



RELATÓRIO DE GESTÃO 2021





Equipe

Ouvidor

Silas Araújo Leite de Oliveira

Apoio Administrativo

Bruno Luis Marra Silva

Fatima Crhistine da Silva

Contato

Ouvidoria UFABC

Avenida dos Estados, 5001

Bairro Bangú - Santo André

Sala 13, Subsolo - Bloco A

(11) 3356-7070 / 3356-8071

www.ufabc.edu.br/ouvidoria 

ouvidoria@ufabc.edu.br 

Julho/2022

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. CONCEITOS E METODOLOGIA	6
3. FORÇA DE TRABALHO	8
4. DADOS GERAIS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	8
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR TIPO.....	11
5.1. Reclamações	11
5.2. Denúncias	13
5.3. Solicitações de providência	15
5.4. Sugestões.....	17
5.5. Elogios.....	19
5.6. Solicitações de simplificação	20
6. CONSELHO DE USUÁRIOS	21
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	22

LISTA DE SIGLAS

ACI - Assessoria de Comunicação e Imprensa

ARI - Assessoria de Relações Internacionais

AUDIN - Auditoria Interna

BCH - Bacharelado em Ciências e Humanidades

CCNH - Centro de Ciências Naturais e Humanas

CDDG - Comissão Disciplinar Discente da Graduação

CE - Comissão de Ética

CECS - Centro de Engenharia, Modelagem e Ciências Sociais Aplicadas

CETIC - Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

CGU - Controladoria-Geral da União

CMCC - Centro de Matemática, Computação e Cognição

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

MMOuP - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

NETEL - Núcleo Educacional de Tecnologias e Línguas

NTI - Núcleo de Tecnologia da Informação

PPI - Pretos, pardos e indígenas

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

SG - Secretaria-Geral

SIG - Sistema Integrado de Gestão

SisBi - Sistema de Bibliotecas

SUGEPE - Superintendência de Gestão de Pessoas

UFABC - Fundação Universidade Federal do ABC

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do ABC (UFABC) é uma unidade de promoção de controle e participação social e da transparência que fomenta o direito à manifestação dos usuários e o direito à informação, em relação aos serviços públicos prestados pela UFABC, com vistas ao aprimoramento da gestão universitária.

Ao longo do ano de 2021, em meio a pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2, a Ouvidoria deu continuidade às suas atividades de forma emergencialmente remota¹, dentre outras ações, mediando interesses, necessidades e comunicações de usuários expressos na forma de manifestações de ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões, solicitações de simplificação e de providências) registradas na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#) e tratadas individualmente de acordo com o [Decreto nº 9.492/2018](#) e outros dispositivos normativos².

Este relatório apresenta e analisa dados referentes às manifestações de ouvidoria recebidas de 2021, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da [Lei nº 13.460/2017](#), que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e o artigo 52 da Portaria da Controladoria Geral da União (CGU) nº 581/2021, que indica que o conteúdo do relatório incluía:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria em 2021, pois encontra-se focado nos dispostos acima, ou seja, em informações

¹ Conforme Portaria nº 378/2020-REIT e Portaria nº 394/2020-REIT.

² Para uma lista dos principais dispositivos normativos que regem o trabalho das Ouvidorias Públicas Federais acesse: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao>.

relativas às manifestações de ouvidoria. Para informações sobre a gestão da Ouvidoria em 2021, recomendamos a leitura dos documentos relacionados ao [Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública \(MMOuP\)](#) da Ouvidoria da UFABC.

2. CONCEITOS E METODOLOGIA

As manifestações de ouvidoria são dos seguintes tipos:

Manifestação	Definição normativa	Conceituação	Exemplo
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço	O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável	Usuário tenta acessar página-web para dar entrada em requerimento e não consegue
Denúncia	Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias competentes	Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e a repressão a esses atos ilícitos ou irregulares depende da atuação de unidades de apuração, a exemplo da Auditoria, Corregedoria, Comissão de Ética e Comissões Disciplinares Discentes	Usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída; usuário denuncia tratamento desrespeitoso de servidor
Solicitação de Providências	Pedido para adoção de providências	Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada para comunicar problemas	Usuário comunica a falta do conceito de uma disciplina e requer a solução do problema, ou seja, o lançamento imediato do mesmo
Sugestão	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos	Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato público ou serviço público prestado	Usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo a balcão de atendimento

Manifestação	Definição normativa	Conceituação	Exemplo
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público ou o atendimento recebido	Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar satisfação sobre um atendimento ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio	Usuário utiliza os serviços da biblioteca e sente-se satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária
Solicitação de simplificação (Simplifique!)	Solicitações relativas à simplificação de serviços públicos	Forma pela qual o usuário participa da simplificação e desburocratização dos serviços públicos	Usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço e solicita a diminuição das exigências

Fonte: CGU. Manual de Ouvidoria Pública, 2019. Adaptado por: UFABC, Ouvidoria.

Para elaboração deste relatório,

- foram extraídos dados do [Fala.BR](#), do [Painel “Resolveu?”](#) (que sistematiza informações do Fala.BR) e da planilha de controle criada e alimentada pela própria Ouvidoria;
- foram consideradas apenas as manifestações respondidas, excluindo-se as arquivadas, conforme metodologia exercida pela CGU no [Painel “Resolveu?”](#). Os motivos pelos quais uma manifestação é arquivada incluem: 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;
- além das categorias de manifestações apresentadas acima, o [Fala.BR](#) altera automaticamente para *comunicação* as denúncias e reclamações realizadas de forma anônima na Plataforma. Os dados disponibilizados no [Fala.BR](#) e no [Painel “Resolveu?”](#) trazem a comunicação como um tipo de manifestação de ouvidoria, porém para fins desta análise, as comunicações foram incorporadas aos tipos denúncia ou reclamação de acordo com a análise realizada pela equipe da Ouvidoria.
- em que pese o [Fala.BR](#) possuir uma classificação de assunto instituída pelo próprio gestor do sistema (CGU) e outras formas de classificação (subassuntos e *tags*) que podem ser criadas pelas unidades de ouvidoria que utilizam o sistema, a Ouvidoria da UFABC ainda não se apropriou de tais possibilidades e realizou uma classificação específica para a produção deste relatório, a partir da análise das manifestações.

3. FORÇA DE TRABALHO

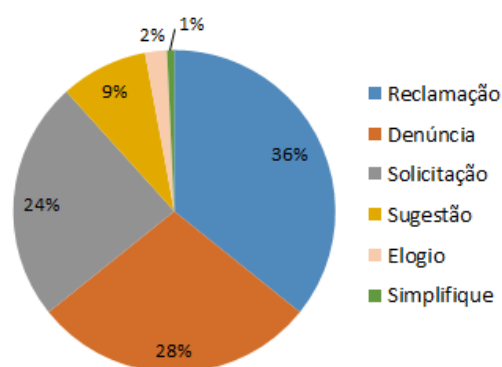
Em 2021, a Ouvidoria da UFABC contou com 3 (três) servidores, incluindo o titular (dirigente) da unidade. Destacamos que houve uma mudança de dirigente em junho, conforme [Histórico de Ouvidores](#), ingressando na unidade o atual Ouvidor: Silas Araújo Leite de Oliveira.

4. DADOS GERAIS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Em 2021, a Ouvidoria recebeu 137 manifestações, distribuídas em:

Quantidade de manifestações de ouvidoria recebidas em 2021

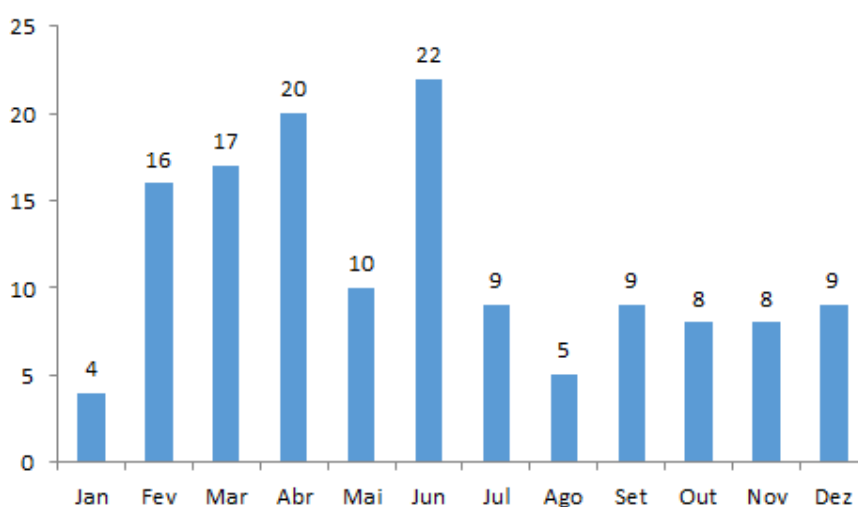
Tipo	Qtde de manifestações	Percentual
Reclamação	49	36%
Denúncia	39	28%
Solicitação	33	24%
Sugestão	12	9%
Elogio	3	2%
Simplifique	1	1%
Total	137	100%



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração. UFABC, Ouvidoria.

As demandas ingressaram em frequência inconstante ao longo do ano:

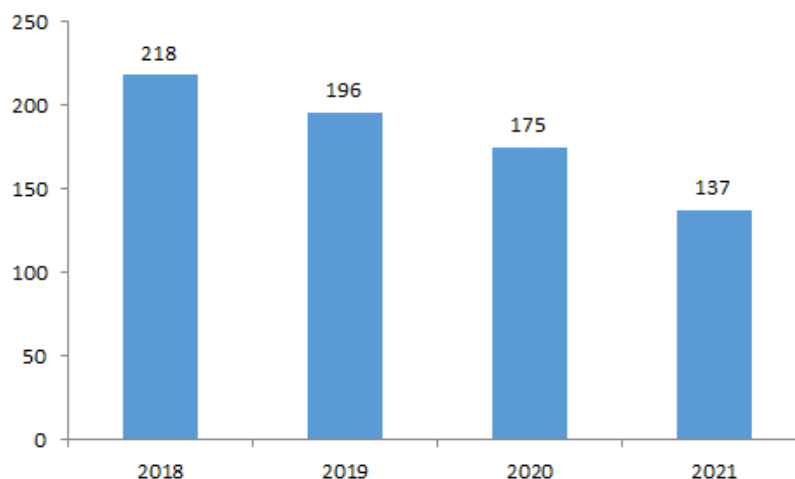
Quantidade de manifestações de ouvidoria recebidas em 2021 por mês



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração. UFABC, Ouvidoria.

Seguindo a tendência dos últimos anos, em 2021, a quantidade de manifestações diminuiu em relação a 2020:

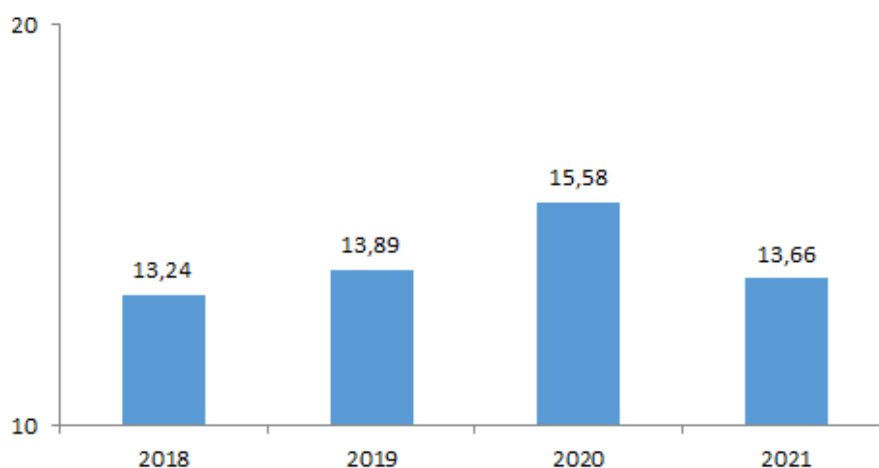
Quantidade de manifestações de ouvidoria recebidas de 2018 a 2021



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração. UFABC, Ouvidoria.

Enquanto o tempo médio de resposta (em dias) em 2021 se aproximou aos valores anteriores a 2020:

Tempo médio de resposta (em dias) de manifestações de ouvidoria de 2018 a 2021



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração. UFABC, Ouvidoria.

Quanto à resolutividade das respostas apresentadas e à satisfação com atendimento prestado, é possível observar, ao longo dos anos, uma oscilação na resolutividade

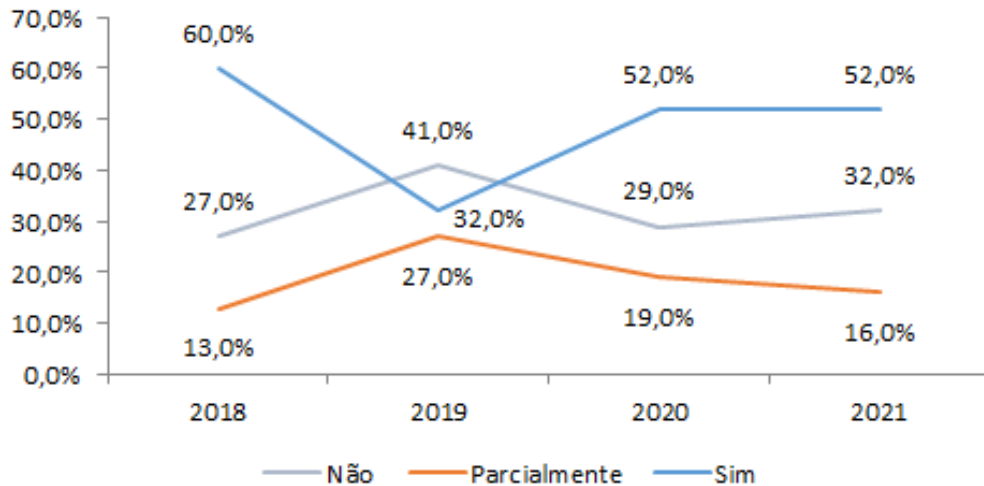
apresentada, mas um crescimento da satisfação. Importante observar que a pesquisa de satisfação do atendimento da Ouvidoria é opcional e, por isso, não representa a impressão da totalidade dos usuários.

Questionários sobre resolutividade e satisfação de 2018 a 2021

Ano	Qtde de respondentes	% de respondentes em relação ao total de atendimentos
2018	15	6,9%
2019	21	11,2%
2020	21	12,0%
2021	26	18,2%

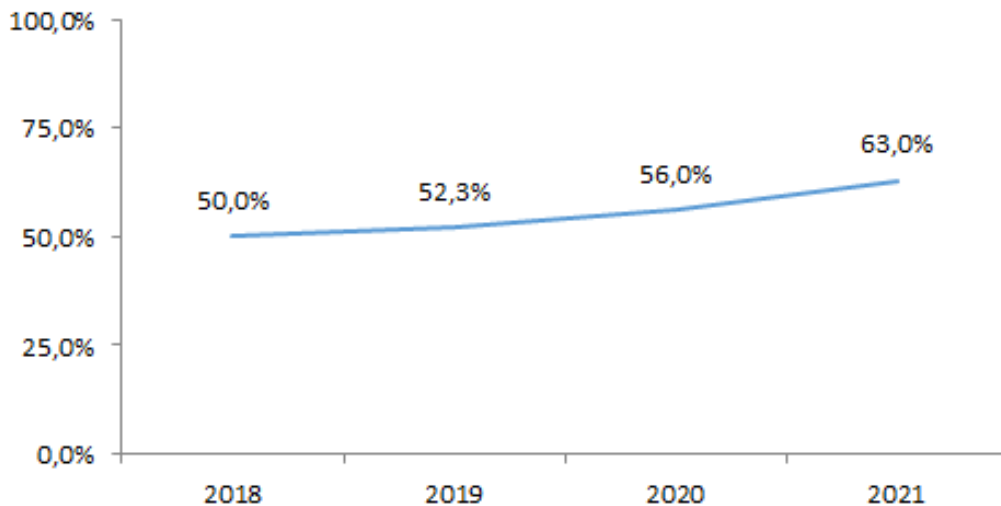
Fonte: Painel Resolveu? Elaboração. UFABC, Ouvidoria.

Respostas à questão “sua demanda foi resolvida?” de 2018 a 2021



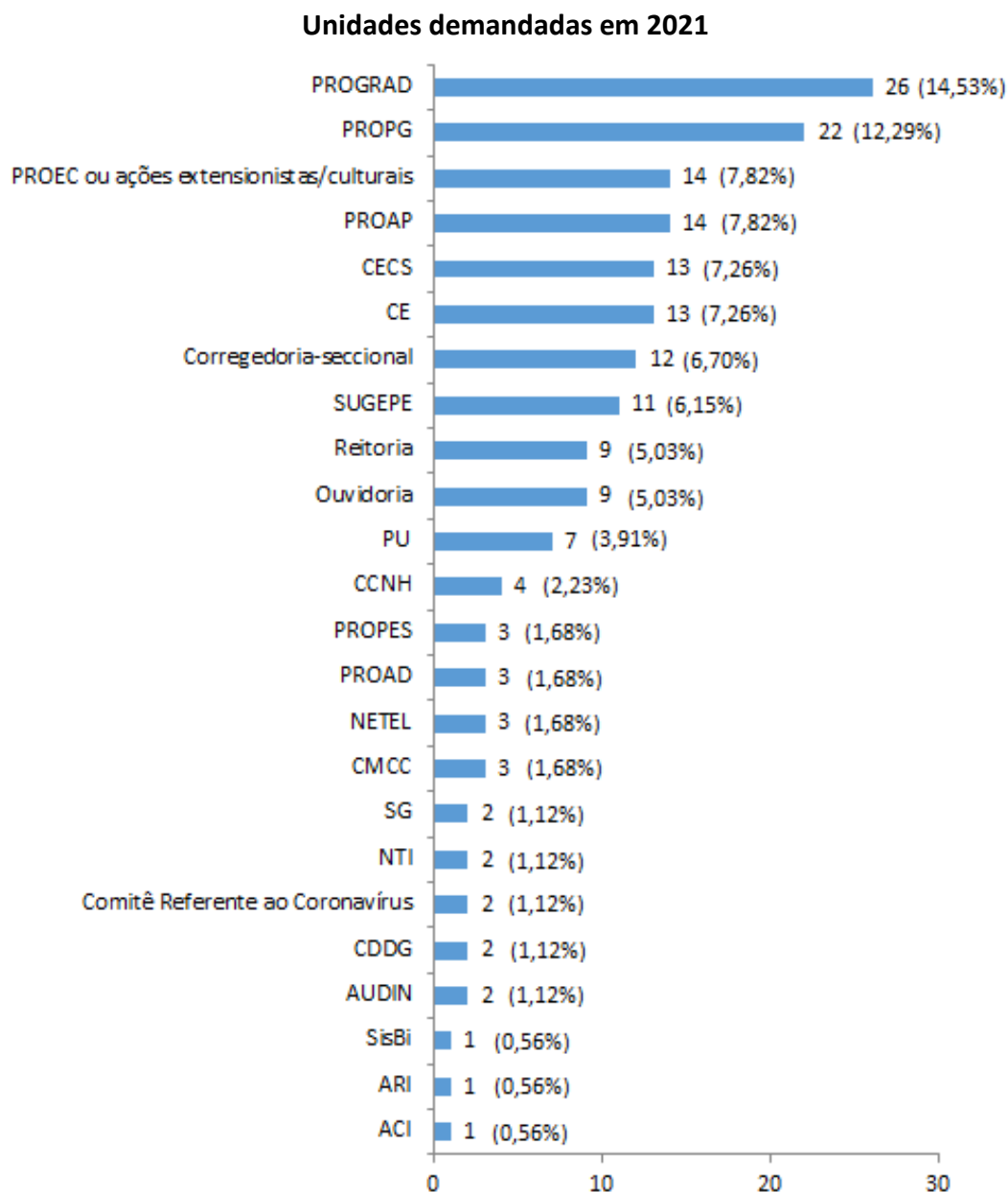
Fonte: Painel Resolveu? Elaboração. UFABC, Ouvidoria.

Satisfação média de 2018 a 2021



Fonte: Painel Resolveu? Elaboração. UFABC, Ouvidoria.

Abaixo, as unidades da UFABC que foram demandadas a partir das manifestações recebidas em 2021:



5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR TIPO

5.1. Reclamações

As **49 reclamações** recebidas pela Ouvidoria da UFABC em 2021 foram encaminhadas aos setores responsáveis pela execução do serviço e tiveram esclarecimentos

prestados. Abaixo, a distribuição por assuntos e algumas recomendações da Ouvidoria para mitigação de riscos de novas queixas relacionadas:

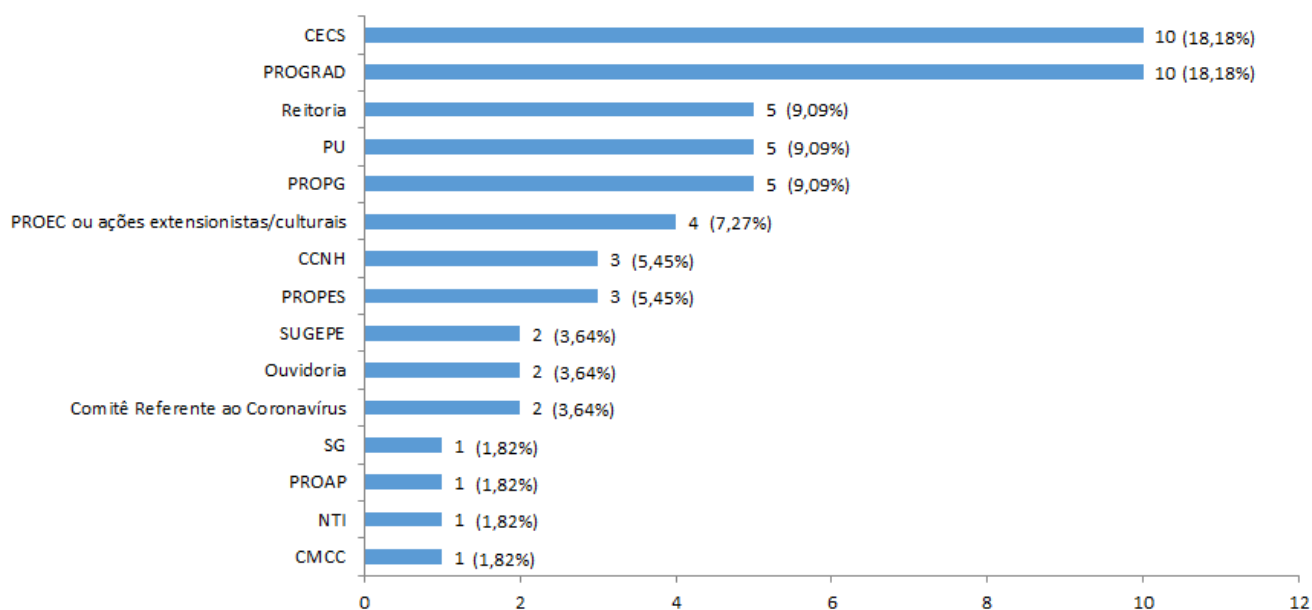
Reclamações

Assunto	Quantidade	%	Unidades demandadas
Conduta e prática de docentes, incluindo dificuldades em disciplinas nos quadrimestres suplementares	13	26,53%	CCNH CECS Ouvidoria PROGRAD
Atendimento, procedimentos administrativos, comunicação oficial em redes sociais ou processos disciplinares - demora, ausência, burocracia excessiva etc.	11	22,45%	ACI CECS PROEC PROGRAD Reitoria SG SUGEPE
Limpeza e infraestrutura dos <i>campi</i> , patrimônio e hospital de campanha	6	12,24%	Ouvidoria PROAP PROPES PU Reitoria
Suspensão das atividades presenciais, controle de acesso aos <i>campi</i> e realização de atividades essenciais durante a pandemia	5	10,20%	Comitê Referente ao Coronavírus Reitoria PROAP PROPES PROPG PU
Teses, diplomas, homologação de título e certificados	5	10,20%	Coordenação de Ação de Extensão PROPG
Processos seletivos, cotas e heteroidentificação	3	6,12%	PROEC PROGRAD PROPG
Matrícula em disciplinas, lançamento e revisão de conceito	3	6,12%	CECS CMCC PROGRAD
Conduta de discentes técnico-administrativas/os, funcionárias/os em situação de terceirização	3	6,12%	CCNH PROAP

Fonte: UFABC, Ouvidoria.

As 49 reclamações registradas geraram **55 encaminhamentos** a unidades, comitês ou comissões da UFABC responsáveis pela elaboração de normas ou execução de serviços:

Unidades demandadas em reclamações



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

A fim de reduzir a probabilidade de queixas referentes aos assuntos abordados nas reclamações de 2021, recomenda-se:

- difundir normas e procedimentos acadêmicos e estimular preceitos de boa convivência entre os membros da comunidade;
- definir e publicizar prazos previstos, fluxo e canais para atendimento a demandas na página da Universidade, bem como divulgar alterações realizadas nesses parâmetros ao longo do tempo, buscando maior alinhamento entre as expectativas dos usuários com as capacidades da Instituição;
- atualizar a Carta de Serviços ao Usuário;
- garantir, sempre que possível, e divulgar a existência de instâncias recursais no fluxo dos editais de processos de seleção;
- desenvolver cartilhas ou outras ferramentas gráficas ou digitais para elucidação de editais e de outros documentos regulamentares ao público;
- consolidar a automatização do processo de registro de conceitos, reduzindo o risco de erros ou falhas;
- normatizar processo de revisão de conceitos pelas Coordenações de Curso, bem como devida divulgação de regras, em parceria com os Centros.

5.2. Denúncias

Em 2021, foi pactuada entre as unidades que integram o Fórum das Instâncias de Controle e Monitoramento da UFABC (Auditoria, Comissão de Ética, Corregedoria e Ouvidoria), a adoção da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação (Fala.BR) como sistema oficial de registro de denúncia, (comunicação e relato de irregularidade) na UFABC.

Foram registradas **39 denúncias** referentes à conduta de servidoras/es docentes, técnico-administrativas/os e discentes da UFABC, além de outras ocorrências, conforme tabela abaixo:

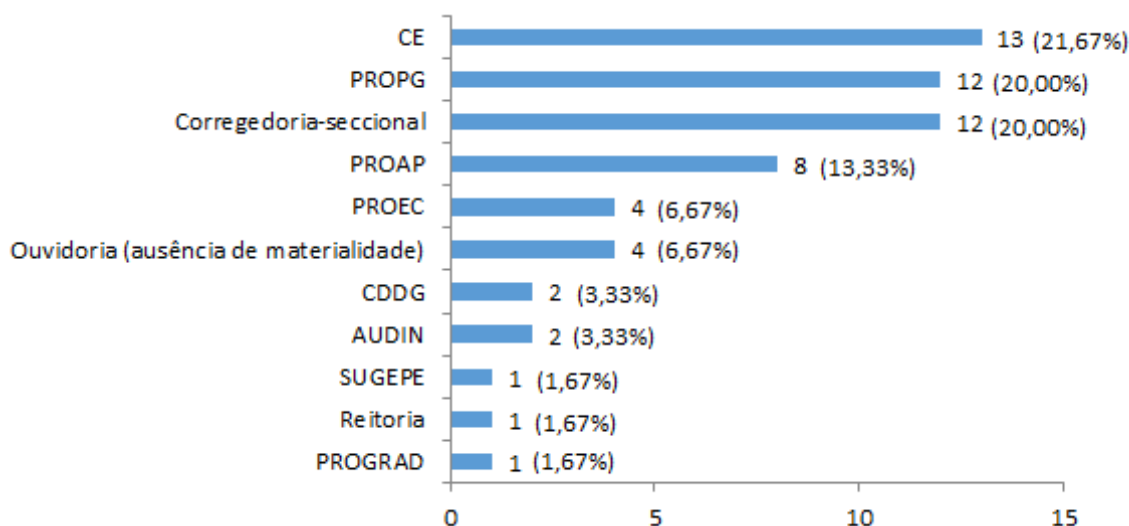
Denúncias

Assunto	Quantidade	%	Unidades demandadas
Conduta de discentes	12	30,77%	CDDG CE PROEC PROPG
Conduta de docentes	11	28,21%	CE Corregedoria Ouvidoria Reitoria PROPG
Conduta de funcionários em situação de terceirização	8	20,51%	PROAP Corregedoria
Conduta de técnicos-administrativos	4	10,26%	Corregedoria Ouvidoria
Suspeita de incorreção ou irregularidade em sistema, processo seletivo ou procedimento	3	7,69%	AUDIN Corregedoria SUGEPE
Conduta de empresa	1	2,56%	PROGRAD

Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Após análise prévia de materialidade e requisitos mínimos (cf. [Decreto nº 9.492](#), Art. 22), foram realizados pela Ouvidoria **60 encaminhamentos para unidades internas**:

Unidades demandadas em denúncias



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Recomenda-se:

- alinhar constantemente práticas, regras e procedimentos executados na Instituição a princípios do serviço público e normas vigentes.
- garantir a efetividade e divulgar os mecanismos recursais existentes em processos promovidos pela Instituição, restando à Ouvidoria a análise e encaminhamento de casos em que se mantiver o litígio;
- promover o [Código de Ética da Universidade](#), visando à harmonia social e a prevenção de conflitos;
- difundir as [resoluções do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação \(CETIC\)](#), a fim de aperfeiçoar a compreensão sobre possibilidades e limites no uso das ferramentas virtuais;
- fortalecer os Centros, as coordenações de curso e demais estruturas acadêmicas, buscando consonância entre liberdade de cátedra e de expressão e normas vigentes, coibindo situações de constrangimento ou abuso, considerando ainda questões sociais e culturais contemporâneas;
- fortalecer as unidades de apuração, buscando ganhos de efetividade no resultado das investigações e, conseqüentemente, aumentando a confiança da comunidade nas unidades e nos processos por elas conduzidos.

5.3. Solicitações de providência

As 33 solicitações recebidas pela Ouvidoria da UFABC em 2021 foram encaminhadas para tratamento das unidades responsáveis e estão distribuídas conforme abaixo:

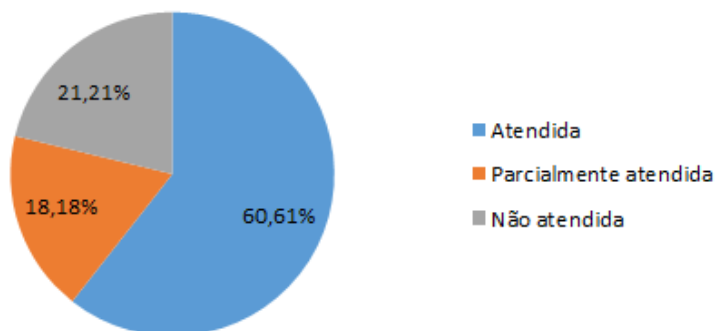
Solicitações de providência

Assunto	Quantidade	%	Unidades demandadas	Conclusão
Diplomas, certificados, comprovantes, atestados e declarações	8	24,24%	Coordenação de Ação de Extensão NETEL PROEC PROGRAD PROPG	Atendida: 6 Parcialmente atendida: 1 Não atendida: 1
Conceitos em disciplinas (lançamento, revisão e correção)	6	18,18%	CCNH CECS CMCC PROGRAD	Atendida: 4 Parcialmente atendida: 2 Não atendida: 0
Dúvidas diversas (cursos, concursos, calendário acadêmico, sistemas institucionais)	6	18,18%	NTI Ouvidoria PROGRAD SUGEPE	Atendida: 4 Parcialmente atendida: 2 Não atendida: 0

Assunto	Quantidade	%	Unidades demandadas	Conclusão
Questionamentos de processos seletivos, heteroidentificação, cotas PPI	5	15,15%	PROAP PROGRAD PROPG	Atendida: 0 Parcialmente atendida: 0 Não atendida: 5
Efetivação ou cancelamento de matrícula em disciplinas e cursos / desligamentos	3	9,09%	CMCC PROEC PROGRAD PROPG	Atendida: 2 Parcialmente atendida: 0 Não atendida: 1
Entrevistas / Solicitações de Pesquisa	2	6,06%	Ouvidoria PROAD	Atendida: 2 Parcialmente atendida: 0 Não atendida: 0
Estágio	1	3,03%	PROGRAD	Atendida: 1 Parcialmente atendida: 0 Não atendida: 0
Bolsas	1	3,03%	PROAP PROPG	Atendida: 0 Parcialmente atendida: 1 Não atendida: 0
Problemas técnicos SIG	1	3,03%	NTI	Atendida: 1 Parcialmente atendida: 0 Não atendida: 0

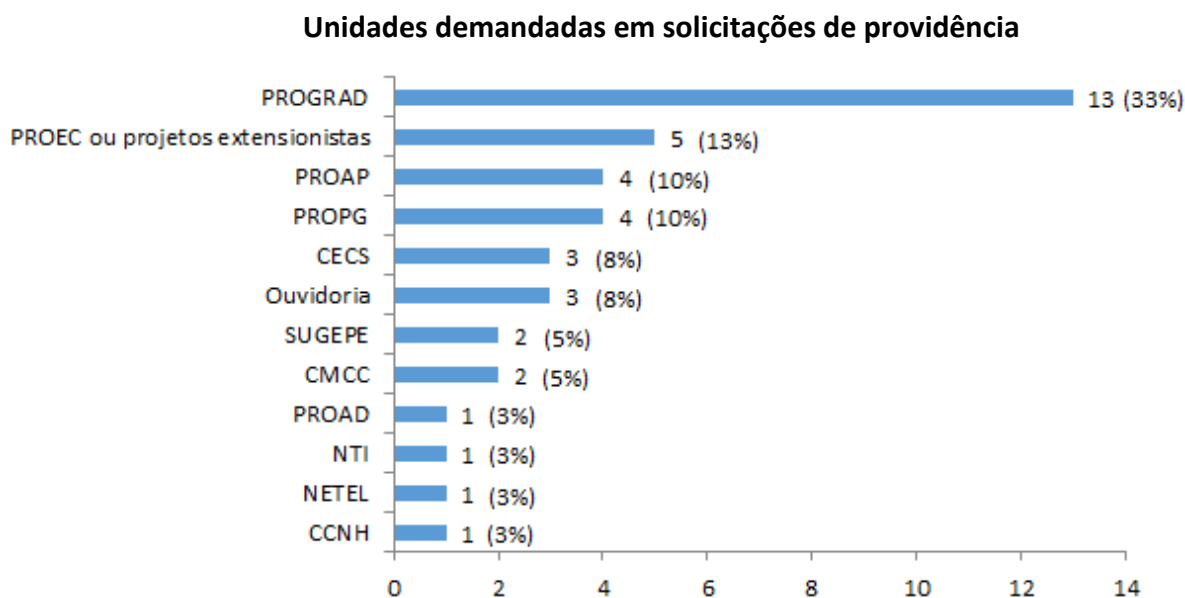
Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Conclusão das solicitações de providência



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Considerando que uma mesma manifestação pode gerar diversos encaminhamentos, as 33 solicitações recebidas em 2021 geraram 40 encaminhamentos a unidades da UFABC, distribuídos conforme abaixo:



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Considerando que algumas solicitações versavam sobre o acesso a serviços e que as unidades gestoras poderiam ter sido acionadas diretamente pelo usuário, sem o intermédio da Ouvidoria, recomendamos que sejam estabelecidos, consolidados, aprimorados e/ou melhor divulgados os fluxos e os canais presenciais e virtuais de atendimento dos serviços prestados pela Universidade. Neste sentido, algumas iniciativas que poderiam ser promovidas, são:

- integração funcional e padronização de conteúdo e identidade visual dos sítios eletrônicos da Universidade,
- constante atualização das informações de páginas de perguntas frequentes,
- fortalecimento dos canais de comunicação próprios de cada setor e
- atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

5.4. Sugestões

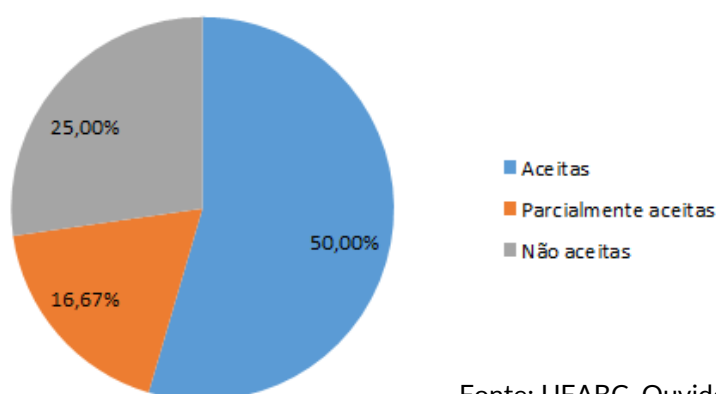
Foram registradas pela Ouvidoria da UFABC **12 sugestões** em 2021, com os assuntos e encaminhamentos descritos abaixo³:

Sugestões

Assunto	Quantidade	%	Unidades demandadas	Conclusão
Revisões normativas	4	33,33%	Gabinete da Reitoria SUGEPE PU	Aceitas: 2 Parcialmente aceitas: 1 Não aceitas: 1
Ações de gestão (convênio, novos cursos, adequação de placas, alterações em sistema)	4	33,33%	Gabinete da Reitoria SUGEPE PROAD PROGRAD PU	Aceitas: 2 Parcialmente aceitas: 0 Não aceitas: 1
Alterações ou melhorias em páginas eletrônicas, publicações oficiais e manuais	4	33,33%	ACI ARI NETEL SUGEPE PROAD	Aceitas: 2 Parcialmente aceitas: 1 Não aceitas: 1

Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Conclusão das sugestões

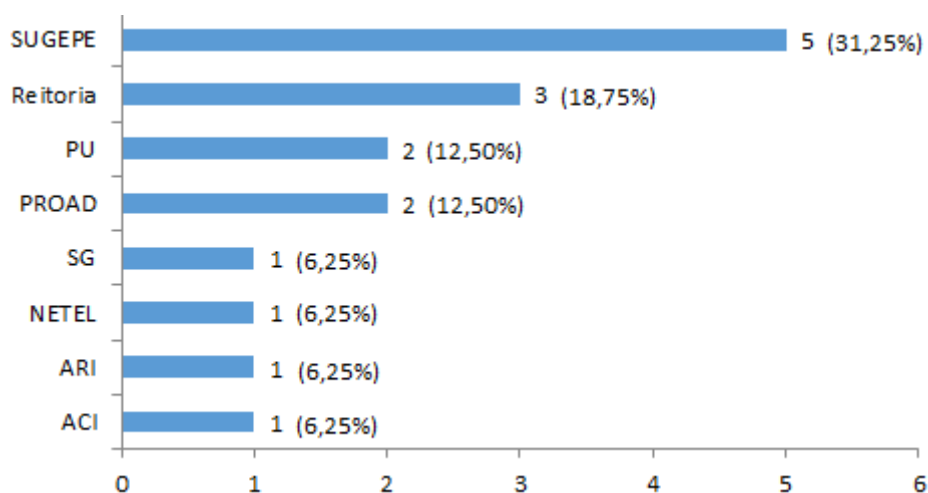


Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Considerando que uma mesma manifestação pode gerar diversos encaminhamentos, as 12 sugestões recebidas em 2021 geraram **17 encaminhamentos** a unidades da UFABC:

³ Constituem sugestões parcialmente aceitas aquelas que tiveram alguns itens aceitos e outros rejeitados.

Unidades demandadas em sugestões



Fonte: UFABC, Ouvidoria.

Parte das sugestões incidem sobre *normativas emitidas por conselhos e comitês da UFABC*, que podem ser alteradas por unidades administrativas e por representantes docentes, discentes, técnico-administrativos/as e membros da comunidade externa dos conselhos e comitês da Universidade. Assim, é importante reforçar, junto à comunidade universitária, que conselhos e comitês constituem-se instrumentos fundamentais para o exercício da democracia e aprimoramento dos serviços da UFABC. Ademais, para os *demais atos normativos*, é importante incentivar a criação de mecanismos de consulta pública, conferindo maior legitimidade e efetividade na criação e revisão de tais atos.

Recomenda-se às unidades demandadas:

- revisitar as sugestões recebidas, aceitas, mas ainda não implementadas, buscando efetivá-las;
- revisitar as sugestões anteriormente não aceitas, mas que, em razão de novas circunstâncias, possam ser implementadas;
- manter a Ouvidoria atualizada sobre a implantação das sugestões aceitas.

Conforme [Plano de Ação da Ouvidoria \(2022-2023\)](#), ainda em 2022 deve ser implantado mecanismo para acompanhamento de cumprimento de compromissos firmados em manifestações.

5.5. Elogios

Em 2021, foram oficializados 3 elogios, encaminhados aos responsáveis pelos serviços ou aos servidores mencionados e seus superiores imediatos.

Elogios

Assunto	Quantidade	%	Unidade
Qualidade no atendimento prestado por servidor	2	66,67%	PROGRAD PROAP
Qualidade do serviço prestado	1	33,33%	SisBi

Fonte: UFABC, Ouvidoria.

É saudável para o ambiente institucional a valorização do serviço público também por meio da demonstração de satisfação. Para isso, é importante fomentar a cultura do registro de elogios na rotina universitária como demonstração de apreço pela dedicação dos membros da nossa comunidade na prestação de serviços.

5.6. Solicitações de simplificação

A única solicitação de simplificação recebida em 2021 demandava, em cumprimento à [Portaria Interministerial Nº 176/2018](#), no âmbito dos processos de ingresso de discentes e de servidores, a dispensa de apresentação (a) do comprovante de inscrição e situação cadastral no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e (b) da certidão de quitação eleitoral, sem prejuízo da exigência da informação dos respectivos números de cadastro.

Do ponto de vista normativo, a solicitação de alteração de procedimento foi considerada plausível e encaminhada para as unidades responsáveis para análise operacional, com os seguintes resultados obtidos:

Solicitações de simplificação

Assunto	Motivação	Unidades demandadas	Resposta	Prazo para adoção de providências
Solicitação de documentos em ingresso de servidoras/es e discentes	Desburocratização de processos de ingresso na Universidade	PROGRAD	Documentos deixarão de ser solicitados em 2022, com possibilidade de retificar o edital de 2021	A partir do edital de ingresso de 2022 e, se possível, com retificação do que se encontrava em andamento (nº 013/2021)
		PROPG	Documentos deixarão de ser solicitados	Imediato
		SUGEPE	A unidade emitirá os documentos nos processos em que seja necessário	Imediato

Assunto	Motivação	Unidades demandadas	Resposta	Prazo para adoção de providências
Solicitação de documentos em ingresso de servidoras/es e discentes	Desburocratização de processos de ingresso na Universidade	PROEC	Não exigirá comprovante de situação cadastral do CPF a partir do próximo processo seletivo para a Escola Preparatória. Já não solicita certidão de quitação eleitoral	Fevereiro/2022
		NETEL	Documentos já não são solicitados nos processos seletivos sob responsabilidade da unidade.	Não se aplica

Fonte: UFABC, Ouvidoria.

As providências com as quais se comprometeram as unidades responsáveis pelo ingresso de servidores/as e discentes atenderam plenamente ao solicitado e foram consideradas adequadas.

Recomenda-se observar, no âmbito das diversas unidades administrativas da Universidade, a plena aplicação da Portaria Interministerial nº 176, promovendo a desburocratização de procedimentos executados pela Universidade.

6. CONSELHO DE USUÁRIOS

A Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 9.492/2018 trouxeram a obrigatoriedade da instauração de conselhos de usuários de serviços públicos por parte dos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Federal.

Os conselhos de usuários de serviços públicos constituem uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelos serviços, através da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O conselho de usuários de um serviço público representa o conjunto de voluntários que se inscrevem na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, para a avaliação e contribuição para melhoria de um determinado serviço. Qualquer pessoa pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente, de um ou mais órgãos.

Em 2021, a Ouvidoria da UFABC não conseguiu dar início às ações relacionadas aos conselhos de usuários na Universidade. Entretanto, a Ouvidoria pactuou com a Reitoria o início das atividades no seu Plano de Ação 2022 - 2023 (ação 21).

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da UFABC publica este relatório no intuito de conferir transparência aos dados sobre manifestações recebidas no ano de 2021. A partir deste documento, são previstas atualizações periódicas de tais dados, fornecendo elementos para fortalecimento do controle social e, especificamente à gestão da Universidade, informações para o contínuo aprimoramento dos serviços que presta.

Informações adicionais e/ou específicas sobre o conteúdo deste relatório podem ser obtidas por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Para o próximo período, espera-se um avanço na gestão da Ouvidoria da UFABC, impulsionado principalmente pelo [Plano de Ação 2022-2023](#) - que integra o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) - e pelo processo de avaliação empreendido pela Controladoria-Geral da União, o que permitirá encontrar oportunidades de melhoria nas atividades e procedimentos adotados nos fluxos da unidade.