

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA UFSCAR REFERENTE AO ANO DE 2013

A Ouvidoria da UFSCar foi criada pela Portaria GR nº 1208/11, de 21/12/2011, com o objetivo de exercer um papel mediador e articulador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes da comunidade interna e externa, visando à melhoria de processos, produtos e serviços; prevenção e correção de erros; omissões, desvios ou abusos; tornando-se um instrumento de democracia participativa e de acompanhamento da gestão universitária.

O Sr. Fernando Moura Fabbri Petrilli assumiu o cargo de Ouvidor Geral da UFSCar, tendo sido nomeado pela Portaria GR no. 1217/12, de 02/01/2012, com a colaboração da Sra. Eveli Mhirdauí Sanches, e os trabalhos da equipe se iniciaram em fevereiro de 2012.

As manifestações podem ser recebidas através do formulário online, e-mail, telefone, pessoalmente ou através de carta. O Sistema de Gerenciamento de Manifestações fornece ao cidadão a possibilidade de realizar e acompanhar manifestações através do Protocolo informado quando do registro da demanda pela Ouvidoria. Para fins de controle, a Ouvidoria registra suas demandas dando-lhe um número de protocolo, unidade envolvida, data do recebimento, nome do demandante, categoria (discente, docente, técnico-administrativo, usuário, público externo e outros), solicitação de sigilo, dados para contato (telefone, e-mail), unidade resolutora, manifestação apresentada, encaminhamentos, data da resposta e situação (em andamento, finalizada).

Em 2012, a Ouvidoria da UFSCar recebeu 356 manifestações. Em 2013, a Ouvidoria ampliou a divulgação de suas atividades junto à comunidade, registrando um aumento significativo de 88%, totalizando 671 manifestações, conforme demonstrativo no quadro em anexo.

Os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria têm dado oportunidade à comunidade interna e externa de se manifestar e contribuir para a melhoria dos produtos e serviços oferecidos pela instituição, buscando soluções e/ou informações. A colaboração dos setores da UFSCar envolvidos nas demandas tem sido rápida e valiosa. A partir de dezembro de 2013, a Sra. Silvana Aparecida Perseguino assumiu o cargo de Ouvidora Geral, designada através da Portaria GR nº 528/13, de 13/12/2013.

RELATÓRIO OUVIDORIA UFSCAR REFERENTE AO ANO DE 2013 (31/12/2013)

Demanda/ Categoria	ESCLARECIMENTO /INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
DISCENTE	44 (sendo 22 EaD)	88 (sendo 2 EaD)	15	04	-
DOCENTE	03	05	01	-	-
TA	08	14	01	02	-
PÚBLICO EXTERNO	406	54	14	06 (TODOS SOLICITANDO POLOS EAD OU NOVOS CURSOS)	01
OUTROS (ESTAGIÁRIOS, EX-ALUNOS, MÃES UAC)	03	01	-	01	-
TOTAL	464	162	31	13	01
%	69%	24%	5%	0,2%	0,01%

Correio – 01 reclamação

E-mail – 286 (5 denúncias, 246 esclarecimentos, 33 reclamações e 02 sugestões) – 42,0%

Ofício – 01 reclamação

Pessoalmente – 14 (01 denúncia, 09 esclarecimentos, 04 reclamações) – 2,0%

Site – 291 (23 denúncias, 01 elogio, 140 esclarecimentos, 117 reclamações, 10 sugestões) – 43,4%

Telefone – 78 (02 denúncias, 69 esclarecimentos, 06 reclamações e 01 sugestão) – 11,6%

São Carlos, 31 de dezembro de 2013.

Fernando Fabbri Moura Petrilli

Eveli Mhirdauí Sanches