

---

## **OUVIDORIA DA UFSCar**

### **RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2014**

#### **I. Introdução**

Como instâncias de participação social, as ouvidorias públicas federais são responsáveis pelo acolhimento, tratamento e resposta às sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias dos cidadãos. Também promovem 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 sociedade<sup>1</sup>.

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos aprovou a criação da Ouvidoria da UFSCar – aqui tratado apenas de “Ouvidoria”, em novembro de 2011, através da Resolução CoAd nº 026/2011. Foi oficialmente criada em dezembro de 2011, através da Portaria GR nº 1208/2011, com alterações em fevereiro de 2013, através da Portaria GR nº 070/2013. A Resolução CoAd nº 034, de novembro de 2012, dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria, que está em processo de adequação à Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União<sup>2</sup>, de 05/11/2014, principalmente quanto aos prazos a serem cumpridos para resposta aos manifestantes. Portanto, é uma ouvidoria recém-implantada e ainda em processo de consolidação.

As normatizações citadas discriminaram as atribuições específicas do setor. Além disso, também estabeleceram remuneração e período determinado de designação ao Ouvidor, possibilitando maior autonomia e imparcialidade em sua atuação. Na estrutura organizacional, a Ouvidoria está vinculada diretamente à Reitoria, que deve prover estrutura e os recursos necessários para seu bom funcionamento.

Ao iniciarmos este mandato, formalizado através da Portaria GR nº 528/2013, em conjunto com a colaboração técnica da servidora Eveli Mhirdai Sanches, procuramos

---

<sup>1</sup> Definições estabelecidas na Política Nacional de Participação Social e Instrução Normativa OGU nº 01/2014

<sup>2</sup> Documentos disponibilizados no *site* da Ouvidoria: [www.ouvidoria.ufscar.br](http://www.ouvidoria.ufscar.br)

estabelecer um plano de trabalho para o biênio 2014-2015, cujas ações planejadas estão descritas a seguir.

#### Plano de Trabalho 2014-2015:

- 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 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;
- Consolidar a estrutura da Ouvidoria, tanto em termos de equipamentos quanto de pessoal;
- Desenvolver um sistema de informação seguro para o acolhimento, registro e acompanhamento de manifestações;
- Aprimorar a identidade da Ouvidoria, vinculando à sua função de facilitadora da participação social na gestão pública e de promotora de direitos do cidadão;
- 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;
- Aprimorar o site da Ouvidoria,
- Participar de fóruns e reuniões específicos da área, 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;
- Atuar em conjunto com as instâncias acadêmicas e administrativas da UFSCar, sempre que necessário, na busca de soluções viáveis para as demandas apresentadas e divulgação do papel da Ouvidoria.

Tendo como base as ações acima, o presente relatório tem por objetivo apresentar ao Conselho de Administração, de forma breve, as atividades/realizações da Ouvidoria no

decorrer do ano de 2014 e os principais indicadores de gestão, incluindo as dificuldades apresentadas e os desafios a serem enfrentados para sua consolidação.

O relatório está estruturado em quatro seções, além desta introdução. Inicialmente, são apresentados alguns dados: o conjunto de manifestações formalizadas na Ouvidoria, sistematizado considerando o tipo de manifestação em relação às categorias de manifestantes; a origem da manifestação; a solicitação de sigilo; e o seu status atual. Também são apresentadas as unidades mais recorrentes nas manifestações, com observações quanto à natureza da demanda, além de algumas recomendações com base nas demandas apresentadas ao longo do ano. Na sequência, são apresentadas as principais realizações até o momento, as dificuldades enfrentadas, os principais desafios futuros, e as considerações finais.

## II. Manifestações formalizadas na Ouvidoria

Em relação a 2013, houve um aumento significativo da procura pela Ouvidoria da UFSCar, representando **um aumento de 55,29%**:

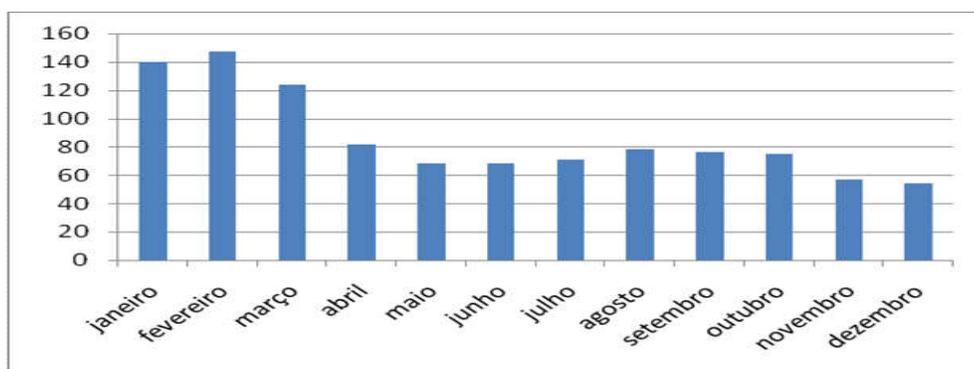
- 2014: 1.042 manifestações
- 2013: 671 manifestações

A tabela 1 a seguir representa a sistematização do conjunto de manifestações relacionando o tipo de manifestação com a categoria do demandante:

Tabela 1 - Manifestações 2014 por tipo de manifestação e categoria do manifestante						
categoria\tipo	ESCLARECIMENTO/ SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO**	TOTAL
EXTERNO	578	54	21	7	3	663
DISCENTE GRADUAÇÃO	64	85	34	6	2	191
DISCENTE EAD	26	29	2			57
TÉCNICO- ADMINISTRATIVO	9	16	4	8	1	38
DOCENTE	3	18	4			25
TERCEIRIZADOS		18	5			23
DISCENTE PÓS	6	10	2		1	19
EX-ALUNOS	6	2	2			10
ANÔNIMA			1			1
OUTROS*	14		1			15
<b>TOTAL</b>	<b>706</b>	<b>232</b>	<b>76</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>1042</b>
*- refere-se a manifestações cujo autor não explicitou a categoria a que pertence						
**- elogios direcionados a unidades, serviços e servidores						

Como pode ser observado, todas as categorias referentes a manifestantes da comunidade da UFSCar estão representadas na Tabela 1, mas é evidente que a maioria das manifestações se refere à **comunidade externa**, o que demonstra que nossa Ouvidoria se configurou como um canal facilitador do acesso à instituição aos olhos dos demais cidadãos. Importante mencionar, também, que foram registrados elogios e agradecimentos ao atendimento dispensado pela Ouvidoria e à pronta resposta à demanda, o que a caracteriza como canal facilitador de comunicação. Portanto, é importante que a Ouvidoria tenha **acesso rápido** às informações que solicita às diferentes unidades da UFSCar, considerando os prazos de resposta estabelecidos em seu Regimento Interno. Também chamamos a atenção para o fato de que, em relação ao público externo, houve mais solicitações e/ou pedidos de esclarecimentos do que reclamações propriamente ditas ou denúncias. Em relação ao público interno, independente da categoria, prevaleceram as reclamações. Por outro lado, consideramos positivo o fato de as sugestões (21 manifestações) terem aumentado em relação ao ano de 2013 (13 sugestões),

O gráfico 1, a seguir, ilustra o fluxo de manifestações ao longo do ano de 2014:



**Gráfico 1 – Manifestações por mês**

Com relação à origem da manifestação, a tabela 2 demonstra que os principais meios utilizados para acesso à Ouvidoria foram o site, telefone e e-mail:

<b>Tabela 2 - Sistematização por origem da manifestação</b>	
SITE	395
TELEFONE	320
E-MAIL	286
PESSOALMENTE	38
CORREIO	1
OFICIO	2
TOTAL	1042

Ao longo do ano, a Ouvidoria procurou recomendar aos manifestantes que, sempre que possível, procurassem formalizar suas manifestações através do site. Além de consolidar esse mecanismo de acesso à Ouvidoria, formaliza o registro da manifestação e possibilita melhor acompanhamento da demanda.

A tabela 3 representa o status das manifestações e refletem o empenho que a Ouvidoria procurou desenvolver em dar uma resposta conclusiva ao manifestante:

<b>Tabela 3 - Status das manifestações</b>		
CONCLUÍDAS	951	91%
EM ANDAMENTO	91	9%
TOTAL	1042	100%

O índice de 91% de manifestações finalizadas, isto é, para as quais foi dada uma resposta considerada conclusiva<sup>3</sup> ao interessado, é um indicador importante da atuação positiva da Ouvidoria na busca da excelência no atendimento ao cidadão. Mesmo assim, a resposta a algumas das manifestações ultrapassou os limites dos prazos estabelecidos no Regimento Interno. É necessário que haja um trabalho de conscientização da importância da agilidade nas respostas demandadas. Também é importante ressaltar que algumas demandas, pela sua complexidade, não são de fácil e rápida solução.

A tabela 4 representa o conjunto de manifestações relacionadas à identificação do manifestante:

---

<sup>3</sup> A Instrução Normativa nº 01/2014, da OGU, constante do *site* da Ouvidoria, estabelece o que se considera como resposta conclusiva para cada categoria de manifestação.

Tabela 4 - manifestações quanto à identificação		
IDENTIFICADAS	SEM SOLICITAÇÃO DE SIGILO	858
	COM SOLICITAÇÃO DE SIGILO	183
ANÔNIMA		1
TOTAL		1042

Com relação à tabela 4, esclarecemos que, de acordo com a natureza da manifestação, a Ouvidoria analisa a necessidade de preservação da identidade do manifestante, mesmo que este não tenha solicitado o sigilo. Essa precaução segue a orientação da Ouvidoria Geral da União e Controladoria Geral da União, que recomendam que o cidadão não seja exposto em situações que possam gerar algum tipo de perseguição, pressão ou humilhação. Essa precaução foi extremamente necessária nas manifestações envolvendo algum tipo de assédio ou dificuldade nas relações interpessoais.

Salientamos que a Ouvidoria nem sempre consegue auxiliar de maneira que possa atender às expectativas de todos os envolvidos, embora procure sempre contribuir para uma solução consensual entre as partes. No caso das manifestações envolvendo assédio, a grande dificuldade é a comprovação do fato de maneira inequívoca, para que não haja prejuízo maior ao manifestante, em caso de exposição. Desta forma, sempre procuramos esclarecer sobre as possíveis implicações. Buscando auxiliar nos esclarecimentos à comunidade, a Ouvidoria procurou disponibilizar um conjunto de materiais sobre o tema em seu *site* (cartilhas e artigo).

Finalmente, o Quadro 1, a seguir, apresenta uma relação das unidades da UFSCar mais demandadas e/ou relacionadas às manifestações, e um breve esclarecimento quanto à natureza da demanda, evidentemente sem nenhum juízo de valor. Buscou-se sistematizar por grandes unidades, a fim de facilitar a exposição (ex.: quando se mencionam as pró-reitorias e centros acadêmicos, trata-se dos departamentos/unidades vinculados a eles). No caso específico do campus da UFSCar em Sorocaba, não há menção a nenhum centro, pois são demandas de natureza coletiva.

Quadro 1 - Principais unidades relacionadas às manifestações		
Unidade	Total	Observações quanto à natureza de algumas demandas
ProGrad	446	- processo seletivo e matrícula; - programa Ciências sem Fronteiras (relacionadas com SRInter); - ações afirmativas; - indeferimento em disciplinas; - processos de transferências internas e externas; - problemas com os sistemas (Nexus, ProGradWeb);

		- solicitação de reconsiderações/recursos não atendidos.
CECH	89	- questões relacionadas a cursos de aperfeiçoamento a distância; - dificuldades de relacionamento entre alunos e docentes.
PROACE	67	- bolsas; - moradia; - restaurantes universitários; - segurança; - festas no campus; - palquinho; - piscina; - solicitação de participação em pesquisa.
CCBS	54	- disciplinas com alto índice de retenção; - problemas relacionados a planos de ensino (ex.: apenas aprovados por um departamento e/ou coordenação e, por isso, não disponibilizados no Nexus); - dificuldades de relacionamento entre alunos e docentes.
PU	52	- problemas envolvendo as empresas terceirizadas; - problemas com manutenção predial/elevadores, bebedouros; - segurança; - animais no campus; - ônibus circular.
CCA	45	- problemas relacionados a planos de ensino; - disciplinas com alto índice de retenção; - dificuldades de relacionamento interpessoal; - alunos com necessidades especiais.
ProGP	48	- dificuldades com inscrição em concursos; - questionamentos relacionados a editais e resultados de concursos; - normas para progressão da carreira de docentes de Educação Básica, Técnica e Tecnológica; - estágios; - solicitação para participação em pesquisa.
ProAd	43	- dificuldades na obtenção de registros de diplomas; - processos de compras; - pagamento de notas; - falta de projetores nos ATs (relacionadas com a SIn); - terceirizadas (relacionadas com prefeituras).
CCET	38	- disciplinas com alto índice de retenção; - dificuldades de relacionamento entre alunos e docentes; - desconhecimento de normas para uso de laboratório.
SEAD	19	- solicitações de informação sobre cursos UAB; - solicitações de novos polos; - dificuldades de acesso à informação.
SIn	12	- dificuldades de acesso a rede e emails; - falta de projetores nos ATs (relacionada com ProAd); - dificuldades com agendamento de sala de informática em Sorocaba; - solicitação de wi fi para alunos em Sorocaba.

Campus Sorocaba	7	- problemas relacionados a carros nas proximidades de obra; - segurança no ponto de ônibus próximo ao campus; - problemas relacionados a telefonia; - reclamações sobre sujeira acumulada quando da paralisação das funcionárias da empresa de limpeza terceirizada; - pichações homofóbicas no campus;
BCo	7	- dificuldades relacionadas ao período de greve; - agradecimento pelo envio de livros; - elogio aos servidores da BCo.
Campus Lagoa do Sino	4	- restaurante e lanchonete; - solicitações de informações sobre o novo campus e novos cursos.

Como mencionado acima, a sistematização tem a intenção tão somente de aproximar/esclarecer o Conselho sobre a natureza de algumas das demandas que são formalizadas na Ouvidoria. Houve alguns relatos de assédio e, portanto, consideramos que devem ser tratados institucionalmente e não atrelados à unidade de origem.

Após cuidadosa análise das demandas apresentadas à Ouvidoria ao longo do ano, respeitosa tomamos a liberdade de chamar a atenção quanto à necessidade de:

- combate a todo tipo de assédio e violência em todos os campi da UFSCar;
- maior preocupação com os aspectos inerentes às relações interpessoais;
- investimento no treinamento de servidores e estagiários quanto ao atendimento de qualidade ao usuário/cidadão;
- padronização e aprimoramento dos *sites* (forma e conteúdo) das unidades da UFSCar, tendo em vista a dificuldade apresentada em várias manifestações no acesso à informação;
- conscientização quanto à importância da disponibilização e cumprimento dos planos de ensino e ementas das disciplinas;
- um olhar mais apurado para os problemas recorrentes envolvendo as disciplinas com alto índice de retenção e relacionamentos conflituosos entre docentes e alunos.

### III. Realizações no ano de 2014:

- 1) Recursos orçamentários: desde o início deste mandato, a Ouvidoria conquistou recursos específicos (Anexo I) previstos no modelo de distribuição orçamentária anual da Administração aos gestores administrativos. Apesar de modestos, os recursos contribuíram muito para a autonomia de atuação da unidade.
- 2) Identidade da Ouvidoria e divulgação de suas atribuições:

- a) desenvolvimento, em conjunto com a CCS, de **novo logotipo**, cartaz e *folder* para a Ouvidoria, buscando aproximar sua imagem de sua função de promotora da participação social na gestão pública;
  - b) divulgação do cartaz em todos os campi e envio de **folder digital** (Anexo II) a todos os servidores docentes e técnico-administrativos, assim como aos estudantes de graduação e pós-graduação;
  - c) reuniões com representantes dos **estudantes em Sorocaba e Lagoa do Sino**, bem como com representantes da **APG** – essas reuniões possibilitaram maior aproximação com a categoria discente e maior entendimento tanto das atribuições da Ouvidoria, quanto da natureza das demandas das entidades. Em especial, com a contribuição da direção do **CCHB**, foi muito salutar a aproximação com os estudantes do campus Sorocaba, dos quais recebemos demandas de auxílio para construção de ações de conscientização com vistas a coibir a **homofobia e a violência contra a mulher**. Neste sentido, realizamos duas reuniões de consultoria, entre os meses de novembro e dezembro, com representantes do Departamento de Serviço Social do campus de São Carlos e pesquisadores do Laboratório de Prevenção e Combate a Violência/LAPREV, visando contribuir com a Administração na prevenção e no combate à violência contra a mulher. Com o representante **discente de Araras** ainda não foi possível encontro presencial, mas mantivemos contato inicial por e-mail.
  - d) a pedido da direção do **CECH**, foi realizada reunião com representantes dos **centrinhos acadêmicos dos estudantes do CECH** também em novembro para, entre outras coisas, divulgação das atribuições da Ouvidoria. Reuniões desse tipo são excelentes oportunidades para aproximar ainda mais a Ouvidoria da comunidade interna e, na medida em que puder consolidar sua infraestrutura (principalmente relacionada a pessoal), a Ouvidoria poderá construir um calendário de reuniões com outros centros acadêmicos e categorias.
- 3) Participação em eventos externos e internos:
- a) **Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas** – CGU – Sede do Banco Central em Brasília - 18 a 20/03/2014 – possibilitou o estreitamento das relações com a Controladoria Geral da União e troca de experiências com ouvidores de outras instituições públicas e privadas. Também desencadeou nossa participação no

processo em andamento da construção do marco legal para atuação das ouvidorias no Brasil;

- b) **XIV Encontro Anual do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU** – UFSC em Florianópolis - 20 a 22/08/2014 – possibilitou a troca de experiências com ouvidores de outras instituições de ensino superior e o compartilhamento com representante da CGU sobre a necessidade de um sistema de informação seguro para o acolhimento, registro e acompanhamento das manifestações. Essa troca de experiência resultou na prioridade dada pela CGU no desenvolvimento do sistema que agora está sendo apresentado às ouvidorias, com especial atenção às universidades públicas federais;
- c) **I Encontro de Combate ao Assédio na UFSCar** – 25/09/2014 – promovido pela ProGPe, o evento possibilitou esclarecimentos aos presentes da atuação da Ouvidoria em conjunto com a ProAd na melhoria do contrato com a empresa terceirizada de limpeza;
- d) **Ciranda Nacional de Ouvidorias** – CGU – Brasília – 06 a 07/11/2014 – evento onde foi apresentado o novo Sistema de Informação disponibilizado pela CGU às ouvidorias do Poder Executivo Federal, sem custo para as instituições parceiras. O evento possibilitou, ainda, troca de experiência com representantes do Peru (*Defensor Del Pueblo*), do Chile (Conselho de Transparência), e do Uruguai (Unidade de Acesso à Informação Pública), instâncias que, em parceria com o Programa EuroSocial da comunidade europeia, tem contribuído com o aprimoramento da participação social na gestão pública brasileira. O principal produto dessa parceria foi, sem dúvida, o Portal da Transparência, implantado no Brasil em 2011;
- e) **Ciclo de debates do Conselho Universitário** – 18/11, 25/11 e 02/12/2014 – evento formatado para dar subsídios ao Conselho Universitário para a construção de uma política de segurança para a UFSCar.

#### 4) Participação em capacitação externa e interna:

- a) curso **Gestão e Prática em Ouvidoria** – ESAF/São Paulo – 11 a 13/08/2014 - promovido pela CGU, possibilitou a capacitação da ouvidora e troca de experiências com outras ouvidorias, auxiliando no aprimoramento do atendimento ao cidadão. Durante o curso, com formato flexível, possibilitando a apresentação

de exemplos concretos da atuação de cada ouvidoria, houve elogios por parte da CGU de nossa atuação em parceria com a ProAd no aprimoramento dos contratos e termo de referência para contratação de empresa terceirizada de limpeza, visando a humanização dos contratos;

- b) encontros preparatórios para o **I Encontro de Combate ao Assédio na UFSCar** - 04, 11 e 18/09/2014 - em conjunto com ProGPe e profissionais psicólogos e assistentes sociais dos quatro campi da UFSCar.

5) Participação em grupos de trabalho:

- a) Comissão mista para analisar a atuação das empresas terceirizadas na UFSCar – a convite da ProAd;
- b) Grupo de Trabalho Multicampi – Ato ProGPe nº 642/2014 – composto para elaborar e implementar o Programa de Prevenção ao Assédio no Ambiente de Trabalho na UFSCar.

6) Principais parcerias com outras unidades da UFSCar:

A Ouvidoria participou de reuniões de mediação e fez sugestões de melhorias a algumas unidades. Em especial, destacamos as parcerias abaixo, pelos ótimos resultados:

a) ProAd:

- a convite da Pró-reitoria, auxílio na revisão do contrato e do termo de referência para contratação de empresa terceirizada de limpeza, buscando a humanização dos contratos. Resultou em **novo formato de contrato e termo de referência**, que possibilitará melhor gestão da UFSCar e, possivelmente, poderá auxiliar na prevenção do assédio aos funcionários por parte das empresas, através da constituição da **comissão de fiscalização dos serviços e grupos de acompanhamento**. Estamos participando da construção de formulário de **pesquisa de satisfação dos serviços prestados**;

- acompanhamento das reuniões com os donos do Grupo Objetiva, auxiliando nas negociações para **regularizar os pagamentos aos funcionários** ligados ao Grupo nos campi de Araras, São Carlos e Sorocaba;

- acompanhamento da reunião com a ganhadora da licitação para **fornecimento de refeição no campus de Lagoa do Sino**, auxiliando nos esclarecimentos aos

demandantes que formalizaram manifestações na Ouvidoria a respeito do restaurante do campus.

b) ProEx:

- auxílio na interlocução com demandantes relacionados a  **cursos de aperfeiçoamento a distância.**

#### **IV. Dificuldades enfrentadas e desafios futuros:**

1) Infraestrutura do setor:

a) Equipamentos e sistemas: para dar suporte às suas atividades, o setor **necessita de um sistema de informação apropriado.** Neste sentido, a Ouvidoria solicitou à Secretaria Geral de Informática o desenvolvimento de um sistema seguro para registro e acompanhamento das manifestações, porém sem sucesso pelo expressivo volume de trabalho da SIn. Após um problema grave ocorrido no computador do setor, ocasionando perda parcial de dados, a fragilidade do registro e acompanhamento das manifestações formalizadas na Ouvidoria se tornou evidente. Com relação ao sistema, felizmente a CGU está apresentando alternativa de solução, através do desenvolvimento de sistema seguro para todas as ouvidorias do Poder Executivo Federal, sem custos. Nossa Ouvidoria contribuiu com sugestões para o aprimoramento do sistema, que, a princípio, foram acatadas pela CGU. No momento, estamos em fase de testes para avaliação de futura adesão, que deverá ocorrer efetivamente no decorrer de 2015;

b) Pessoal: com o aumento crescente das manifestações e da visibilidade do setor, a maior dificuldade tem sido manter o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos no regimento interno e, conseqüentemente, a credibilidade que estamos construindo para a atuação da Ouvidoria. O grande desafio será a conquista do apoio técnico necessário, através de **alocação de servidor do quadro** ou por colaboração técnica, para manter a qualidade de atuação da Ouvidoria.

2) *Site* da Ouvidoria: a demanda de aprimoramento do *site* foi formalizada junto à Secretaria Geral de Informática e aguardamos a possibilidade de atendimento dentro do planejamento da SIn.

- 3) Consolidação do **papel estratégico da Ouvidoria**: apesar de todo o esforço que se procurou desenvolver no decorrer do ano, ainda há evidências de desconhecimento das atribuições e do valor social e estratégico da Ouvidoria. Faz-se necessária a presença periódica da Ouvidoria nos campi e da divulgação constante de suas atribuições a toda a comunidade. Com os gestores, faz-se necessária a construção de canais de comunicação mais estreitos com o objetivo de tornar a Ouvidoria uma parceira de gestão. A experiência da UnB serve de modelo, onde foram indicados interlocutores nos decanatos para agilizar as respostas demandadas pela Ouvidoria.

## V. Considerações finais

Apesar de jovem, nossa ouvidoria vem ganhando cada vez mais visibilidade e credibilidade, passando de 371 manifestações registradas em 2012 para 1042 em 2014, o que certamente é muito positivo. Desta forma, consideramos importante reiterar a necessidade de aprimoramento e consolidação de sua infraestrutura, tanto com relação ao sistema de acolhimento, registro e acompanhamento das manifestações, quanto com relação ao apoio técnico necessário. Para manter a credibilidade que vem conquistando, precisa de uma estrutura adequada que atenda sua missão e objetivos, dentre eles o atendimento de excelência ao cidadão, que é a marca da UFSCar, e que mantenha seu funcionamento permanente, independentemente do processo de troca do titular da função de ouvidor, considerando ser uma função submetida a um período pré-estabelecido.

A Ouvidoria procurou atuar de maneira a possibilitar um canal de comunicação de qualidade entre a Instituição e a comunidade, tanto interna quanto externa. Entre erros e acertos, queremos crer que os acertos prevaleceram e os elogios e agradecimentos à nossa atuação como facilitadores nos fazem acreditar nisso. Os erros tem servido de incentivo ao nosso contínuo aprimoramento.

Desde sua implantação, a Ouvidoria tem contado com a colaboração técnica da servidora Eveli Mhirdauí Sanches, que se dispôs a auxiliar na implantação e consolidação da unidade, de 2012 até o presente momento. Sua contribuição foi valiosa tanto por seu perfil pessoal quanto pela experiência acumulada que propiciou um enorme aprendizado à gestora atual. Tendo em vista que, por motivos de ordem pessoal, possivelmente não continue auxiliando a Ouvidoria, tomamos a liberdade de formalizar neste relatório os nossos mais sinceros e profundos agradecimentos pela convivência amigável e suporte profissional.

Gostaríamos de agradecer também a todos os gestores e servidores, tanto da área acadêmica quanto administrativa, que sempre colaboraram com as demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

Em especial, agradecemos ao Pró-reitor de Administração, Prof. Dr. Néocles Alves Pereira, que sempre considerou a Ouvidoria uma parceira de gestão. Por ter nascido de demandas formalizadas no âmbito da Ouvidoria, envolvendo denúncias graves de assédio moral e descumprimento de direitos trabalhistas básicos, destacamos a sua coordenação do processo de aprimoramento dos contratos e termos de referência relacionados às empresas terceirizadas. O processo envolveu várias instâncias (Administração Superior, diretores de centro, prefeituras universitárias, fiscais de contrato, representantes dos servidores técnico-administrativos e de entidades estudantis) na busca da humanização dos contratos relacionados aos colaboradores terceirizados.

Finalmente, mais do que a preocupação com a autoria da manifestação, esperamos que os gestores e servidores docentes e técnico-administrativos da UFSCar considerem as demandas formalizadas através da Ouvidoria como oportunidades para construir melhores práticas de gestão e um relacionamento de qualidade com nossos usuários. No final das contas, são cidadãos que desejam ser tratados com respeito e consideração.

São Carlos, 31 de dezembro de 2014.

Silvana Ap. Persequino  
Ouvidora Geral  
Gestão 2014-2015

**ANEXO I**

<b>RECURSOS OUVIDORIA</b>	
Valor alocado	R\$ 13.087,00
Recursos utilizados em 2014	R\$ 12.972,20
Saldo	R\$114, 80

## ANEXO II



**A UFSCar  
ouve você**

Conheça a nossa ouvidoria e ajude a melhorar a universidade, através de suas sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias.

### O que é a Ouvidoria da UFSCar?

A Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos é um órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, estudantes e comunidade externa em suas relações com a UFSCar nas suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, visando à melhoria de processos, produtos e serviços; e a prevenção e correção de erros, omissões, desvios ou abusos. É um instrumento de democracia participativa e de acompanhamento da gestão universitária

### Quais manifestações podem ser apresentadas à Ouvidoria?

Você pode apresentar qualquer manifestação à Ouvidoria da UFSCar, seja ela sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia.

### Quando procurar a Ouvidoria?

- 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;
- Quando desejar contribuir para tornar a UFSCar ainda melhor;
- Quando for vítima de alguma forma de discriminação;
- Quando desejar enviar elogios a qualquer unidade, serviço ou servidor da UFSCar;
- Quando entender que qualquer direito tenha sido desrespeitado.

### Como apresentar uma manifestação?

- Pelo **formulário eletrônico** disponível em [www.ouvidoria.ufscar.br](http://www.ouvidoria.ufscar.br); **RECOMENDADO**
- Pelo telefone **(16) 3306-6571**;
- **Pessoalmente**



**Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos**  
Edifício Anexo da Reitoria  
Rod. Washington Luis, km 235 - São Carlos - SP - Brasil  
CEP: 13565-905  
Telefone: (16) 3306 6571  
[ouvidoria@ufscar.br](mailto:ouvidoria@ufscar.br)