



Ouvidoria Geral da UFSCar



Plano Anual

Ouvidoria - 2023

Plano Anual - Ouvidoria Geral da UFSCar: Esse documento contém as atividades que a Ouvidoria pretende realizar em 2023, em acordo com o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública [MMouP Ouvidoria UFSCar](#).

Reitora da UFSCar

Profa. Dr^a Ana Beatriz de Oliveira

Vice-Reitora da UFSCar

Prof^a Dr^a Maria de Jesus Dutra dos Reis

Gabinete da Reitoria

Lourdes de Souza Moraes

Equipe técnica

Ouvidora Geral

Silmara Helena Capovilla

Técnico Administração Ouvidoria

Joel Carlos dos Santos

Março 2023

RESUMO

A Ouvidoria da UFSCar foi criada por meio da PORTARIA GR Nº 1208/11, de 21 de dezembro de 2011, como órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos, terceirizados e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, relacionados às diferentes instâncias administrativas e acadêmicas. A Ouvidoria exerce papel de interlocução entre os cidadãos e as instâncias universitárias. No contexto democrático, configura-se como um instrumento fundamental de acompanhamento e aprimoramento da gestão universitária pela possibilidade de identificar a necessidade de aperfeiçoamentos e sugerir melhorias positivas para a organização. Com o objetivo de aprimorar a organização e realização do trabalho da Ouvidoria, apresentamos o plano Anual da ouvidoria 2023, de acordo com Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMouP), Tem como objetivo estabelecer e ampliar sua rede de colaboração com todas as unidades da organização e a atuação dos dirigentes, fortalecendo fundamentalmente a Governança Institucional.

Palavras-Chave: Universidade Federal de São Carlos. Ouvidoria. Planejamento Estratégico. Democracia. Cidadão.



Ouvidoria Geral da UFSCar



Lista de Quadros:

Quadro 1.....	06
Quadro 2	08
Quadro 03.....	10



Ouvidoria Geral da UFSCar



Abreviaturas e Siglas

CCS - Coordenadoria de Comunicação Social

CGU - Controladoria Geral da União

CoGMeC - coordenadoria de Gestão e Mediação de Condutas

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública

LUPA

MMOuP - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

PROFOCO - Programa de Formação Continuada

ProGPe - Pró - Reitoria de Gestão de Pessoas

ProACE - Pró Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis

SAADE - Secretaria de Ações Afirmativas Diversidade e Equidade

SIn - Secretaria Geral de Informática

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	06
2. A OUVIDORIA.....	06
3. CANAIS DE ACESSO.....	06
4. CONSIDERAÇÕES GERAIS: ANÁLISE DOS DESAFIOS.....	07
5. ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2023.....	07
6. PROPOSTAS DE TRABALHO PLANO DE TRABALHO 2023.....	10
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS : RESULTADOS ESPERADOS.....	13
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	14

1. APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de organizar e realizar o trabalho da Ouvidoria durante o ano de 2023, apresentamos o Plano Anual de Trabalho, com metas e atividades, a serem implementadas de forma contínua. Essa ferramenta nos auxiliará na atuação da unidade em suas diversas responsabilidades de intermediação entre a instituição e comunidade acadêmica.

Observa-se que este plano de trabalho é um instrumento que possibilita alterações conforme as demandas.

A atuação e desenvolvimento das atividades da Ouvidoria dependerá da colaboração das unidades envolvidas e seus dirigentes, em prol de uma prestação de serviço com qualidade.

2. A OUVIDORIA

A ouvidoria da UFSCar foi criada por meio da PORTARIA GR N° 1208/11, de 21 de dezembro de 2011, como órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos, terceirizados e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, relacionados às diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

A Ouvidoria exerce papel de interlocução entre os cidadãos e as instâncias universitárias. No contexto democrático, configura-se também como um instrumento de acompanhamento e aprimoramento da gestão universitária pela possibilidade de sugerir melhorias.

A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades, interna e externa (RESOLUÇÃO COAD N° 078, DE 14 DE AGOSTO DE 2015).

3. CANAIS DE ACESSO

Quadro 01 - Canais de acesso

Presencialmente	Rodovia Washington Luis, km 235. CEP: 13565-905 - São Carlos - SP
Site	https://www.ouvidoria.ufscar.br/pt-br
Plataforma Fala.Br	https://falabr.cgu.gov.br
E-mail	ouvidoria@ufscar.br
Telefone	(16) 3306-6571

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS: ANÁLISE DOS DESAFIOS

Com base no relatório de gestão da Ouvidoria (2022) , percebe-se que há necessidade de chamar a atenção para a continuidade da observância de alguns aspectos, tais como:

- continuidade, aprimoramento e fortalecimento do combate a todo tipo de assédio e violência em todos os *campi* da UFSCar, em especial através de ações e campanhas permanentes e articuladas entre diferentes instâncias, de caráter pedagógico e formativo.

Baseado nas manifestações acolhidas pela ouvidoria durante o trabalho remoto, houve uma estabilização no número de registros destas demandas - Assédio moral (1) e sexual (1), mas é importante frisar que a ausência de aulas presenciais e a adoção do trabalho remoto podem ter contribuído para o alcance destes baixos números.

Porém o retorno às aulas presenciais poderá causar um impacto, com o aumento de manifestações de Ouvidoria, nos casos citados acima.

por isso entendemos que existe a necessidade de:

- investimento constante no treinamento de servidores e colaboradores terceirizados quanto ao atendimento de qualidade ao usuário/cidadão, sobretudo considerando as especificidades advindas com as ações afirmativas e a democratização de acesso à Instituição.

- Esclarecimento sobre acesso às Cotas, um assunto bastante debatido ao longo deste período. Apesar deste tema ter sido abordado, em sua grande maioria, através de manifestações anônimas, a Ouvidoria fez todos os encaminhamentos necessários aos setores competentes para analisar a situação.

- Orientações quanto a Leituras de Edital - os usuários têm muita dificuldade de entender os editais publicados, principalmente no que se refere ao ingresso pelo SISU.

- Emissão de Certificados e diplomas - Devido ao trabalho remoto, percebeu-se maiores dificuldades do usuário em acessar os procedimentos para o acesso aos documentos.

5. ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2023

Diante da análise da equipe e dos indicadores identificados em nosso relatório anual, destacamos algumas atividades previstas em nosso MMouP, para execução no plano anual 2023, por identificarmos que o desenvolvimento dessas atividades podem trazer impactos positivos à Ouvidoria.

procura-se deste modo, realizar atividades que proporcionem o entendimento das atribuições de ouvidoria e ao mesmo tempo contribuir para a qualidade do serviço prestado pela instituição.

Quadro 02 - Atividades em destaque que compõe o elemento MMouP/UFSCar

Planejamento operacional	Elaborar o Relatório de Gestão 2022 Elaborar o Plano Anual 2023 Acompanhar o cumprimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)
Condutas	Atualização do regimento interno Reunião com a Procuradoria Jurídica para orientações e ajustes
Acesso ao nível estratégico	Reunião mensal: <ul style="list-style-type: none">❖ Gabinete da Reitoria❖ Coordenação de Gestão e Mediação de Condutas❖ Vice- Reitoria Reunião trimestral <ul style="list-style-type: none">❖ Pró-reitorias e centros❖ encontros online- orientação de ouvidoria para departamentos e coordenação quando solicitado
Acesso aos campi da UFSCar	<ul style="list-style-type: none">❖ Realizar divulgação nos campi sobre o trabalho da Ouvidoria❖ realizar visitas técnicas presenciais e/ou online❖ Mapear rede de colaboradores multicampi
Formação de competência	Plano Anual de capacitação cursos Profoco ENAP LUPA: curso de capacitação Participação em congresso Ouvidoria
Eficiência alocação de Recursos	Estudo variação sazonal <ul style="list-style-type: none">❖ SISU❖ Certificado❖ Matrículas❖ calourada
Planejamento e execução orçamentária	Campanhas preventivas, educativas (assédio, discriminação de qualquer natureza) <ul style="list-style-type: none">❖ Capacitismo❖ Racismo❖ LGBTQIAPN+fobia❖ Violência contra mulheres❖ Etarismo

	<ul style="list-style-type: none"> criação de evento: Seminários, rodas de conversa
Segurança da informação	<p>Aproximação com a SIn e vice reitoria Buscar sobre a segurança das informações na UFSCar e incluir a Ouvidoria no processo, a fim de iniciar o mapeamento dos riscos, para a elaboração do plano de ação específico</p>
Infraestrutura tecnológica	<p>Promover a formação de um grupo de estudo que verifique os riscos e oportunidades para criação de um sistema específico para gestão de processo de informação;</p> <p>Solicitar auxílio, junto a Secretaria Geral de Informática (SIn), para elaboração da identificação e mapeamento quanto aos “outros sistemas”, para compartilhamento de informações; implantação de colaboradores dentro do sistema Fala BR.</p>
Experiência do usuário	<p>Promover, junto ao Fala.Br, a avaliação do atendimento pelo usuário; elaborar um questionário interno de avaliação e disponibilizar no site da Ouvidoria</p>
Qualidade da informação	<p>Alimentar o site da ouvidoria com periodicidade de pelo menos a cada 02 meses (Solicitar a possibilidade de um bolsista) Criar livretos de físicos e online sobre os tipos de manifestação de ouvidoria, o que é uma ouvidoria boletins informativos Instagram Identificação física do espaço da Ouvidoria</p>
Atendimento	<p>Criação de protocolos de ouvidoria para atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Presencial ❖ Online ❖ Telefônico ❖ e-mail
Proteção ao denunciante	<ul style="list-style-type: none"> ❖ elaboração de guia acerca da proteção ao denunciante ❖ Guia de como realizar uma denúncia

6. PROPOSTAS DE TRABALHO PLANO DE TRABALHO 2023

Quadro 03 - Objetivo, Ação, Prazo, resultado esperado

OBJETIVO	AÇÃO	PRAZO	RESULTADO ESPERADO
Elaborar o Relatório de Gestão	Elaborar relatório de gestão referente aos itens que cabe à Ouvidoria	1º trimestre	Criação de indicadores para o auxiliar no processo de tomada de decisão da UFSCar
Elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria Geral	Elaborar relatório estatístico das demandas recebidas do ano de 2022 e encaminhar à Reitoria	1º trimestre	avaliação e criação de indicadores para o auxiliar no processo de tomada de decisão da UFSCar
Elaborar o plano anual 2023	Planejar o desenvolvimento de ações e atividades Criar calendário de atividades temáticas Elaboração Cronograma	1º trimestre	Planejamento e otimização de recursos financeiros e humanos
Regimento da Ouvidoria	Realizar reuniões e parcerias solicitar pareceres a PJ	2º Trimestre	Atualização das normativas relativas ao serviço de ouvidoria (estudo, atualização) (PF, GR) em processo de avaliação SEI: 23112.011377/2020-84 Aprovação Conselho
Segurança da informação/ Infraestrutura tecnológica	reunião com a SIN e Vice reitoria Criação de grupo de estudo Mapeamento de riscos e outros sistemas elaboração de plano específico para a Ouvidoria	3º e 4º trimestre	Aproximação com a SIN e vice reitoria Buscar sobre a segurança das informações na UFSCar levantamento dos riscos e oportunidades para criação de um sistema específico para gestão de processo de informação implantação de colaboradores dentro do sistema Fala BR
Realizar controle interno das demandas da plataforma Fala.BR	Organizar em planilhas os pedidos, unidades demandadas e prazos de resposta	ação contínua	Organização dos serviços prestados pela ouvidoria
Site da ouvidoria	Divulgar principais resultados das manifestações e ações da Ouvidoria por meio de relatórios estatísticos, conclusões das manifestações e recomendações para melhoria dos serviços	ação contínua	divulgação de informações a respeito da ouvidoria, tais como normativas, boletins, orientações, eventos e outros que se fizerem necessários
Divulgar o Conselho de Usuários	Reuniões com o Gabinete da Reitoria para: Realizar divulgação nos campi da UFSCar, Rádio e Tv UFSCar, CCS unidades acadêmicas e administrativas	ação contínua	Elaboração de projeto para a divulgação do conselho de usuários na UFSCar
Atualizar a Carta de Serviços	Estudar a nossa carta de serviços,	2º trimestre	Acompanhamento dos serviços prestados aos usuários externos

Criação de Parcerias	Mapear rede de colaboradores que possam contribuir com os serviços de orientação da ouvidoria <ul style="list-style-type: none"> ❖ SAADE ❖ ProACe ❖ ProGPe ❖ CoGMeC ❖ Ouvidoria Municipal de São Carlos 	Ação contínua	Mediação e conciliação entre as partes quando for necessário
Planejamento e controle	Mapear as atividades unidade apresentar relatórios semestrais, elaborar estatísticas, indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e manifestações concluídas	Ação Contínua	controle e avaliação dos serviços internos elaboração do questionário interno de avaliação
Gerenciamento o trabalho da ouvidoria	Acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes e manter o demandante informado do processo Encaminhar memorandos às unidades solicitando informações sobre as providências tomadas em relação às manifestações registradas na unidade	Ação Contínua	planejamento, ação e controle dos processo de ouvidoria Melhoria do serviço prestado Atendimento qualificado ao cidadão Criação de protocolos de ouvidoria para atendimento <ul style="list-style-type: none"> ❖ Presencial ❖ Online ❖ Telefônico ❖ e-mail
Mediação de conflitos nos limites de suas atribuições	Atuar na mediação de conflitos entre a UFSCar e comunidade acadêmica, preservando as dimensões legais e legítimas da Universidade	Ação Contínua	Melhoria no ambiente acadêmico universitário Melhoria no serviço prestado Diminuição de conflitos entre a comunidade e seus colaboradores

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS : RESULTADOS ESPERADOS

O planejamento da Ouvidoria da UFSCar para o exercício de 2023, considerou os dados dos anos anteriores para se estabelecer as atividades prioritárias a compor o Plano de Gestão Anual, respeitando nossos objetivos, nossa missão, visão e valores pactuados e descritos abaixo:

A Ouvidoria Geral da UFSCar tem como objetivos:

- I - A defesa dos direitos dos servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Universidade;
- II - A articulação, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas de ações voltadas à promoção de direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- III - O desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- IV - A sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

Missão

Acompanhar e aperfeiçoar a prestação dos serviços; auxiliar a prevenção e correção de atos e procedimentos da administração; propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário; receber, analisar e encaminhar as manifestações do usuário, bem como a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou outros setores envolvidos.

Visão

Ser reconhecida como um importante canal de comunicação entre a administração superior, a comunidade acadêmica e a comunidade externa, contribuindo para o aperfeiçoamento do desempenho institucional e das relações entre os diferentes atores.

Valores

Empatia, confidencialidade, imparcialidade, ética, integridade, responsabilidade social, mediação e conciliação, democracia participativa.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm. Acesso em: 01 jun. 2022.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Guia de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>. Acesso em: 01 jun. 2022

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Portaria nº 581, de 9 de março de 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 01 jun. 2022

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Portaria nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021. Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/67501/3/Portaria_3126_2022.pdf. Acesso em: 01 jun. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. [Portaria GR No 5613/2022](#). Plano de Ação Modelo de Maturidade Ouvidoria Pública UFSCar - MMOuP. Disponível em: <https://www.ouvidoria.ufscar.br/pt-br/assets/arquivos/governanca/plano-mmoup-ufscar.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2023.