



Relatório Anual 2023

Ouvidoria da 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

Secretário de apoio da Ouvidoria

Joel Carlos dos Santos

São Carlos

2023

RESUMO

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, discentes, 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 Relatório Anual da Ouvidoria em 2023. A apresentação do documento tem como objetivo estabelecer e divulgar os principais indicadores da Ouvidoria, fortalecendo fundamentalmente a Governança Institucional.

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

Lista de Tabelas:

Tabela 01.....15

Tabela 0216

Tabela 03.....16

Tabela 0417

Lista de Gráficos

Gráfico 01.....08

Gráfico 02.....09

Gráfico 03.....10

Gráfico 04.....11

Gráfico 05.....11

Gráfico 06.....12

Gráfico 07.....13

Gráfico 08.....14

Gráfico 09.....14

Gráfico 10.....15

Gráfico 11.....18

Gráfico 12.....19

Gráfico 13.....19

lista de Quadro

Quadro 01	24
-----------------	----

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

OGU - Ouvidoria Geral da União

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. INTRODUÇÃO.....	06
2. ATIVIDADES REALIZADAS.....	07
3. RESUMO DOS PRINCIPAIS INDICADORES DA UNIDADE.....	07
3.1 PLATAFORMA FALA.BR.....	09
3.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR E-MAIL.....	18
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
5. ANÁLISE DOS DESAFIOS E PROPOSTAS	22
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	25

1. Introdução

O presente documento tem por objetivo apresentar o relatório de atividades e os indicadores de gestão da ouvidoria da UFSCar, realizado no ano de 2023.

Elucidamos que as ouvidorias públicas federais atuam como instâncias de controle e participação social, devendo receber manifestações, prezar pela busca de satisfação, informar ao cidadão (acolhimento e resolução da demanda do cidadão) e informar adequadamente à direção da organização sobre os indicativos de satisfação dos usuários.

Deve promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Federal, visando ao aprimoramento da gestão pública e dos serviços prestados à sociedade¹.

A Ouvidoria da UFSCar – “Ouvidoria” (O) – foi criada oficialmente em dezembro de 2011, através da Portaria GR nº 1208/2011 e aprovada pelo CoAd no mesmo ano. Até o presente, segue as diretrizes nacionais descritas por meio de portarias, leis e instruções normativas da OGU e todos alinhados aos preceitos da Lei de Acesso à Informação – (LAI).

A Ouvidoria da UFSCar tem como missão facilitar a **interlocução** entre os cidadãos e a Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), promovendo e defendendo os **direitos** de servidores docentes e técnico-administrativos, discentes, terceirizados e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, relacionados às diferentes **instâncias administrativas e acadêmicas**. Configura-se como um instrumento de acompanhamento e aprimoramento da gestão universitária.

Com o objetivo de definir alguns parâmetros desejáveis ao bom funcionamento da Ouvidoria, foi estabelecido um plano de trabalho, cujas ações estão descritas a seguir:

- Acolher, encaminhar aos setores responsáveis quando necessário, acompanhar e dar resposta conclusiva, dentro dos prazos estabelecidos no Regimento Interno da Ouvidoria, às sugestões, elogios, solicitações, reclamações, comunicações de irregularidades e denúncias dos interessados;
- Participar de programas de capacitação patrocinados pela Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União, visando dar qualidade à atuação da Ouvidoria da UFSCar como interlocutora entre a Instituição e a sociedade;
- Ampliar a divulgação das atribuições e do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, junto à comunidade da UFSCar, objetivando aumentar sua visibilidade e a conscientização de seu papel institucional de interlocutora e de mediadora entre a comunidade e as instâncias acadêmicas e administrativas;
- Manter o site da Ouvidoria;
- Manter-se sempre atualizado quanto à legislação que rege os trabalhos das Ouvidorias;
- Participar de fóruns e reuniões específicos da área, presencialmente e/ou virtualmente, principalmente da Ouvidoria Geral da União e do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários, a fim de manter canais de comunicação permanentes e construir parcerias que possam contribuir para a melhoria de atuação da Ouvidoria;
- Participar do grupo de trabalho para elaboração de modelos e de normas éticas e disciplinares no tratamento de manifestações que são classificadas pela OGU – Ouvidoria Geral da União;

1 . Definições estabelecidas na Política Nacional de Participação Social e Instrução Normativa OGU nº 05/2018

- Atuar em conjunto com as instâncias acadêmicas e administrativas da UFSCar, sempre que necessário, na busca de soluções viáveis para as demandas apresentadas e de divulgação do papel da Ouvidoria;
- Evidenciar oportunidades de melhoria institucional através da atuação da Ouvidoria.

A seguir serão apresentadas as atividades realizadas pela Ouvidoria, durante o ano de 2023.

2. Atividades realizadas

A Ouvidoria da UFSCar atuou como mediadora entre a Instituição e a sua comunidade interna e externa, levando a demanda dos usuários aos gestores dos serviços públicos oferecidos pela UFSCar e acompanhando o tratamento destas demandas. Devido à dedicação e colaboração das unidades internas, foi possível obter um bom desempenho ao longo do período. Além do acesso diário à plataforma virtual Fala.BR, ao SEI e ao e-mail da Ouvidoria, outras ações foram realizadas, tais como:

- Participação em reuniões e encontros com unidades internas para orientação sobre manifestações recebidas - (69);
- Participação em cursos de capacitação sobre a atuação da Ouvidoria, oferecidos pela Ouvidoria Geral da União (03);
- Curso: Liderança e Gestão Estratégica de Pessoas; (01);
- Curso Processo Administrativo Disciplinar (PAD) e Sindicância, oferecidos pela UFSCar (01)
- Participação Workshop de Introdução às Atividades Correcionais (01);
- Atualização do Plano de Maturidade Ouvidoria Pública UFSCar;
- Relatório de Gestão Ouvidoria 2023
- Elaboração do Plano Anual Ouvidoria 2024
- Participação da Ouvidoria na Live Calourada 2023
<https://www.ufscar.br/noticia?codigo=15421>
- Participação no 2º Colóquio Mulheres na UFSCar;
- Viagem a Brasília: 1º Seminário SISOuv - sistema de Ouvidoria do Poder executivo Federal
- Participação no Projeto de Desenvolvimento Institucional para promoção da saúde mental, da ética, da mitigação da violência e para a construção da cultura de paz na UFSCar;
- Orientação de bolsistas do Programa Institucional de Acolhimento e Incentivo à Permanência Estudantil PIAPE (02) - elaboração do Projeto: Ouvidoria em rede: criação conteúdo para o instagram:
<https://drive.google.com/drive/folders/1M7sRb1f1EpIFaQttfyrIVM0b6PWSoDdT>

3. Resumo dos principais números da unidade

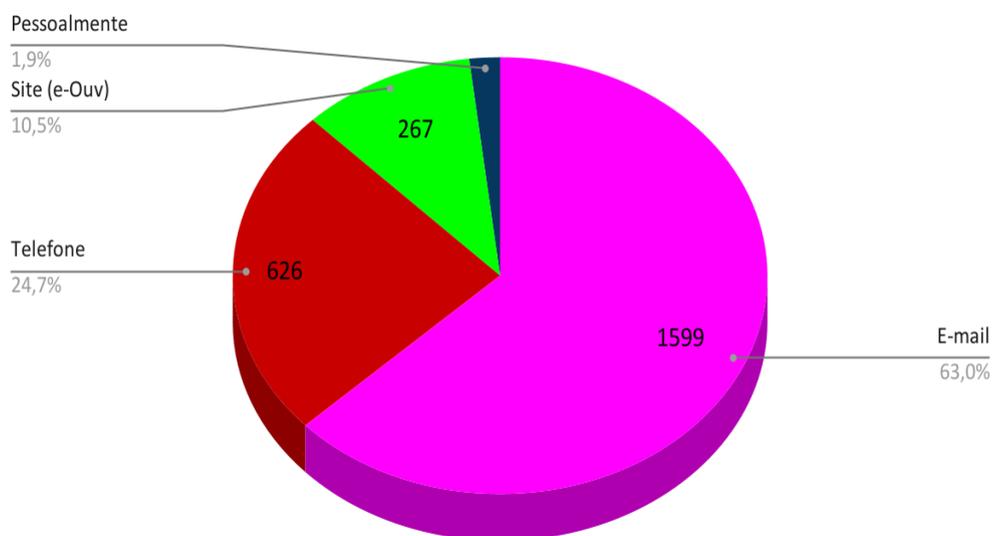
Durante o ano de 2023, a Ouvidoria da UFSCar, realizou seu atendimento, das 08h00 às 12h00 e de 13h00 às 18h00h, de segunda a sexta-feira.

Foram realizados 47 atendimentos presenciais, (626) atendimentos telefônicos, (1599) atendimentos por e-mail e (267) manifestações pela Plataforma Virtual Fala.BR.

Percebe-se que no período houve um aumento do número de atendimentos por e-mail, e um aumento considerável no número de atendimentos telefônicos em comparação aos números registrados em 2022.

A Ouvidoria tem se esforçado para que todas as demandas, sejam elas registradas na plataforma virtual Fala.BR ou orientações solicitadas por e-mail, tenham uma resposta conclusiva dentro do menor prazo possível. Também tem respondido a consultas, elucidado dúvidas, repassado contatos e direcionado o usuário aos setores competentes para atendimento de sua demanda. Após a consulta alguns registram suas manifestações, outros, no entanto, não têm a necessidade de registrá-las. Importante ressaltar que os dados coletados fora da Plataforma Fala.BR são aproximados.

Gráfico 01 - Formas de Acesso a Ouvidoria da UFSCar

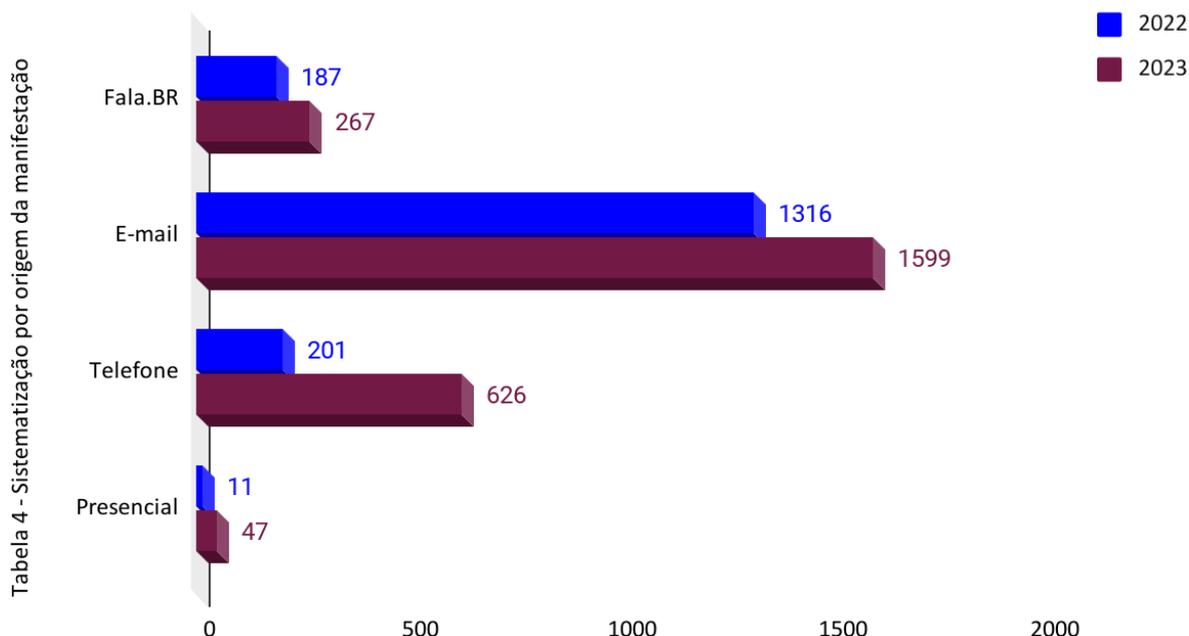


Fonte: Plataforma Fala.BR e Planilhas internas

Gráfico 02 - apresenta os dados comparativos consolidados em relação ao acesso à Ouvidoria em 2022/2023, respectivamente:

Fala. BR (187) (287); e-mail (1326) (1599); telefone (201) (626); atendimento presencial (11) (47). Em todos os aspectos registrados houve aumento na procura pela Ouvidoria.

Gráfico 02 - Formas de Acesso à Ouvidoria - Comparativo 2022/2023



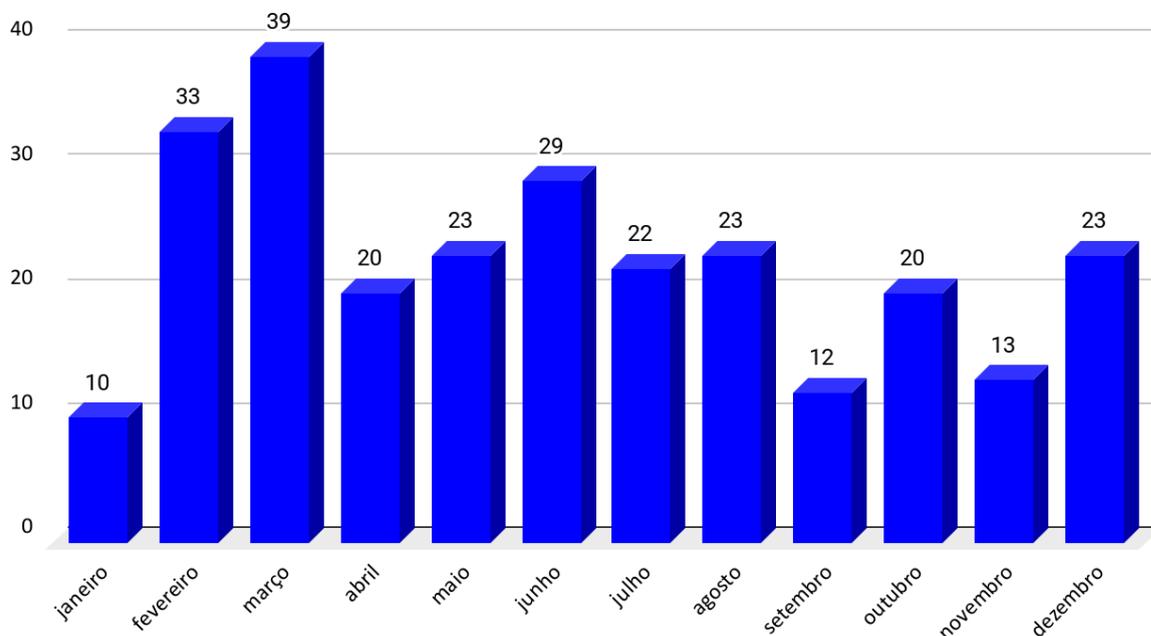
3.1 Plataforma Fala.BR

A Ouvidoria atua como um serviço aberto ao cidadão para escutar as suas manifestações: reivindicações, denúncias, sugestões, reclamações, solicitações e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis.

O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

No gráfico 3 demonstra-se que em 2023, a Ouvidoria da UFSCar recebeu 267 manifestações pela Plataforma Fala.BR. O mês de março foi o que apresentou o maior número de registros (39), enquanto o mês de janeiro apresentou o menor número (10).

Gráfico 03- Manifestações Fala.BR - 2023

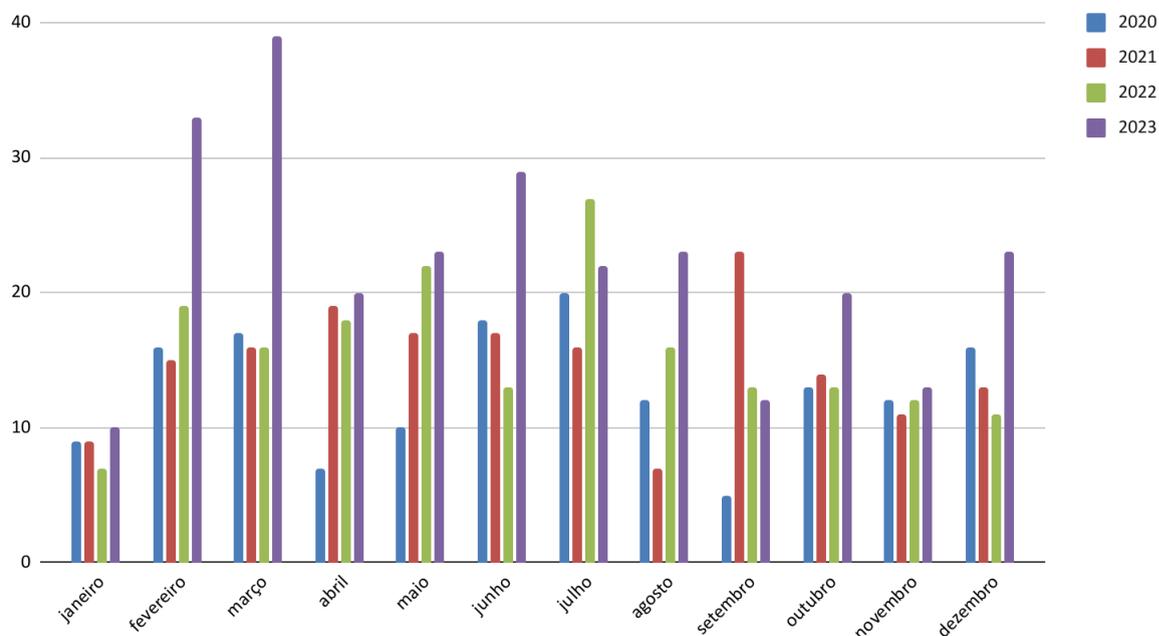


Fonte: Plataforma Fala.BR

O Gráfico 4 apresenta o fluxo comparativo mensal das manifestações recebidas ao longo do quadriênio 2020/2023.

Percebe-se que em relação ao mês de fevereiro, março e junho de 2023 do referente quadriênio, houve um aumento de registro de manifestações em comparação aos anos anteriores. Em relação ao mês de setembro de 2023 foi registrado uma pequena queda no número de manifestações no mesmo período demonstrado.

Gráfico 04 - Fluxo Mensal - comparativo: 2020 /2023

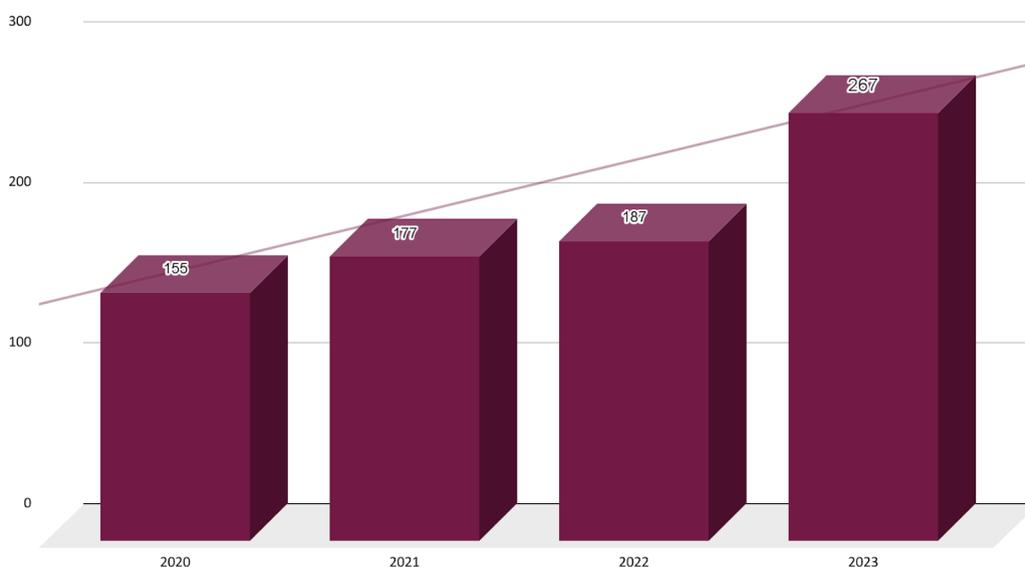


Fonte: Plataforma Fala.BR

O Gráfico 5 apresenta o fluxo comparativo das manifestações recebidas, via plataforma Fala.BR, ao longo do quadriênio 2020/2023. Percebe-se uma considerável redução no número de manifestações registradas durante o período da pandemia, especialmente no ano de 2020 foram registrados (155).

Nos períodos de 2022/2023, com o retorno do trabalho presencial, registrou-se o aumento no número de manifestações pela plataforma Fala.BR. Em 2022 tivemos (187) manifestações em 2023 (267).

Gráfico 5 - Manifestações- Fala.BR - Fluxo comparativo - 2020-2023



Fonte: Plataforma Fala.BR

A Ouvidoria da UFSCar tem procurado, desde a sua criação, dar um tratamento às manifestações no menor prazo possível, sem contudo deixar de se preocupar com a qualidade das respostas e do atendimento.

Para o alcance, manutenção e até mesmo a busca pela redução destes números, a Ouvidoria conta com a colaboração e o apoio dos diversos setores e departamentos envolvidos no tratamento das manifestações. Quando se alcança um trabalho de excelência, os méritos são de toda comunidade UFSCar.

Observa-se que das manifestações recebidas em 2023, 260 delas ou aproximadamente 97%, foram concluídas ainda no ano de 2023 e 7 estão em processo de conclusão, dentro do prazo legal para o envio das respostas conclusivas, representando aproximadamente 3% das manifestações recebidas neste período.

Gráfico 6- Índice de Respostas Conclusivas - Fala.BR - 2023

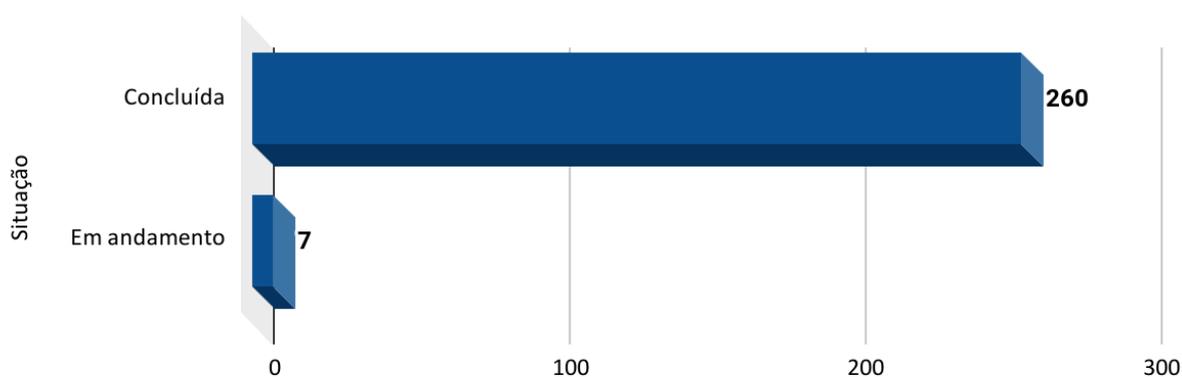


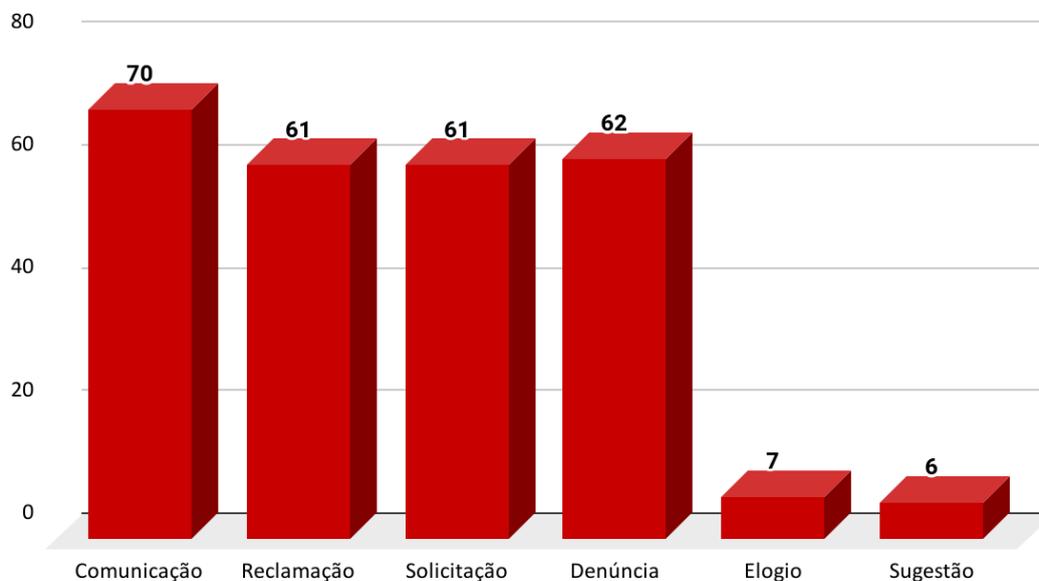
Tabela - Status das Manifestações

Fonte: Plataforma Fala.BR

Com relação às manifestações recebidas pela plataforma virtual Fala.BR, o tempo médio de resposta foi de 15,85 em 2023, de acordo com as informações obtidas no Painel Resolvido? disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

O Gráfico 7 representa os tipos de manifestação mais registrados pelos cidadãos, pela ordem, foram a comunicação (denúncia ou reclamação registrada anonimamente) que contou com 70 registros, seguidos pela Reclamação (61) e a Solicitação(61), Denúncia (62), Elogio (07) e Sugestão (06).

Gráfico 7 - Tipos de manifestação - Fala.BR - 2023

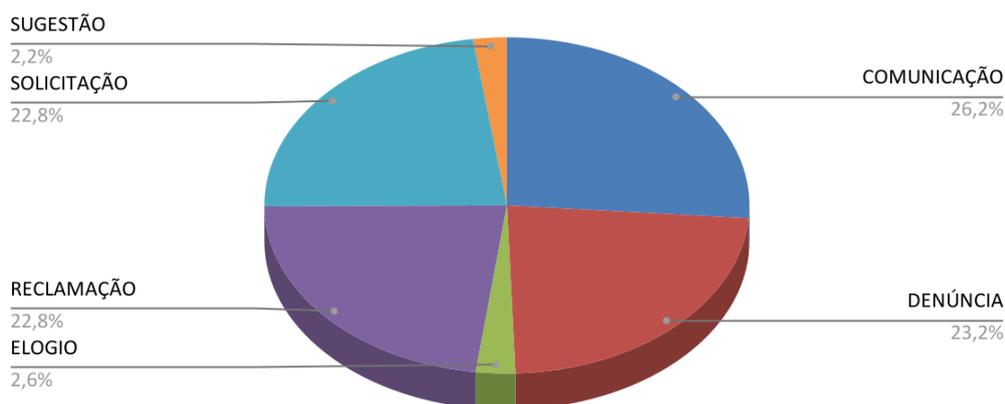


Fonte: Plataforma Fala.BR

A Comunicação anônima respondeu por 26,22% -das manifestações registradas no período. A Reclamação e a Solicitação correspondem a 22,85% cada. Observa-se que houve também um aumento significativo do número de denúncias pseudonimizadas, representando 23,22% registradas no período. O Elogio com 2,62% e Sugestão com 2,25% completam a lista de manifestações recebidas pela plataforma Fala.BR.

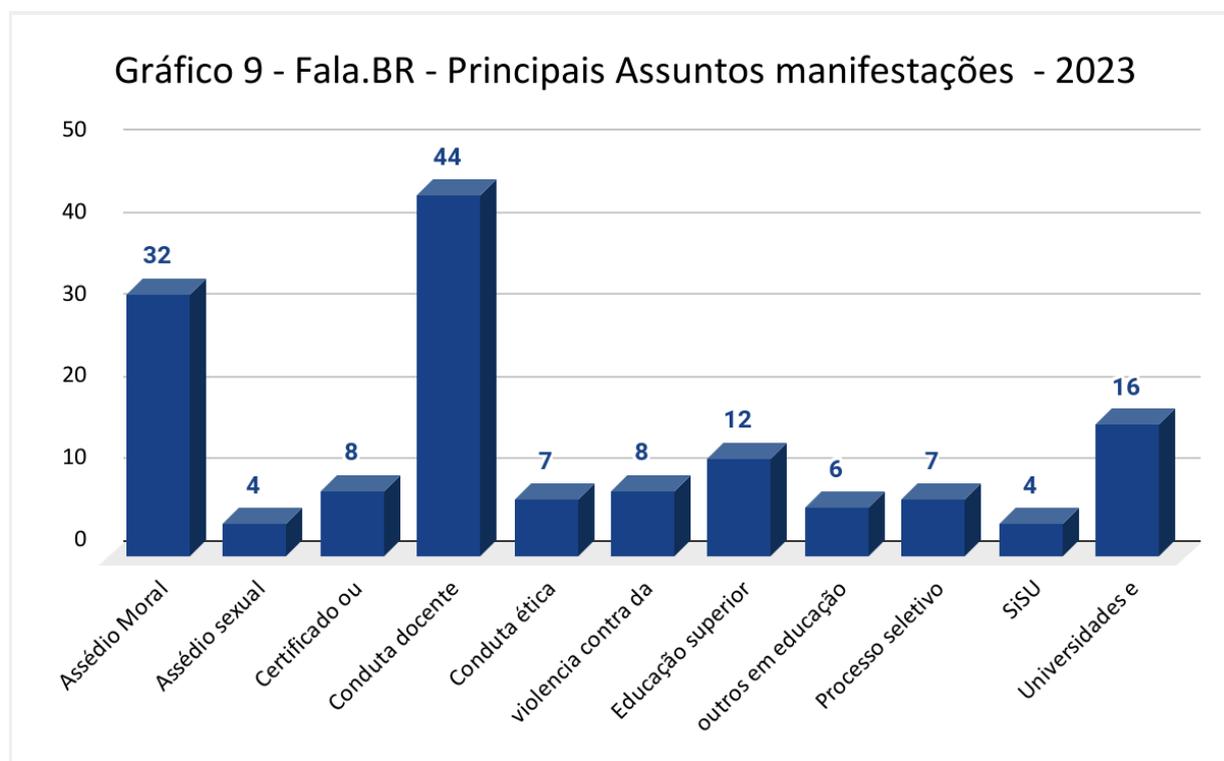
Manifestações anônimas, ou seja, Comunicações, quando recebidas pela Ouvidoria, são avaliadas e encaminhadas ao setor responsável para apuração e eventuais providências. Importante destacar que o manifestante não tem acesso aos encaminhamentos realizados, nem às ações que serão tomadas. Estas informações lhe são fornecidas, por um aviso automático do sistema, no momento do registro da manifestação.

Gráfico 8 - porcentagem de Manifestações acolhidas pelo FALA.BR 2023



Fonte: Plataforma Fala.BR

No Gráfico 09 identifica-se os assuntos mais demandados via plataforma Fala.BR; pela ordem, foram: Conduta docente (44), Assédio moral (32), Universidade e Institutos (16), Educação Superior (12); violencia contra mulher (08), Certificado/Diploma(08), processos seletivos (07), conduta ética (07), assédio sexual (04) SISU (04).



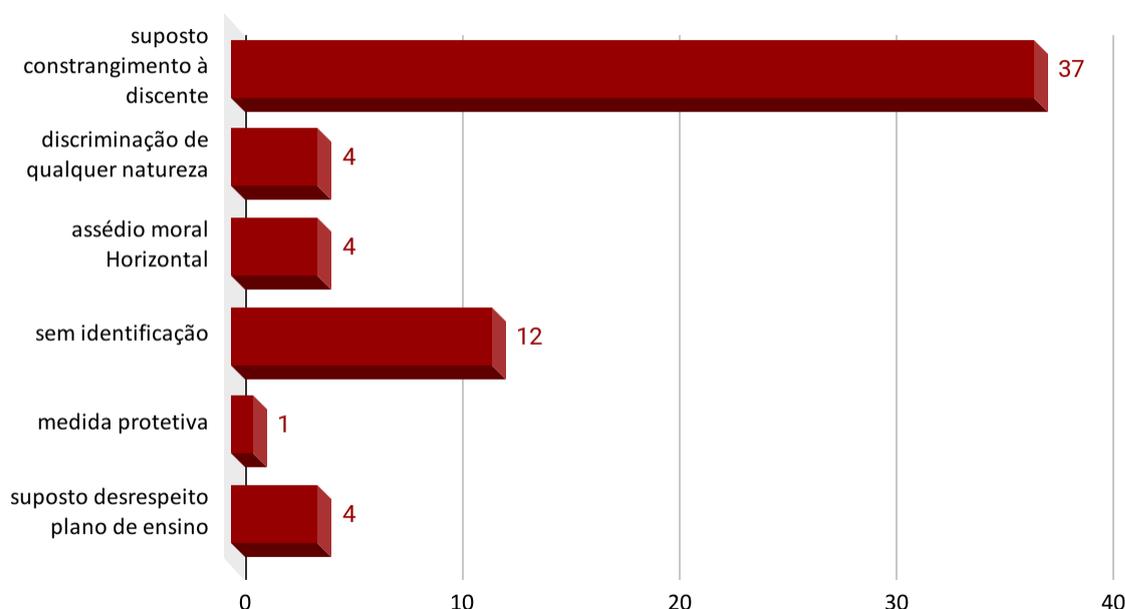
Fonte: Plataforma Fala.BR

Entre os assuntos mais registrados em 2023, realizamos uma análise dos sub assuntos mais citados na Plataforma. Elucidamos que a Ouvidoria da UFSCar tem a possibilidade de criar

sub assuntos específicos, na plataforma Fala.BR.

Gráfico 10 - Os subassuntos mais demandados via plataforma Fala.BR, pela ordem, foram: suposto constrangimento a discente (29), sem identificação (12), discriminação de qualquer natureza (04), assédio moral horizontal (04), suposto desrespeito ao plano de ensino (04) comunicação de medida protetiva (01).

Gráfico 10 - Fala.BR - Principais sub assuntos - 2023



Fonte: Plataforma Fala.BR

Encontram-se disponibilizados também na tabela 1 os diferentes tipos de manifestações recebidas em 2022, bem como as respectivas quantidades, de acordo com o e-OUV e Fala.BR.

Tabela 1 - Manifestações acolhidas - 2023

Registro	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Sistema Fala.BR	70	62	7	61	61	06	267

Fonte: Sistema e-OUV e Fala.BR

Estão representadas na Tabela 2 as manifestações por categoria (de manifestação e de manifestante), efetivamente registradas no e-OUV – Sistemas de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. A Ouvidoria procurou identificar todos os manifestantes passíveis de identificação, restando apenas aqueles cujo teor da manifestação não apresenta dados capazes de se chegar à identificação.

Tabela 2 - Plataforma fala.BR/ Manifestações 2023 - Tipo de manifestação/categoria do manifestante

Categoria\tipo	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio* *	Comunicação	Total
Discente graduação presencial	7	22	27	0	1	18	75
discente graduação ead	0	1	0	0	0	0	1
Discente Pós graduação	2	3	1	0	0	1	7
Discente pós EaD	0	1	0	0	0	0	1
Externo	35	10	1	3	1	3	53
Autonomia universitária(O GU)	1	0	1	0	0	0	2
docente	1	6	4	0	0	0	11
Técnico administrativo	5	2	2	1	3	0	13
Outros*	10	16	24	2	2	47	101
Terceirizados	0	0	2	0	0	1	3
Total	61	61	62	6	7	70	267
* - Refere-se a manifestações anônimas ou cujo autor não explicou a categoria a que pertence							
** - elogios direcionados a unidades, serviços e servidores							

Fonte: Sistema e-OUV e Fala.BR

A Tabela 3 retrata o status das manifestações no período analisado – janeiro a junho de 2022 - mantendo o patamar próximo de 100% de respostas consideradas conclusivas, um índice significativo para demonstrar o esforço da Ouvidoria em cumprir os prazos de resposta.

Tabela 3 – Manifestações sistematizadas quanto à situação

Situação	Total	Percentual
Concluídas	260	97%
Em andamento	7	3%
Total	267	100%

Fonte: Sistema e-OUV e Fala.BR

A Tabela 4 mostra o número das manifestações no período analisado, direcionados à UFSCar por outros órgãos institucionais. Destaca-se o encaminhamento de (04) manifestações que foram direcionadas pelo Ministério da Educação e (02) manifestações direcionadas pelo Ministério da Igualdade Racial, no ano de 2023.

Tabela 4 - Manifestações direcionadas à UFSCar - 2020/2023

	2020	2021	2022	2023
Direcionadas à UFSCar	152	161	179	258
Direcionadas à UFSCar pela OGU/CGU	2	12	3	1
Direcionadas à UFSCar pelo e-SIC	1	4	0	1
Direcionada à UFSCar pelo MJSP - Min. Just. e Seg. Pública			1	0
Direcionada à UFSCar pelo ministério da Educação - MEC				4
Direcionada à UFSCar pelo Ministério da Igualdade Racial - MIR				2
Direcionada à UFSCar pela Ouvidoria da Pres. da República			1	0
Direcionadas à UFSCar pelo EBSERH – HU UFSCar			1	1
Direcionadas à UFSCar pela AGU			2	0

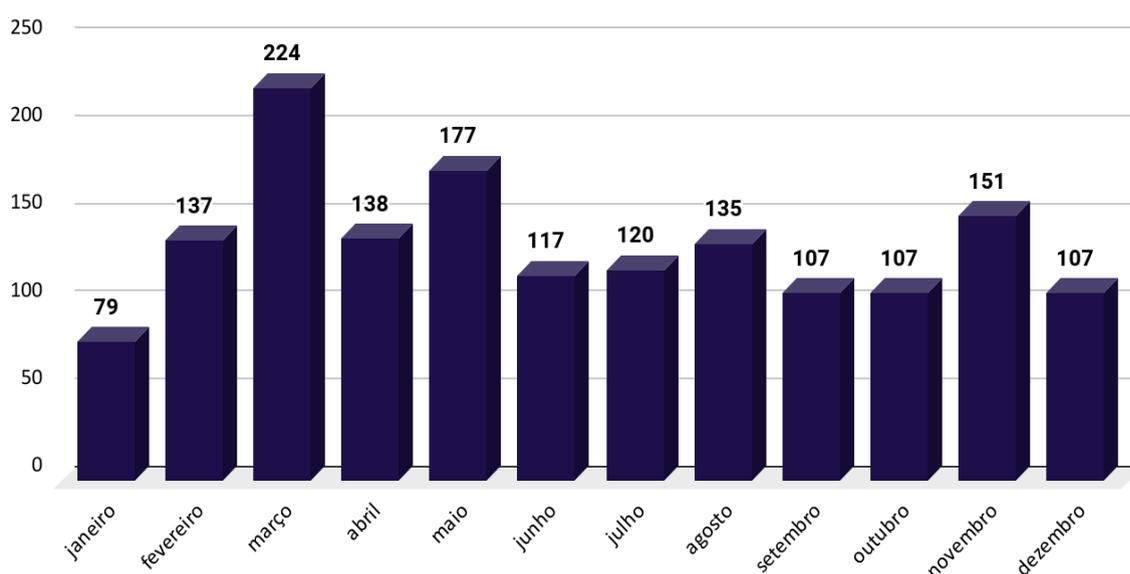
Fonte: Sistema e-OUV e Fala.BR

3.2 Manifestações recebidas por e-mail: ouvidoria@ufscar.br

A Ouvidoria da UFSCar, em 2023, manteve um grande número de atendimentos por e-mail, e um leve aumento no número de atendimentos telefônicos, talvez justificado ainda pela dificuldade em se conseguir outras formas de contato com a instituição.

No gráfico 11 - estão registradas as movimentações por e-mail em 2023. O mês de março registrou (224) manifestações, seguido pelo mês de maio (177). O mês de janeiro registrou o menor número de manifestações (79).

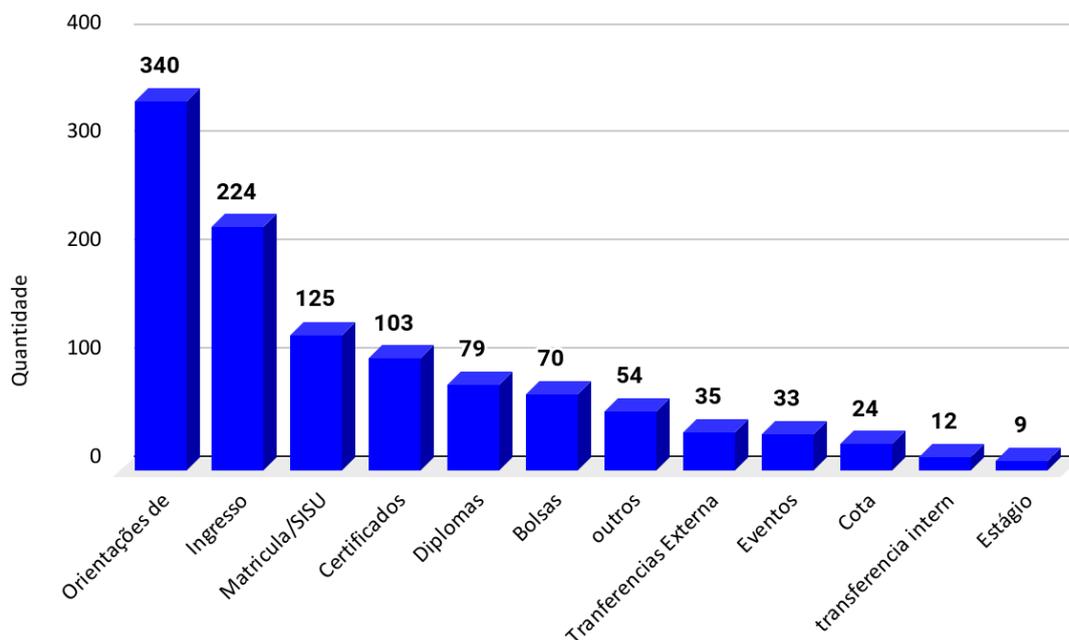
Gráfico 11 - Manifestações recebidas por e-mail - 2023



Fonte: Planilhas internas - Ouvidoria

Foram levantados também os assuntos mais citados nos e-mails da Ouvidoria. Neste período, destacam-se: Orientações de Ouvidoria (340), Ingresso (224); Matrículas SiSU (125) Certificados(103); Diplomas (79); Bolsas (70) Transferência externa (35); Eventos (33); Cotas (24) transferência interna(12); estágios(09).

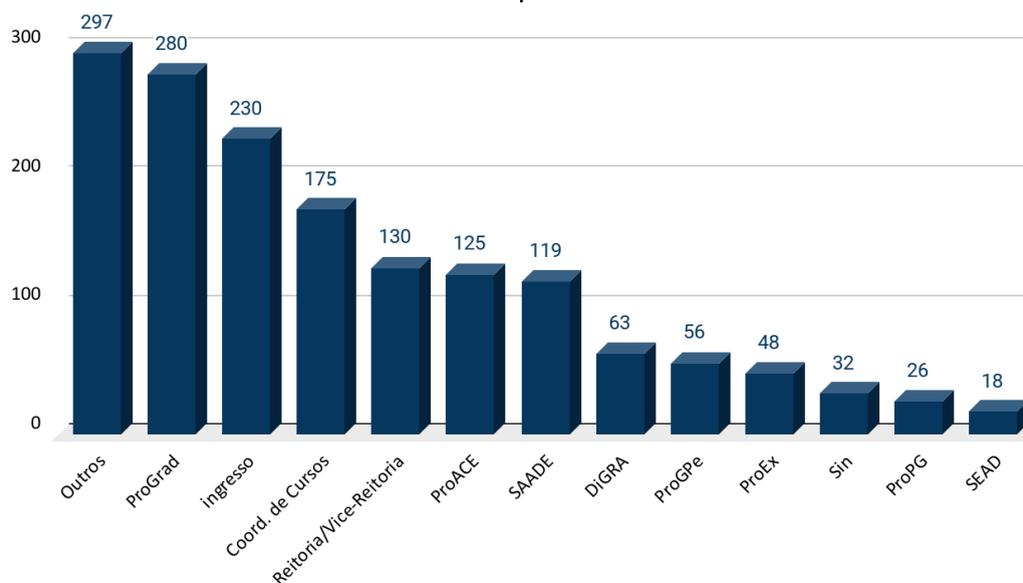
Gráfico 12 - Assuntos solicitados por e-mail - 2023



Fonte: Planilhas internas - Ouvidoria

Gráfico 13 - estão descritos os departamentos mais citados nos e-mails recebidos, durante o ano de 2023. A ProGrad foi o setor mais demandado (280) registros, Coordenadoria de Ingresso (230); Coordenação de Cursos (175) Reitoria/vice-Reitoria(130) Pró -Reitoria de assuntos comunitários(125), Secretaria de Ações Afirmativas Diversidade e Equidade (119) DIGRA (63). Destaca-se ainda a ProGPe (56), a ProEx (48) SIn (32), ProPG (26); SEAD (18)

Gráfico 13 - Unidades procuradas - E-mail-2023



Fonte: Planilhas internas - Ouvidoria

4. Considerações Gerais

Com base nas manifestações recebidas ao longo deste período, 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.
- ❖ aumento no registro de manifestações sobre Assédio moral (32). Em relação a suposto assédio sexual houve um decréscimo nos registros enviados (04).

Em 2023 a Ouvidoria Geral da União (OGU) introduziu na plataforma Fala.BR, o assunto “Racismo” e “Violência Contra Mulher”. A Ouvidoria da UFSCar recebeu respectivamente:

- ❖ (07) manifestações sobre o racismo;
- ❖ (08) manifestações sobre violência contra a mulher.

Destaca-se ainda a divulgação do Guia Lilás (Março,2023) que trouxe orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no governo federal.

Elaborado pela Controladoria-Geral da União, o documento apresenta os conceitos de assédio, traz exemplos práticos de situações que podem caracterizar esse tipo de importunação e ensina todo o protocolo para denunciar a prática.

O manual é aplicável às diferentes relações de trabalho existentes na Administração Pública federal.

O material traz um compilado de entendimentos construídos em esforços anteriores para apresentar o panorama do assédio e seus desdobramentos no ambiente do setor público federal. O Guia Lilás integra a Política de Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação no Poder Executivo Federal, coordenada pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Além dos conceitos, o trabalhador também poderá ver exemplos de atos, gestos, atitudes e falas que podem ser entendidos como atos de assédio moral ou sexual, ou ainda, de discriminação no contexto das relações de trabalho no governo federal. O Guia traz ainda diferenças entre atos de gestão e assédio moral, além de informações para assistência e registro de denúncias. Acesse o Guia [clikando aqui](#).

Ouvidoria da UFSCar diante das inovações propostas pela OGU, observa a necessidade de:

- ❖ manter investimento constante na divulgação de cartazes, guias orientações no que concerne sobre os temas assédio moral, assédio sexual, Violencia de Gênero, Racismo transfobia e capacitismo.
A UFSCar tem se preocupado com tais demandas e proprociou em 2023 a campanha: Discriminação não cabe na UFSCar! Aprenda, ensine: violência é crime!
(<https://www.youtube.com/watch?v=iYaWPwXuHYk>)
- ❖ 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.

Por fim, alguns temas relacioandoas a Plataforma Fala.BR se destacaram ao longo do ano 2023:

- ❖ Constrangimentos: A volta das aulas presenciais pode ter causado um estranhamento nas relações interpessoais, nos últimos dois anos. Talvez, tal processo tenha sido experienciado, não só pela comunidade UFSCar, mas por outras instituições educacionais. Daí a importância do acolhimento no retorno às aulas presenciais e outras atividades acadêmicas e culturais, que possam proporcionar o convívio mais harmônico em nossa comunidade;
- ❖ 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 e tem recebido as análises dos setores responsáveis;
- ❖ Leituras de Edital: os usuários têm muita dificuldade de entender os editais publicados, principalmente no que se refere ao ingresso pelo SISU.
- ❖ Certificados e diplomas: em relação, principalmente, aos certificados de cursos Latu Sensu - percebe-se maiores dificuldades do usuário em acessar os procedimentos para o acesso aos documentos.

Informamos que os dados apresentados tem como intenção cumprir os objetivos principais da Ouvidoria:

- 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.

Ressalta-se que a Ouvidoria não tem caráter judicativo ou deliberativo, mas atua exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Salienta-se ainda que a mesma atua com prazos pré-estabelecidos na legislação vigente e estes prazos podem contrariar o interesse dos usuários que, muitas vezes, têm urgência no atendimento de suas demandas. Por isto recomenda-se que a Ouvidoria seja procurada, especialmente nas seguintes situações:

- ❖ Após ter procurado diretamente orientação nos setores envolvidos sem obter êxito;
- ❖ Quando tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas da UFSCar;
- ❖ Se for vítima de alguma forma de discriminação;
- ❖ Quando entender que quaisquer direitos tenham sido desrespeitados;
- ❖ Quando desejar contribuir para tornar a UFSCar ainda melhor;
- ❖ Quando desejar enviar elogios a qualquer unidade ou servidor da UFSCar.

5. Análise dos desafios e propostas

O presente Relatório buscou demonstrar, de um lado, o constante esforço da Ouvidoria em atender à comunidade com respeito e qualidade, e, de outro, a disposição em manter a credibilidade conquistada dentro da Universidade. Com esses esforços, a Ouvidoria se consolida como um importante canal de acesso aos órgãos e unidades da UFSCar e fora dela como uma instância de promoção e defesa dos direitos do cidadão, e como um instrumento de gestão para as diferentes unidades da UFSCar e a comunidade externa.

No contexto interno à Instituição, o trabalho integrado com importantes unidades, contribui para o entendimento da necessidade de fortalecimento e integração da área de controladoria interna da UFSCar, representada pelas cinco instâncias (Auditoria Interna-AudIn, Coordenadoria de Gestão e Mediação de condutas - CoGMeC, Departamento de Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos - DIRC, Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, Comitê de Ética da UFSCar.

É importante ressaltar que ao encaminhar estas manifestações às instâncias superiores para apuração a Ouvidoria as encerra no Ambiente Virtual Fala.BR, para evitar que os prazos legalmente estipulados sejam desrespeitados, e transcrevemos ao manifestante, as ações e encaminhamentos realizados.

Percebe-se também a necessidade de aprimorar a relação com a Secretaria Planejamento e Desenvolvimento Institucional SPDI e seus departamentos: Departamento de Informação - DeINfo e o Departamento de Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos - DIRC, a fim de aprimorarmos os serviços prestados por essa Ouvidoria.

Em relação a carta de serviços, verifica-se que a Ouvidoria é responsável por acompanhar a avaliação dos serviços prestados ao usuário externo da comunidade acadêmica.

Considerando o documento Orientador de cadastro de serviços no portal gov.br para as instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e **Instituições da Educação Superior**, por meio do [Ofício Interministerial nº 3/2022](#) e [Documento Orientador](#), foram publicados catálogos de serviços padronizados, tendo em vista o entendimento conceitual acerca dos serviços prestados pelas Instituições da Rede Federal, apontado no documento.

Conforme Catálogo de serviços da Rede Federal de Educação Superior, deve-se acompanhar oito serviços avaliados pela comunidade externa:

1. Matricular-se em curso de graduação
2. Matricular-se em curso de pós-graduação
3. Matricular-se em curso de extensão
4. Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação
5. Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação
6. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação
7. Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação
8. Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação

É importante destacar que as leis e normativas que sustentam o trabalho da Ouvidoria sofrem constantemente atualizações e alterações. Com o objetivo de se manter atualizada quanto à legislação aplicada ao trabalho das Ouvidorias, a Ouvidoria da UFSCar deu início à atualização de seu regimento interno com a abertura do processo SEI nº 23112.011377/2020-84 e posterior envio deste para a Procuradoria Federal da UFSCar para aprovação. O processo encontra-se em processo de aprovação no Conselho de Administração (CoAd) UFSCar. Seus servidores também têm procurado se atualizar com a participação em capacitações online oferecidas pela Controladoria Geral da União – CGU.

Finalmente devemos reiterar que a Ouvidoria é um canal de diálogo direto da UFSCar com a sociedade, uma porta aberta à participação social por meio da escuta ativa e acolhimento de pessoas para um encaminhamento mais seguro de suas demandas, e deve ser vista como uma ferramenta essencial à construção da cidadania e respeito ao Estado de Direito no ambiente universitário.

QUADRO 01 - principais Propostas da Ouvidoria 2024

Desafio identificado	Proposta
encontrar informações sobre a UFSCar e seus departamentos	atualização dos sites da UFSCar, com nomes e-mails e ramais
dúvidas dos candidatos sobre editais do SISU	Vídeos institucionais de curta duração sobre o SISU, durante o processo
emissão de certificados de cursos de especialização	Reunião com a Pró-Reitoria de Extensão e Comitê de Governança Digital na busca de propostas e melhorias no atendimento.
Regimento interno da Ouvidoria	Atualização do regimento Interno da Ouvidoria que se encontra no Conselho de Administração para aprovação
Registros demandas internas	Criação da comissão para estudo do uso ou não da integração da plataforma FAla.BR
Divulgação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria	Visitas aos campi e centros do campus UFSCar, aos centros e departamentos e órgãos internos e externos à UFSCar
Local da Ouvidoria	Adequação do espaço físico Atualmente atendemos numa sala pequena, temos disponível uma sala de reunião comunitária.
Site da Ouvidoria	Atualização de notícias e dados sobre a Ouvidoria
Conselho de Usuários	Divulgação e Campanha
Carta de serviços	Atualização dos serviços registados para a comunidade externa, conforme orientação CGU
Projeto Ouvidoria em rede: Criação Redes sociais da Ouvidoria	Colaboração de bolsistas do PiAPE: modernização do acesso às informações sobre o trabalho da Ouvidoria em redes sociais.

6. 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.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Curso Proteção ao Denunciante:HARMONIZANDO CONCEITOS E ENTENDIMENTOS . Programa de Formação Continuada em Ouvidoria. Profoco, 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.

São Carlos, 15 de fevereiro de 2024.

Silmara Helena Capovilla
Ouvidora da UFSCar

Joel Carlos Santos
Secretário de Apoio à Ouvidoria

