



Cartilha do Usuário Externo

Ouvidoria

UFSCar

Usuário(a) Externo (a)

Usuário(a) externo(a), quer cadastrar uma manifestação? Siga as sugestões!



Canais da
Ouvidoria
Ufscar

 **ouvidoria**
UFSCar



Telefone :
(16) 3306-6571



Presencial :
Com agendamento
prévio no anexo a reitoria



Pela plataforma Fala.BR



ouvidoria@ufscar.br

Conheça nosso site :



 SCAN ME



- É importante que os usuários externos conheçam seus direitos e deveres no âmbito da UFSCar. A Ouvidoria acompanha 08 serviços destinados à comunidade externa.
- Participar do processo seletivo graduação
- <https://www.prograd.ufscar.br/cursos/ingresso-na-graduacao/vestibulares>
- Participar do processo de pós-graduação
- <https://www.propg.ufscar.br/pt-br/pos-na-ufscar/programas>
- Matrícula-se em cursos na graduação
- <https://www.prograd.ufscar.br/>
- Matricular-se em cursos pós-graduação
- <https://www.propg.ufscar.br/pt-br>
- Matricular-se em cursos extensão
- <https://www.proex.ufscar.br/cursos>
- Emissão e certificados de diplomas da graduação
- <https://www.prograd.ufscar.br/estudantes-de-graduacao/diplomas/informacoes>
- Emissão e certificados de diplomas pós-graduação
- <https://www.propg.ufscar.br/pt-br/diplomas>
- emissão de registro de certificados e diplomas de outras instituições
- <https://www.prograd.ufscar.br/estudantes-de-graduacao/diplomas/outras-instituicoes/informacoes>



Usuários (as)

- Ao se interessar em participar de qualquer processo citado acima, leia com atenção o edital publicado, sempre verificando os requisitos, prazos, documentos solicitados e canais de comunicação para esclarecer dúvidas.
- Neste link você poderá acessar os cursos disponíveis na UFSCar:
- Graduação: <https://www.prograd.ufscar.br/cursos/cursos-oferecidos>
- Pós-Graduação; <https://www.propg.ufscar.br/pt-br/pos-na-ufscar/programas>
- Cursos de extensão: <https://www.proex.ufscar.br/cursos>





Usuários (as)

- No caso em que o diálogo se esgote nas instâncias mencionadas no item anterior, cadastre uma manifestação na Plataforma Fala.BR, detalhando a situação, instâncias acionadas e respostas obtidas, podendo anexar arquivos (se houver). Iremos analisar e encaminhar a manifestação à unidade ou instância responsável em tratá-la.





Usuários (as)



- **É importante que reclamações sobre os serviços sejam tratados durante seu desenvolvimento e não após sua conclusão, viabilizando que sejam adotadas medidas de aprimoramento ainda durante a execução do processo.**





Usuários (as)

- No caso de denúncias, estas deverão ser registradas preferencialmente na Plataforma Fala.BR, conforme já destacado. É importante se atentar se de fato o que deseja é registrar denúncia ou reclamação, pois são tipos distintos e, em algumas situações, geram dúvidas. Por exemplo:
- Situações de suposto assédio sexual e moral, conduta ética, dano ao patrimônio público e outras que possuem o caráter de proteção da coletividade, são enquadradas como denúncia.
- Já em situações de serviço mal executado, não cumprimento de prazos, atendimento inadequado, falhas de comunicação entre docente e turma, disciplinas sem professor para ministrar, ou seja, casos de insatisfação serão enquadrados como reclamação.





Usuários (as)

- Seja bem específico(a) sobre o que deseja comunicar na sua manifestação para a Ouvidoria, para que possamos atender da melhor forma.
- Os pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei de Acesso à Informação, deverão ser enviados por meio do cadastro de manifestação do tipo **ACESSO À INFORMAÇÃO**, também disponível no [Fala.BR](#).





Usuários (as)

Cadastre-se

Entre no site <https://falabr.cgu.gov.br/> clique em “cadastrar”, ou se já for cadastrado clique em “entrar”, digite seu login e senha. Você também pode utilizar o gov.br para acessar a Plataforma. Após clique em um dos botões a seguir para começar sua manifestação





Usuários (as)



Cadastre-se

Para usuários pertencentes ou não a comunidade UFSCar aperte o botão: “Ouvidoria”.

Para usuários que são servidores ou trabalhadores terceirizados da UFSCar aperte o botão: “Ouvidoria Interna”.

Para ter seu pedido de informação atendido aperte o botão: “Acesso à informação” e descreva quais são os dados que está buscando.





Usuários (as)

Tipos de manifestação

Reclamação



manifeste-se sua insatisfação com o serviço público

Denúncia



Comunique uma irregularidade, um ato ilícito, ou uma violação de direitos na Administração pública

Elogio



Expresse se você está satisfeito com o serviço público

Solicitação



solicite providências por parte de uma Ouvidoria

Sugestão



envie uma idéia ou proposta para a melhoria de um serviço público

Simplifique!



sugira alguma idéia para desburocratizar o serviço público



Esperamos que este material tenha sido útil para você. A Ouvidoria da UFSCar está à disposição para esclarecer qualquer dúvida e fornecer mais informações sobre os temas abordados nesta cartilha.

Ouvidora: Silmara Helena Capovilla (2022-2025)
Secretário de apoio da Ouvidoria: Joel Carlos dos Santos
Estagiária : Elauana Poline Marchiore

Endereço: Rodovia Washington Luís, km 235 - São Carlos - SP - Área Sul. Anexo 01 da Reitoria. CEP:
13565-905.