



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

20

23

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.....	1
2. FORÇA DE TRABALHO E MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	1
2.1. Manifestações respondidas	2
2.1.1. Reclamação	5
2.1.2. Solicitação	7
2.1.3. Denúncia.....	8
2.1.4. Comunicação	8
2.1.5. Elogio	9
2.1.6. Sugestão	10
2.1.7. Simplifique.....	10
2.2. Manifestações arquivadas.....	10
3. CASOS DE ASSÉDIO	12
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

LISTA DE SIGLAS

ACI - Assessoria de Comunicação e Imprensa

AMLAI – Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

ARI – Assessoria de Relações Internacionais

AUDIN – Auditoria Interna

CCNH – Centro de Ciências Naturais e Humanas

CART – Comissão Pró-tempore de Acompanhamento da Realização do Teletrabalho

CE – Comissão de Ética

CECS – Centro de Engenharia, Modelagem e Ciências Sociais Aplicadas

CEPT - Comissão Especial para Pessoas Transgêneras, Transexuais e Travestis

CETIC – Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

CDDG – Comissão Disciplinar Discente da Graduação

CDDPG – Comissão Disciplinar Discente da Pós-Graduação

CGU – Controladoria-Geral da União

CMCC – Centro de Matemática, Computação e Cognição

CPPD – Comissão Permanente de Pessoal Docente

NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação

NETEL – Núcleo Educacional de Tecnologias e Línguas

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

PROPG – Pró-reitoria de Pós-Graduação

PROPLADI – Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

PU – Prefeitura Universitária

SG – Secretaria Geral

SISBI – Sistema de Bibliotecas

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.

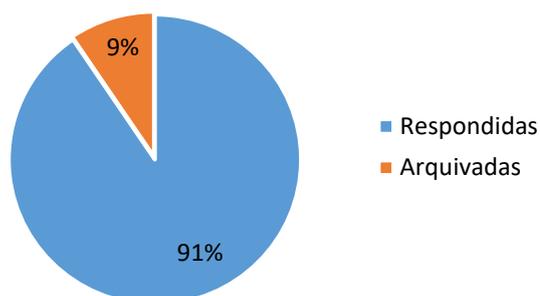
Nos termos da [Lei nº 13.460/2017](#) (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e da [Portaria da Controladoria-Geral da União \(CGU\) nº 116/2024](#), este relatório apresenta *dados referentes às manifestações de ouvidoria*¹ - denúncias, comunicações, elogios, reclamações, sugestões, solicitações de simplificação e solicitações de providência - recebidas pela Ouvidoria da UFABC em 2023 e fornece 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 2023, a Ouvidoria da UFABC operou com 3 técnicos-administrativos, trabalhando em regime de [teletrabalho parcial](#).

Em todo o período, foram registradas e tratadas 422 *manifestações de ouvidoria*, das quais 382 foram respondidas e 40 foram arquivadas, conforme proporção a seguir:

Manifestações recebidas em 2023



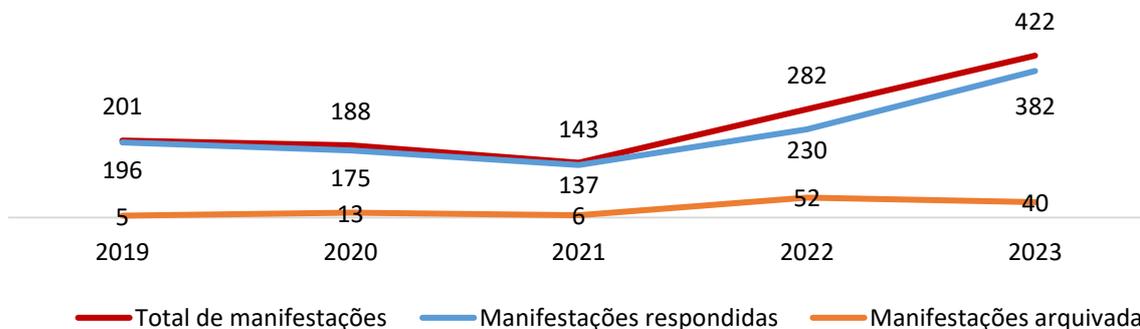
Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria.

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 2023 consultas a usuários para avaliar e obter propostas de melhoria em serviços prestados pela Universidade.

2023 foi o ano com mais manifestações registradas nos últimos 5 anos, consolidando a tendência de crescimento iniciada em 2022. Em relação a 2022, houve um crescimento de aproximadamente 50% no número de manifestações recebidas.

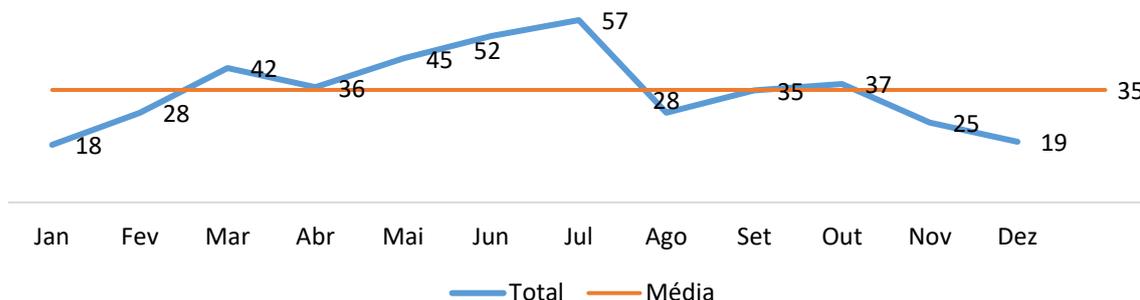
Evolução ano a ano



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria.

Os registros oscilaram ao longo do ano, atingindo o menor patamar em janeiro e o maior em julho. A média de manifestações registradas em 2023 é de 35; em 2022, foi de 24:

Manifestações recebidas em 2023, por mês



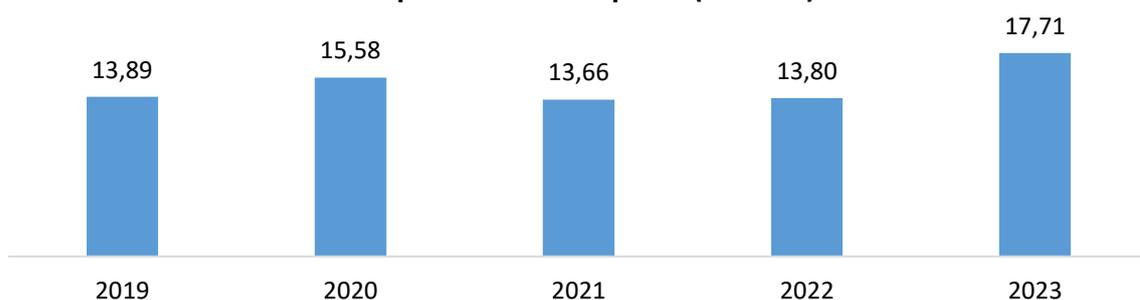
Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria.

2.1. Manifestações respondidas

Em 2023, 382 manifestações foram respondidas (91% do total).

O tempo médio de resposta ficou entre 17 e 18 dias, superior ao padrão de 13 – 14 dias dos anos anteriores:

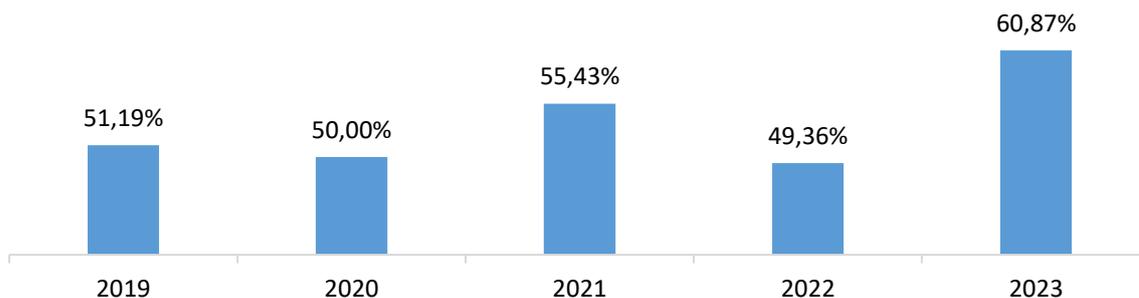
Tempo médio de resposta (em dias)



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

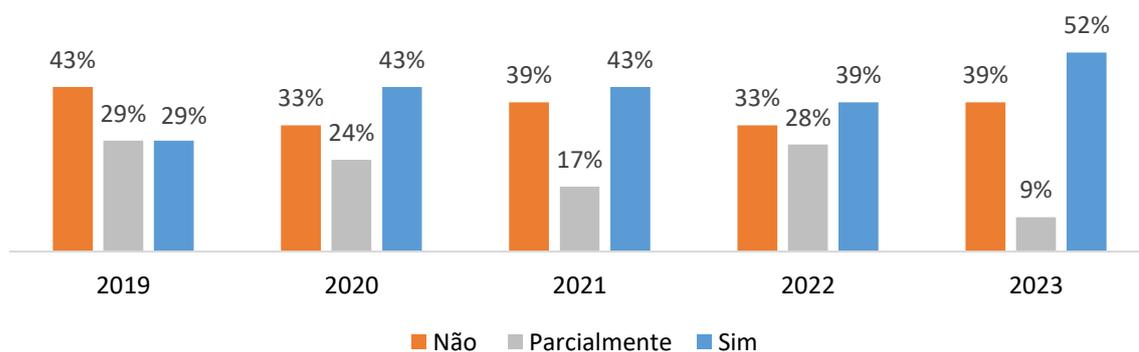
A satisfação e a resolutividade das respostas apresentadas às manifestações - coletadas por meio de questionário voluntário e, portanto, respondidas apenas por parte dos usuários³- variaram, com destaque para o crescimento da satisfação e da avaliação positiva de resolutividade em 2023:

Satisfação média



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria.

Resolutividade (a sua demanda foi resolvida?)

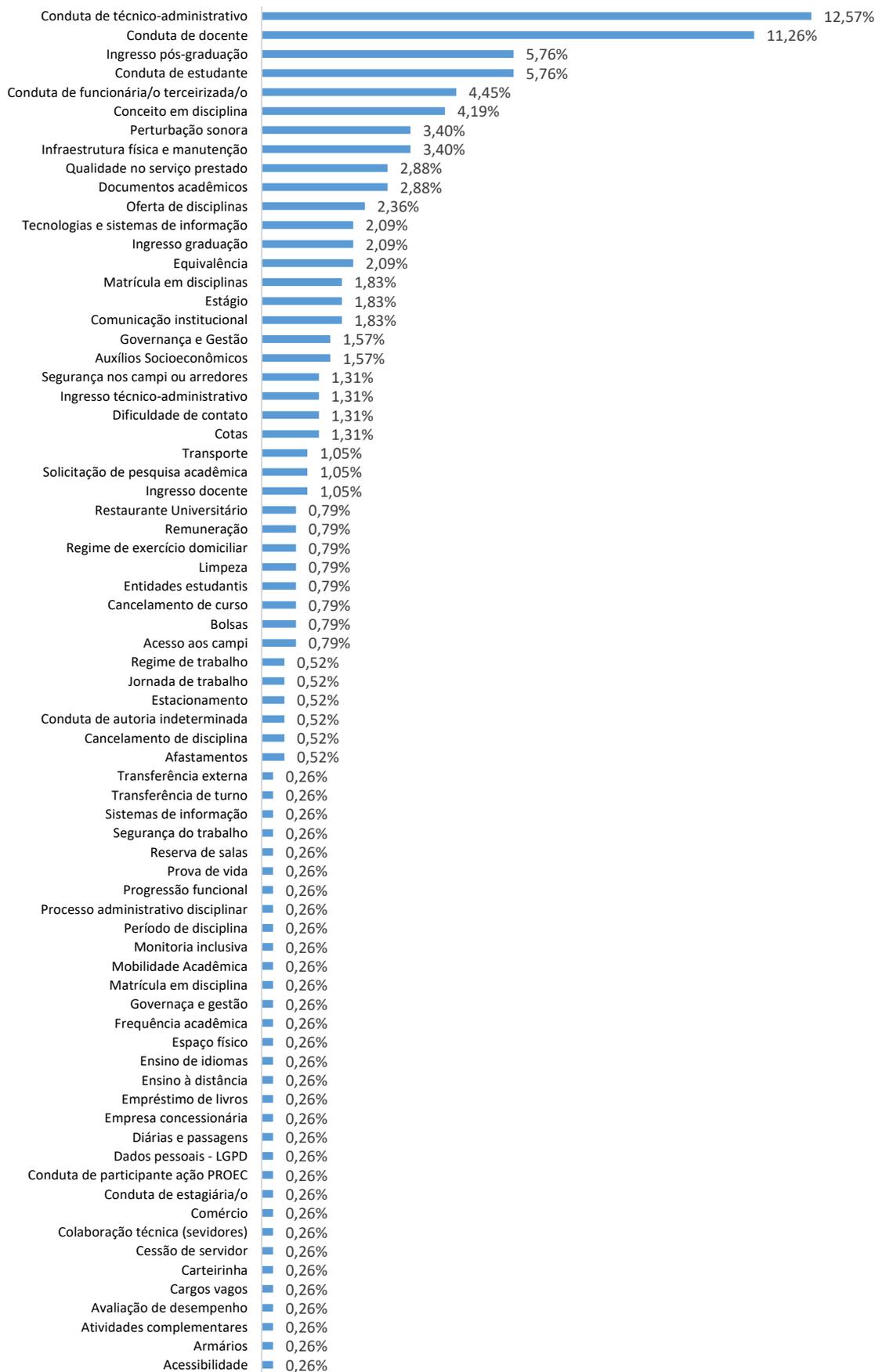


Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria.

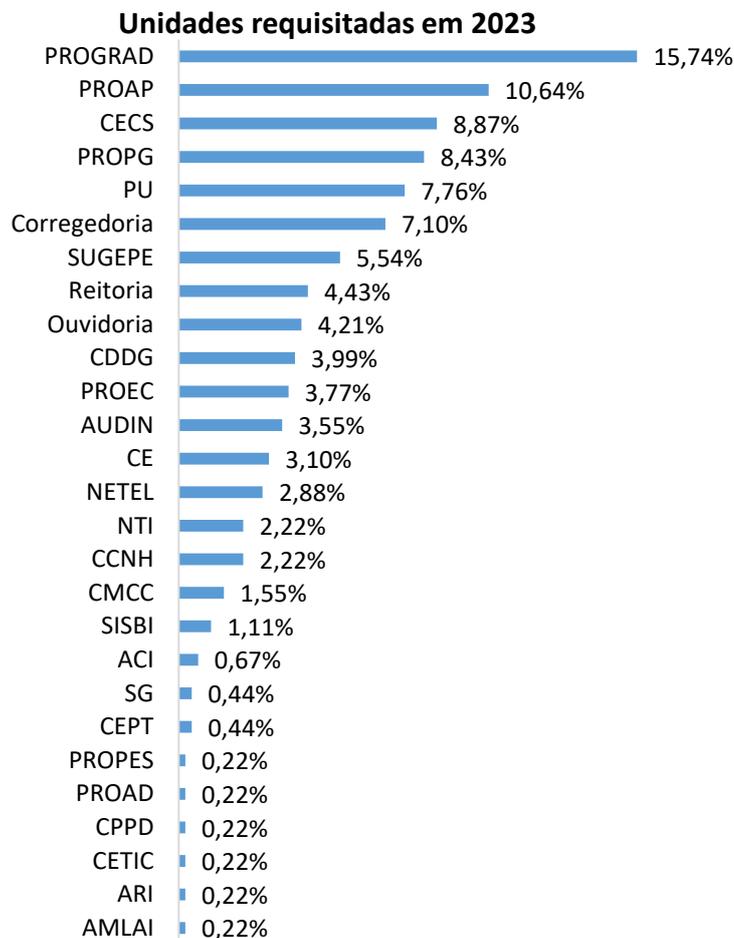
Em 2023, as manifestações trataram dos seguintes assuntos, proporcionalmente:

³ Quantidade de respondentes dos questionários de satisfação e resolutividade, por ano: 2019: 21; 2020: 21; 2021: 23; 2022: 39; e 2023: 23.

Assuntos em 2023



E demandaram o tratamento das seguintes unidades:



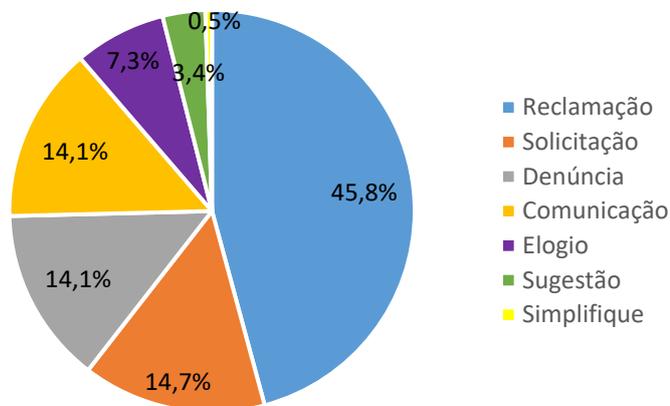
Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Aproximadamente 45% das manifestações recebidas e respondidas são reclamações.

Denúncias e comunicações, somadas, atingem aproximadamente 30%:

Tipos de manifestações em 2023

Tipo	Qtd
Reclamação	175
Solicitação	56
Denúncia	54
Comunicação	54
Elogio	28
Sugestão	13
Simplifique	2



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração: UFABC, Ouvidoria.

2.1.1. Reclamação

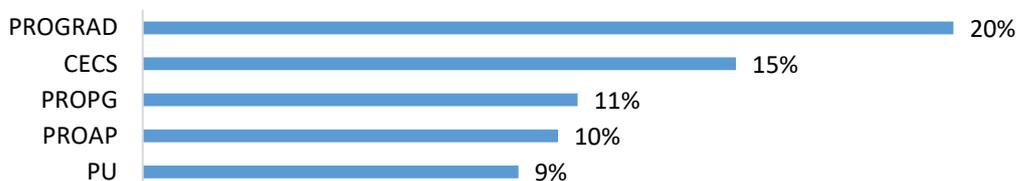
Em 2023, as 175 reclamações registradas foram sobre:

Assuntos - Reclamações 2023



E demandaram, principalmente, às unidades:

Unidades que mais receberam reclamações 2023



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

2.1.2. Solicitação

Em 2023, as 56 solicitações registradas foram sobre:

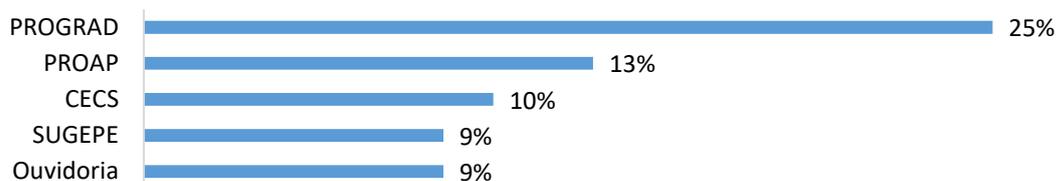
Assuntos - Solicitações 2023



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

E demandaram, principalmente, às unidades:

Unidades que mais receberam solicitações 2023

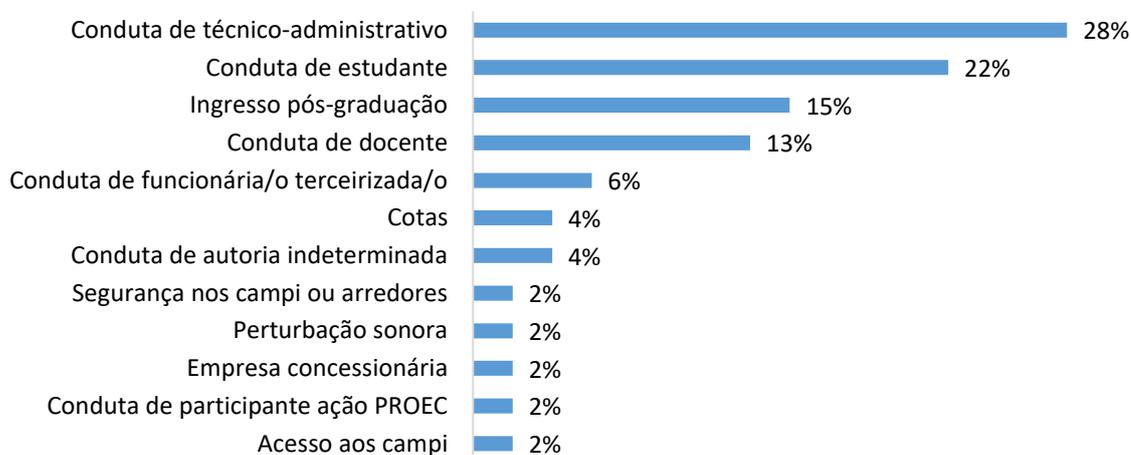


Fonte: UFABC, Ouvidoria.

2.1.3. Denúncia

Em 2023, as 54 denúncias registradas foram sobre:

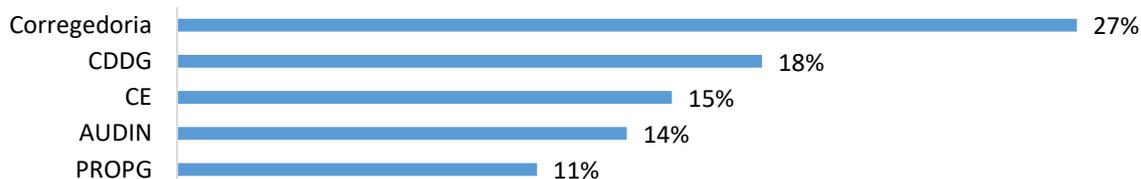
Assuntos - Denúncias 2023



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

E demandaram, principalmente, às unidades:

Unidades que mais receberam denúncias via Ouvidoria em 2023



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

2.1.4. Comunicação

Em 2023, 54 comunicações registradas foram sobre:

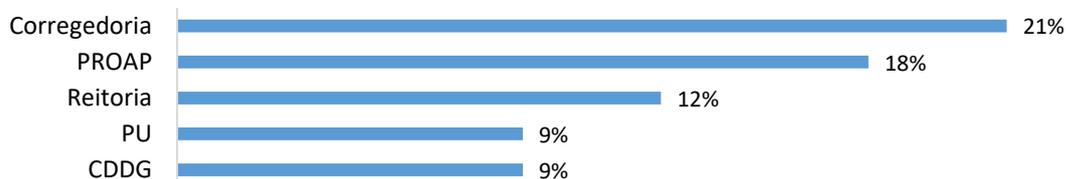
Assuntos - Comunicações 2023



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

E foram direcionados, principalmente, às unidades:

Unidades que mais receberam comunicações 2023

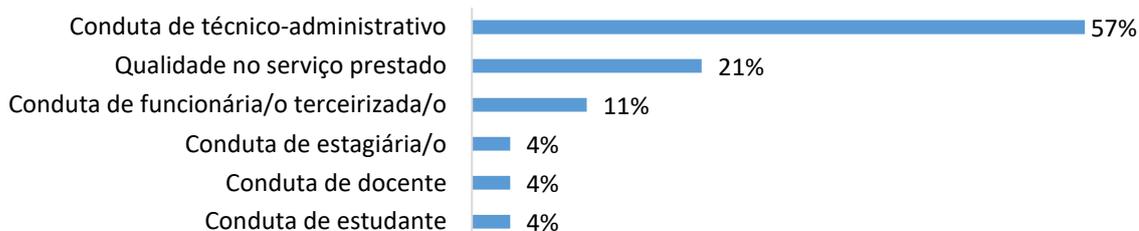


Fonte: UFABC, Ouvidoria.

2.1.5. Elogio

Em 2023, 28 elogios registradas foram sobre:

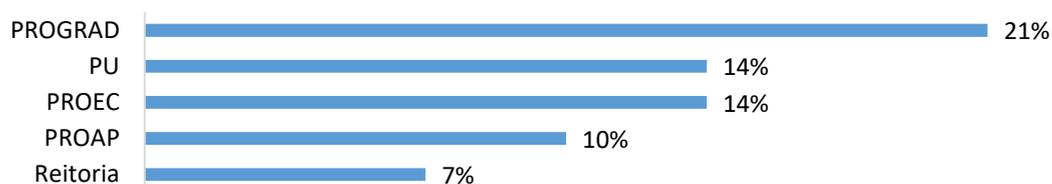
Assuntos - Elogios 2023



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

E foram direcionados, principalmente, às unidades:

Unidades que mais receberam elogios 2023

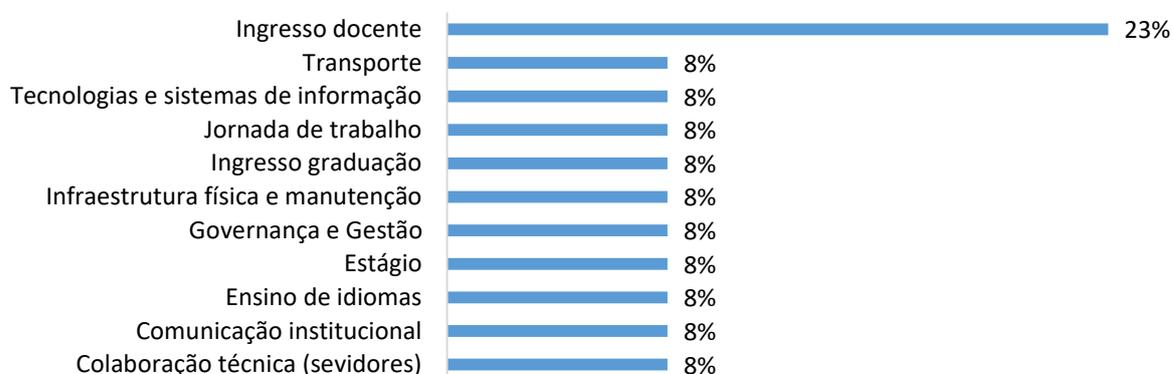


Fonte: UFABC, Ouvidoria.

2.1.6. Sugestão

Em 2022, 13 sugestões registradas foram sobre:

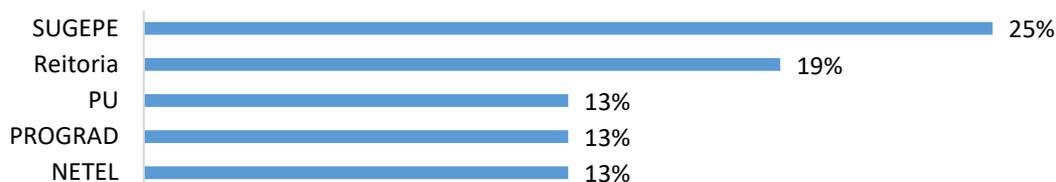
Assuntos - Sugestões 2023



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

E demandaram, principalmente, às unidades:

Unidades que mais receberam sugestões 2023



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

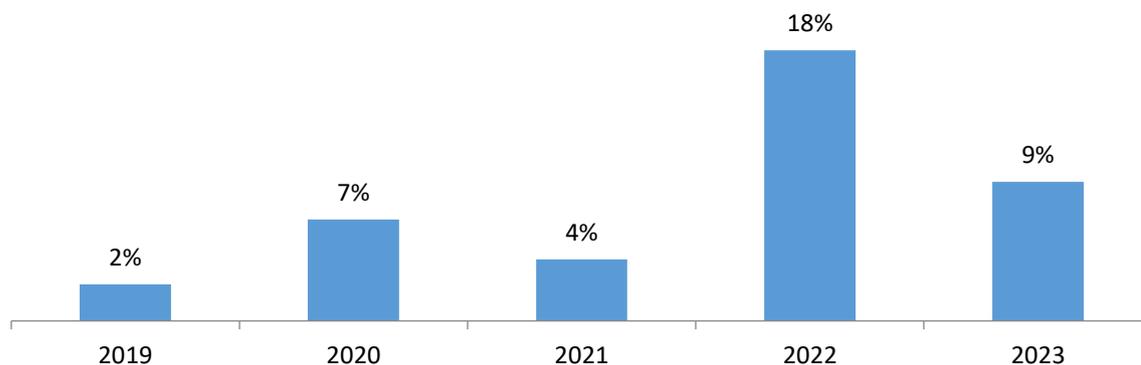
2.1.7. Simplifique

Em 2023, 2 solicitações de simplificação foram registradas: uma sobre jornada de trabalho e outra sobre ingresso de técnico-administrativo. Ambas foram tratadas junto à Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEPE).

2.2. Manifestações arquivadas

Em 2023, 40 manifestações foram arquivadas (9% do total de manifestações registradas), percentual inferior a 2022, mas superior aos anos anteriores:

% de manifestações arquivadas

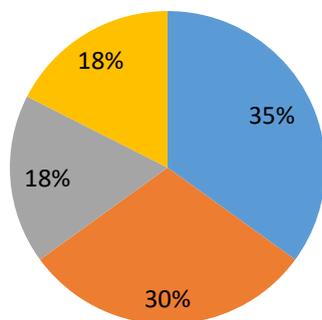


Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Os motivos que ensejam o arquivamento de manifestações são: 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 2023, a grande maioria das manifestações foi arquivada por falta de clareza / insuficiência de dados ou por duplicidade:

Manifestações arquivadas 2023



Motivo do arquivamento	Qtd
Falta de clareza / insuficiência de dados	14
Duplicidade de manifestação	12
Manifestação imprópria / inadequada	7
Perda de objeto	7
Total	40

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

Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Das manifestações arquivadas por falta de clareza / insuficiência de dados, 43% foram arquivamentos automáticos por ausência de complementação pelo usuário⁴ e 57%

⁴ 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.

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”.

Neste sentido, a Ouvidoria identificou 23 manifestações que tratavam de possíveis episódios de conduta de conotação sexual e de conduta de assédio moral, sendo 14 denúncias, 8 comunicações e 1 reclamação; podendo mais de uma manifestação se referir ao mesmo caso.

Não é possível determinar *categoricamente* o tipo de violência presente nas manifestações, visto que a Ouvidoria trabalha com a narrativa e os elementos apresentados na manifestação e *apenas uma apuração* - que faz uso de outros procedimentos, reúne mais elementos e julga os fatos levantados -, seria capaz de estabelecer e categorizar adequadamente *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 2023, somando as possibilidades de categorização e considerando que mais de um tipo de violência pode ter sido apresentado na mesma manifestação, identificou-se:

Tipos de assédio registrados nas manifestações em 2023

Tipo de conduta	Qtd
De conotação sexual	14
De assédio moral	11

Fonte: UFABC, Ouvidoria.

19 manifestações foram enviadas a unidades apuratórias e 4 foram arquivadas (1 por duplicidade e 3 por falta de clareza / insuficiência de dados).

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

Direcionamento dos casos de assédio em 2023

Unidade Apuratória	Qtd
Corregedoria	10
CDDG	6
CE	4
PROAP	3
Concluída pela Ouvidoria ⁵	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 2023

Vínculo	Vítima	Denunciado/a	Gênero	Vítima	Denunciado/a
Estudante	7	6	Masculino	5	19
Docente	0	1	Feminino	14	4
Técnico-administrativo/a	7	12			
Funcionário terceirizado/a	8	3			

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 2023, fornecendo elementos para fortalecimento do controle social e, especificamente à gestão da Universidade, informações para o contínuo aprimoramento dos serviços que presta.

⁵ A única manifestação concluída pela Ouvidoria foi uma reclamação cujo relato apresentava sinais de possível assédio moral, mas a questão foi tratada por meio de ações de gestão junto à unidade de trabalho da pessoa manifestante.