



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2012

**Fernando Moura Fabbri Petrilli
Eveli Mhirdaui Sanches**

CRIAÇÃO DA OUVIDORIA

- RESOLUÇÃO CoAd nº 026, de 25/11/2011
- PORTARIA GR Nº 1208, de 21 /12/2011

NOMEAÇÃO DO OUVIDOR

- RESOLUÇÃO ConsUni nº 707, de 16/12/2011
- PORTARIA GR Nº 1217, de 02/01/2012

REGIMENTO INTERNO

- RESOLUÇÃO CoAd nº034, de 01/11/2012

PLANO DE TRABALHO INICIAL:

- Estabelecer os canais/meios de comunicação da comunidade com a Ouvidoria;
- Estruturar o site da Ouvidoria e seu conteúdo;
- Elaborar/estruturar mecanismos de registro, controle e acompanhamento de demandas recebidas;
- Consultar documentação sobre ouvidorias visando a elaboração do Regimento da Ouvidoria Geral da UFSCar;

A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Em 2012, a Ouvidoria da UFSCar registrou o recebimento de **355** demandas, das quais **39** ainda em andamento*, classificadas da seguinte maneira:

ESCLARECIMENTO/ INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO/ CRÍTICA	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
243 68%	67 19%	24 7%	15 4%	6 2%

A OUVIDORIA EM NÚMEROS

O recebimento destas demandas aconteceu pelos seguintes meios:

CARTA	E-MAIL	SITE	TELEFONE*	MANIFESTAÇÃO PESSOAL
1	152	150	49	3
0,002%	43%	42%	14%	0,008%

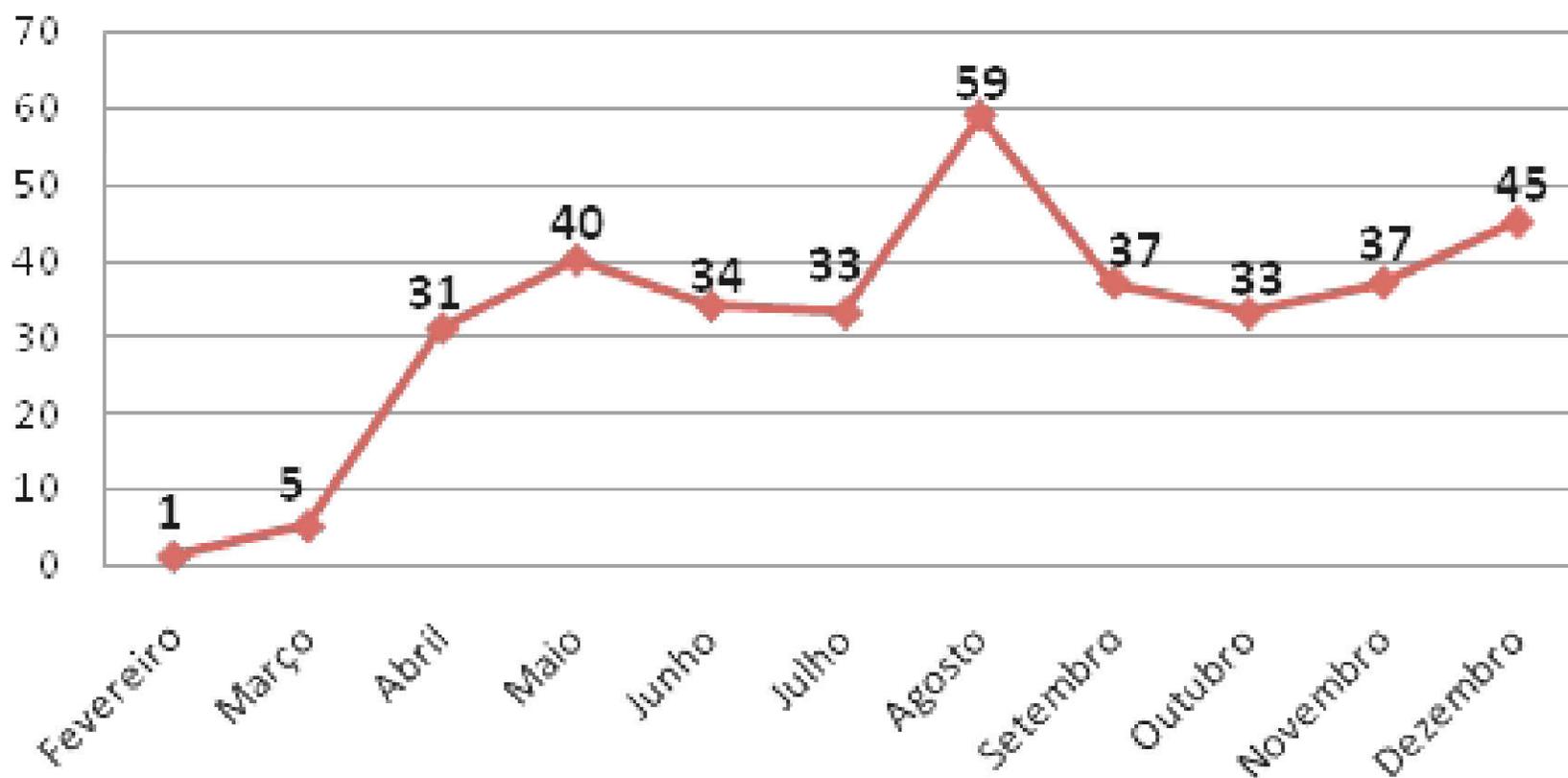
A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Média (em dias) para encaminhar resposta final ao demandante:

ESCLARECIMENTO/ INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO/ CRÍTICA	DENÚNCIA
5,8	15	21

A OUVIDORIA EM NÚMEROS

DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS



Comentários:

- Agradecimento dos usuários internos e externos por encontrar na ouvidoria uma interlocução que os auxiliaram, o que nos fortalece a continuar com nosso trabalho. Muitos usuários voltam apresentando novas demandas, pela confiança que adquiriram.
- Por ação da Ouvidoria, foi recomposta a Comissão Permanente de Ética da UFSCar, uma vez que sua última composição data de 2005.
- Pela atuação da Ouvidoria, percebemos que há uma necessidade de reorganização das informações/dados institucionais, pois muitas das demandas que solicitam informações chegam à Ouvidoria porque os usuários não conseguem localizá-las com facilidade no Portal.
- Participação da Ouvidoria no processo de implementação da LAI na UFSCar.

Para 2013:

- Ampliação da divulgação do trabalho da Ouvidoria junto à Comunidade, objetivando maior visibilidade e conscientização de seu papel institucional. Nesta ação, incluem-se visitas periódicas aos campi.
- Reestruturação do sistema de registro e acompanhamento das demandas recebidas, visando o cumprimento do Regimento da Ouvidoria quanto aos prazos.
- PROFOCO – Participaremos do Programa de Formação Continuada de Ouvidorias realizado pela OGU junto a ENAP, criado a partir de demanda apresentada pelas Ouvidorias Públicas em reuniões com a OGU.
- A Ouvidoria da UFSCar marcou presença no 2º Reunião Geral de Ouvidoria Públicas, realizado pela OGU em Brasília, e no Encontro Anual do Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários – FNOU em Vitória/ES, assumindo a criação e moderação de um grupo de discussão online entre ouvidorias universitárias para troca de experiências e fortalecimento da ação das Ouvidorias nas IES.