicitações  
Denúncias  
Reclamações  
Simplifique  
Elogios

## OUVIDORIA

Lei nº 13.460/2017  
Decreto nº 9.492/2018  
Portaria CGU nº 581/2021  
Portaria da Reitoria nº  
2357/2022

**SISOUV**  
Sistema de Ouvidoria do  
Poder Executivo Federal



FalaBR



## FALE CONOSCO

faleconosco@ufabc.edu.br  
faleconosco.ufabc.edu.br



## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Lei nº 12.527/2011  
Decreto nº 7.724/2012

A  
**OUVIDORIA**  
UFABC

OUVIDORIA

SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO AO  
CIDADÃO (SIC)

MANIFESTAÇÕES DE  
OUVIDORIA



30 dias  
30 dias

+10 dias para  
resposta da  
unidade

PEDIDOS DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO

20 dias  
10 dias



Resposta inicial: unidade

Recursos: 1ª instância: dirigente da unidade

2ª instância: Reitor

3ª instância: CGU

4ª instância: CMRI

**FLUXO**  
**SIMPLIFICADO**

OUVIDORIA

SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO AO  
CIDADÃO (SIC)

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

137

**13,6 dias**  
Média nacional: 13,42 dias

Reclamação 49 | 36%

Denúncia 39 | 28%

Solicitação 33 | 24%

Sugestão 12 | 9%

Elogio 3 | 2%

Simplifique 1 | 1%

2021

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

143

**10,1 dias**  
Média nacional: 12,3 dias

### Recursos

1ª instância: dirigente da unidade 11

2ª instância: Reitor 5

3ª instância: CGU 4

4ª instância: CMRI 0

DADOS  
2021



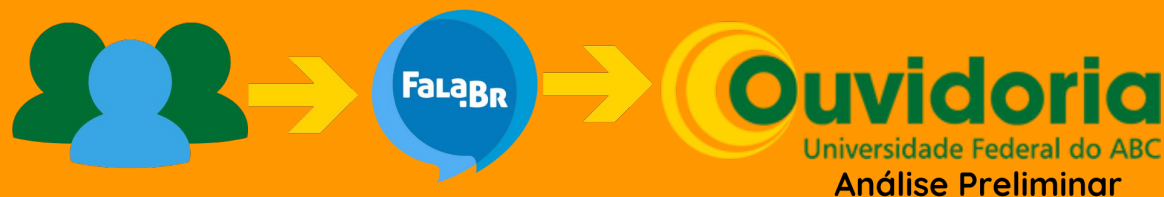
OUVIDORIA

## TOP 10 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA 2021

PROGRAD	26	14,53%
PROPG	22	12,29%
PROAP	14	7,82%
PROEC ou ações extensionistas/culturais	14	7,82%
Comissão de Ética	13	7,26%
CECS	13	7,26%
Corregedoria-seccional	12	6,70%
SUGEPE	11	6,15%
Ouvidoria	9	5,03%
Reitoria	9	5,03%

# SUGESTÃO

- ▶ Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos



# RESPOSTA

- ▶ possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação.

# SOLICITAÇÃO

- ▶ Pedido para adoção de providências



# RESPOSTA

- ▶ informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.



# RECLAMAÇÃO

- ▶ Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço



# RESPOSTA

- ▶ informação objetiva acerca da análise do fato apontado.

## ELOGIO

- ▶ Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público ou o atendimento recebido



## RESPOSTA

- ▶ informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata

# SIMPLIFIQUE!

- ▶ Solicitações relativas à simplificação de serviços públicos.



# RESPOSTA

- ▶ a descrição da simplificação a ser implementada; as fases e o cronograma de implantação da simplificação sugerida; e as formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

# DENÚNCIA

## ▶ O QUE É?

Indica irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades de apuração competentes.

## RESPOSTA:

- ▶ Informação sobre o encaminhamento às unidades de apuração competentes ou sobre o arquivamento.



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA (2021)

- ▶ Escopo: manifestações de ouvidoria;
- ▶ O primeiro desde 2017;
- ▶ Alinhado com orientações normativas da CGU;
- ▶ Comparações com 2018, 2019 e 2020;
- ▶ Informações quanti e quali;
- ▶ Perspectivas: pedidos de informação; assédio, gênero e diversidade; relatórios específicos;
- ▶ Expectativa: participação → consistência → valor.



## FALE CONOSCO (dúvidas)

**FALE CONOSCO**

faleconosco@ufabc.edu.br  
faleconosco.ufabc.edu.br

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

<https://www.ufabc.edu.br/contato> > Fale Conosco

[faleconosco@ufabc.edu.br](mailto:faleconosco@ufabc.edu.br)

## Contato

### Fale Conosco

### Ouvidoria

### Acesso aos Campi

### WhatsApp

Telefone: (11) 3356-7007  
Fax: 7007 (para ligações internas)

## Horário de Funcionamento e Regras de Acesso aos Campi

Com o objetivo de reforçar as medidas de proteção da nossa comunidade, devido à pandemia de Covid-19, desde o dia 1º de julho de 2020 todos os **eventuais acessos às dependências da UFABC devem ser previamente informados** à Seção de Segurança Comunitária da ProAP, por meio do **formulário de comunicação de acesso aos campi**.

## Fale Conosco

Seguindo os princípios da transparência nas relações com a sociedade, a UFABC coloca à disposição de toda a comunidade interna e externa este canal para receber dúvidas. Todas as manifestações são encaminhadas aos setores competentes para a devida apreciação.

Sua identificação não é obrigatória, porém, caso queira receber uma resposta da instituição, preencha o campo telefone ou e-mail para contato.

**Participe!** É ouvindo o que você tem a nos dizer que vamos aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela UFABC!

🔍 Consulte a seção de **perguntas frequentes**, que apresenta dúvidas comuns sobre a Universidade Federal do ABC.

🗨️ Caso não tenha encontrado a informação desejada, **entre em contato via Fale Conosco**.

## Perfis e páginas nas mídias sociais

📺 Acompanhe a UFABC: **Facebook**, **Instagram**, **Twitter**, **LinkedIn** e **YouTube**.

🗨️ **Observação:** Atendimento via mensagens nas redes sociais no **Facebook**, **Instagram** e **Twitter**.

## WhatsApp UFABC 🗨️

**Receba informações da UFABC direto no seu celular via WhatsApp!** A Universidade Federal do ABC enviará informações de utilidade pública, informes e serviços da Instituição. **Faça o cadastro**.



## Bem vindo ao nosso canal de comunicação!

Área/Assunto:

- Agência de Inovação
- Assessoria de Comunicação e Imprensa
- Assessoria de Relações Internacionais
- Auditoria Interna
- Biblioteca
- Centro de Ciências Naturais e Humanas
- Centro de Engenharia, Modelagem e Ciências Sociais Aplicadas
- Centro de Matemática, Computação e Cognição
- Comissão de Ética
- Convênios
- Corregedoria Seccional
- Editora
- Estágios – bacharelados interdisciplinares
- Núcleo de Tecnologia da Informação
- Núcleo de Tecnologias Educacionais
- Núcleo de Tecnologias Educacionais - Universidade Aberta
- Prefeitura Universitária
- Prefeitura Universitária - Infraestrutura
- Prefeitura Universitária - Ônibus universitário

Nome:



## Configurações

 Preferências Pastas Identidades Respostas Filtros Férias

## Conjuntos de filtro

default\_script

Faleconosco

Fale conosco\_29.01...

ouvidoria



## Filtros

## Agência de Inovação

Assessoria de Comunica...

Assessoria de Relações I...

Auditoria Interna

Biblioteca

Centro de Ciências Natur...

Centro de Engenharia, M...

Centro de Matemática, C...

Comissão de Ética em P...

Corregedoria Seccional

Editora

Núcleo de Tecnologia da ...

Núcleo de Tecnologias E...

Núcleo de Tecnologias E...

Prefeitura Universitária ...

Prefeitura Universitária



## Definição de filtro

Nome do filtro: Agência de Inovação

Para e-mails recebidos:

 casando todas as seguintes regras  casando qualquer das seguintes regras  todas as mensagens

Corpo contem Área: Agência de Inovação



...execute as seguintes ações:

Redirecionar mensagem para inovacao@ufabc.edu.br

**Salvar** Filtro desativado

## ENCAMINHAMENTOS

- ▶ Relatório de Ouvidoria 2021
- ▶ Atualização de Interfaces (SIC e OUV)
- ▶ Guias e ações de desenvolvimento para interfaces
- ▶ Divulgação à comunidade

## SOLICITAÇÕES

- ▶ Atualização de perguntas frequentes
- ▶ Link para página da Ouvidoria nos sites

## EM BREVE

- ▶ Transparência Ativa
- ▶ Carta de Serviços ao Usuário / Adesão ao GLPI

## SUGESTÕES - 12

- ▶ Parte relativa a normativas de conselhos e comitês;
- ▶ Revisitação de sugestões recebidas, acatadas mas não implementadas.

## SOLICITAÇÕES - 33

- ▶ Estabelecidos, consolidados, aprimorados e/ou melhor divulgados os fluxos e os canais presenciais e virtuais de atendimento dos serviços prestados pela Universidade.

## RECLAMAÇÕES - 49

- ▶ Difundir normas e procedimentos acadêmicos;
- ▶ Definir e publicizar prazos previstos, fluxo e canais para atendimento a demandas;
- ▶ Desconhecimento sobre direitos - desenvolver cartilhas ou outras ferramentas gráficas ou digitais para elucidação de Editais e outros documentos.

## ELOGIOS - 3

- ▶ Estímulo à cultura do elogio/reconhecimento.

## SIMPLIFIQUE! - 1

- ▶ Desburocratização, sempre que possível.

## DENÚNCIAS - 39

- ▶ promover o Código de Ética da Universidade, visando à harmonia social e a prevenção de conflitos;
  - ▶ alinhar constantemente práticas, regras e procedimentos executados na Instituição a princípios do serviço público e normas vigentes.
- 
- ▶ Resolução pacífica de conflitos.

# DENÚNCIA

- ▶ **O QUE É?**  
Indica irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades de apuração competentes.



## RESPOSTA:

- ▶ Informação sobre o encaminhamento às unidades de apuração competentes ou sobre o arquivamento.