
OUVIDORIA DA UFSCar

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2015

1 Introdução

As ouvidorias públicas federais são instâncias de participação social, responsáveis pelo acolhimento, tratamento e resposta às sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias dos cidadãos junto às organizações da esfera federal. 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 sociedade¹.

Após aprovação do Conselho de Administração da Instituição, através da Resolução CoAd nº 026/2011, a Ouvidoria da UFSCar – aqui tratada apenas como “Ouvidoria” – foi criada oficialmente 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, estabeleceu o seu primeiro Regimento Interno, o qual, através da Resolução CoAd nº 078, de agosto de 2015, foi aprimorado e adequado às diretrizes da Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União², de 05/11/2014.

O atual Regimento alinhou os prazos de resposta à Lei de Acesso à Informação/LAI e estabeleceu de forma clara os procedimentos a serem seguidos quando do acolhimento das diferentes categorias de manifestações, principalmente em se tratando de denúncias por demandarem um tratamento mais cuidadoso. Portanto, é uma ouvidoria jovem, mas em processo avançado de consolidação.

A Ouvidoria é um 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, bem como à prestação de serviços, conforme consta do Regimento da Ouvidoria. Exerce, portanto, papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os cidadãos e, no contexto democrático, configura-se também como um instrumento de acompanhamento e aprimoramento da gestão universitária.

Cabe ao Reitor a prerrogativa de indicação do titular da função de Ouvidor-Geral, submetendo à apreciação e homologação do Conselho Universitário, para um período de

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

² Documentos disponibilizados no site da Ouvidoria: www.ouvidoria.ufscar.br

atuação de dois anos, sendo permitidas reconduções. A titular da função responsável pela gestão 2014-2015 foi designada pela Portaria GR nº 528/2013, de 13/12/2013, e reconduzida recentemente para mais um período de atuação (gestão 2016-2017), através da Portaria GR nº 1568/2015, de 07/01/2016. Anualmente, a Ouvidoria apresenta seus relatórios ao Conselho de Administração da UFSCar.

Para o biênio 2014-2015, foi estabelecido um plano de trabalho, cujas ações são 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 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.

São apresentados, a seguir, os principais indicadores da atuação da Ouvidoria no ano de 2015, além de algumas comparações com o ano de 2014.

2 Atividades realizadas no ano

Nesta seção, são descritos e analisados os indicadores, apresentados inicialmente à Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais para inclusão no relatório de atividades da UFSCar a ser apresentado ao Conselho de Curadores, da atuação da

Ouvidoria através da sistematização das manifestações e das participações da unidade ao longo do ano de 2015.

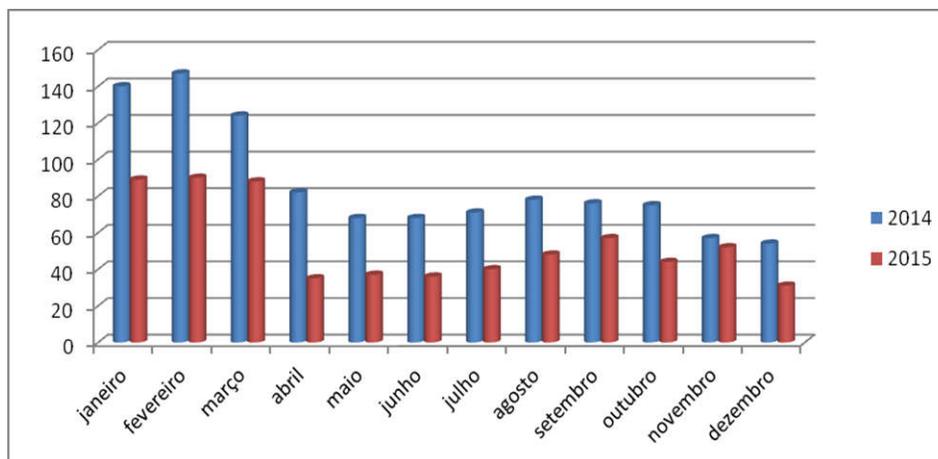
2.1 Manifestações formalizadas na Ouvidoria

Em relação a 2014, houve uma diminuição de manifestações formalizadas junto à Ouvidoria da ordem de 38%:

- 2015: 647 manifestações
- 2014: 1.042 manifestações

Essa diminuição pode ser atribuída a alguns fatores: 1) o esforço realizado de divulgar o papel da Ouvidoria, esclarecendo quando de fato procurá-la, isto é, especialmente após ter se dirigido diretamente ao setor de interesse sem obter êxito; 2) a adesão ao novo sistema de informação disponibilizado pela Ouvidoria Geral da União/OGU (e-Ouv), a partir de março de 2015, acarretando um período de adaptação por parte dos interessados; e 3) o esforço das unidades em aprimorar os seus serviços. O Gráfico 1 a seguir ilustra o fluxo de manifestações ao longo dos dois anos de gestão:

Gráfico 1 – Fluxo de manifestações por mês (2014-2015)



Fonte: OuviUFSCar

Apesar da relativa diminuição de manifestações no ano de 2015, é possível observar que foi mantido o mesmo padrão nos dois anos, com uma grande concentração de manifestações no início de cada ano, coincidindo com o período de acolhimento dos novos

alunos, com um grande número de manifestações relacionadas ao cadastro no Sistema de Seleção Unificada/SISu e ao processo de avaliação socioeconômica.

As tabelas a seguir demonstram o conjunto de manifestações, com base nos diferentes parâmetros utilizados para análise.

Tabela 1 – Manifestações acolhidas em 2015

Registro/categoria	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Inválida	Total
Planilha própria (antes da adesão ao sistema e-Ouv)	177	40	38	3			258
Sistema e-Ouv	169	81	36	5	1	2	294
Fora do e-Ouv (telefone/presencial)	82	8	4		1		95
Total	428	129	78	8	2	2	647

Fonte: OuviUFSCar

A adesão ao sistema da OGU ocorreu em março de 2015, quando a Ouvidoria passou a contar com o suporte de um sistema de informação oficial para o acolhimento das manifestações. Essa decisão contribuiu para dar segurança às informações sob a responsabilidade da Ouvidoria, tendo em vista que o banco de dados a partir de então passou a ser de responsabilidade da Ouvidoria Geral da União, mediante assinatura de termo de adesão.

Entretanto, mesmo com a adesão ao e-Ouv, foi necessário manter um registro paralelo de algumas manifestações que não puderam ser cadastradas, devido ao sistema só permitir o registro com a inserção de um endereço de e-mail pessoal. Isso ocorreu principalmente com alguns atendimentos por telefone e/ou presenciais, considerando que os manifestantes ou não tinham endereço de e-mail ou não disponibilizaram à Ouvidoria, sendo necessário, portanto, o registro paralelo, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 2 - Manifestações sistematizadas por categoria

Categoria	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio**	Total
Anônima	5	7	17			29
Discente graduação presencial	49	46	14	2		111
Discente graduação EaD	3	1	1			5
Discente pós presencial	5	2	3			10
Discente pós EaD	15	12				27
Docente	4	8	7	0	1	20
Externo	311	37	17	3	1	369
Técnico-administrativo	15	8	3	3		29
Terceirizados	7	7	14			28
Outros*	14	1	2			17
Inválida						2
Total	428	129	78	8	2	647
*- refere-se a manifestações cujo autor não explicitou a categoria a que pertence						
** - elogios direcionados a unidades, serviços e servidores						

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 2 apresenta as manifestações por categoria (de manifestação e de manifestante), mantendo o mesmo padrão do ano de 2014 com um maior número de demandas relacionadas à comunidade externa e relacionadas a solicitações (tanto de informação quanto de providências). Cabe esclarecer que, dentre os elogios formalizados, um refere-se à atuação da Ouvidoria. O número de reclamações diminuiu em relação ao ano anterior, mas as denúncias se mantiveram no mesmo patamar. Considerando que o sistema permite esse tipo de registro, houve um aumento significativo de manifestações anônimas, o que preocupa pelo fato de não haver possibilidade de resposta ao manifestante dos encaminhamentos e das providências realizadas por parte da Instituição. Porém, mesmo sendo anônimas, quando pertinentes, essas são encaminhadas à unidade relacionada para acolhimento e análise de eventuais providências.

Tabela 3 – Manifestações quanto à origem do acesso

Acesso	Total
Site/Sistema	412
Telefone	145
E-mail	65
Pessoalmente	25
Total	647

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 3 demonstra que o principal canal de acesso utilizado pelos manifestantes foi através do *site* da Ouvidoria e/ou do Sistema e-Ouv, o que se mostra muito positivo, pois possibilita formalização da manifestação pelo próprio interessado e melhor acompanhamento da demanda.

Tabela 4 – Manifestações sistematizadas quanto à situação

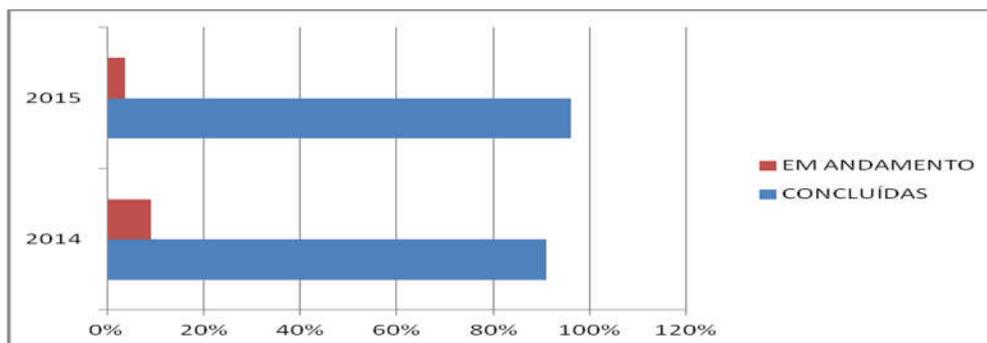
Situação	Total	Percentual
Concluídas	621	96%
Em andamento	24	4%
Inválidas	2	0%
Total	647	100%

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 4 trata do *status* das manifestações ao final do ano de 2015, com um percentual de 96% de respostas consideradas conclusivas³, um índice maior em relação a 2014, conforme o Gráfico 2 a seguir:

³ 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.

Gráfico 2 – Índice de respostas conclusivas nos dois anos de gestão (2014-2015)



Fonte: OuviUFSCar

Importante destacar que, com a colaboração das unidades da UFSCar, houve um grande esforço por parte da Ouvidoria em responder com qualidade e rapidez, sempre que possível bem antes do prazo de vencimento determinado pelo sistema e-Ouv, cujos prazos seguem o que determina a Lei de Acesso à Informação/LAI. Mesmo assim, no início de 2016, detectou-se uma falha no sistema, o qual no final do ano de 2015 deixou de enviar as mensagens de alerta de vencimento, acarretando em oito manifestações com respostas fora do prazo. O problema foi informado à área técnica da OGU, que já implementou solução.

Tabela 5 - Manifestações sistematizadas quanto à identificação

Categoria		Total	Percentual
Identificadas fora do e-Ouv	Sem Solicitação de Sigilo	288	45%
	Com Solicitação de Sigilo	65	10%
Identificadas no e-Ouv *		263	41%
Anônimas		29	4%
Inválidas		2	0%
Total		647	100%

* - Sem possibilidade, por enquanto, de distinção entre "com solicitação de sigilo" e "sem solicitação de sigilo"

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 5 demonstra o conjunto de manifestações quanto à identificação do interessado. Pode-se perceber que a grande maioria das manifestações são identificadas, permitindo uma resposta ao interessado. Com relação às manifestações identificadas mas com solicitação de sigilo, o total apresentado refere-se apenas às manifestações registradas fora do e-Ouv, pois apesar de o sistema permitir esse tipo de manifestação, ainda não é possível resgatá-las através dos relatórios. A área técnica da OGU também já foi demandada a providenciar os ajustes necessários para a inclusão desse filtro.

Infelizmente, no presente relatório não foi possível apresentar a relação das unidades da UFSCar mais demandadas com descrição e esclarecimento quanto à natureza da demanda, conforme apresentado no relatório de 2014, pois o sistema ainda não permite esse tipo de filtro, também já demandado à área técnica da OGU. Espera-se que nos próximos relatórios já seja possível essa consideração, tendo em vista a importância desse parâmetro para que a Instituição como um todo e as unidades relacionadas em particular possam atuar no sentido de solucionar, ou ao menos minimizar, os problemas recorrentes detectados e visualizar oportunidades de melhoria de atuação.

Mesmo assim, com base nas manifestações ao longo do ano, é possível fazer algumas recomendações, incluindo aquelas já mencionadas no relatório de 2014:

- combate a todo tipo de assédio e violência em todos os campi da UFSCar;
- 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;
- atenção para os problemas recorrentes envolvendo as disciplinas com alto índice de retenção e relacionamentos conflituosos entre docentes e alunos;
- conscientização dos servidores da UFSCar e funcionários das empresas terceirizadas quanto ao uso racional dos recursos naturais, coleta seletiva e cuidados com os equipamentos adquiridos pela instituição;

- elaboração de cartilha da UFSCar com esclarecimentos sobre plágio na área acadêmica e científica, seguindo exemplos de outras instituições como, por exemplo, UFF, PUC, INCA, dentre outras;

- construção de política institucional de acolhimento e acompanhamento dos alunos estrangeiros, sobretudo em nível de pós-graduação, de forma a minimizar os choques culturais e facilitar a adaptação às normas institucionais;

- ampliação da divulgação, junto aos coordenadores dos projetos, das normas e procedimentos para entrega dos certificados dos cursos de Extensão, para não prejudicar os cursistas que dependem dos documentos para evolução acadêmica e profissional;

- aprimoramento dos processos e procedimentos administrativos (ex.: procedimentos de comunicação no agendamento de salas de aula), para evitar conflitos interpessoais.

2.2 Realizações no ano de 2015

No ano de 2015, houve um corte severo dos recursos orçamentários destinados à Ouvidoria (da ordem de 40%), o que limitou bastante a autonomia da Unidade. Mesmo assim, houve um esforço de divulgação de suas atribuições e de participação em eventos internos e externos, descritos a seguir:

1) Divulgação das atribuições e papel da Ouvidoria:

- a) Distribuição de cartazes e *folders* da Ouvidoria em todos os campi da UFSCar;
- b) Inclusão de informações da Ouvidoria no material a ser distribuído aos alunos ingressantes pela Pró-reitoria de Graduação no ano de 2016.

2) Participação em eventos externos:

- a) **XV Encontro Anual do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU** – FURG em Gramado/RS – 30/09 a 02/10/2015 – que possibilitou a troca de experiências com ouvidores de outras instituições de ensino superior, a participação na revisão e atualização do Regimento do Fórum e na elaboração da Carta de Gramado, com moção de apoio à manutenção do *status* e estrutura da Controladoria Geral da União e Ouvidoria Geral da União;

- b) Curso **Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria** – realizado em São Paulo, na CENTRESAF/SP, promovido pela Ouvidoria Geral da União no

período de 30/11 a 02/12/2015 – que tratou das técnicas de abordagem e comunicação voltadas à solução pacífica de conflitos, em especial a conciliação e a mediação;

c) Participação no vídeo institucional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo - IFSP, pela comemoração do primeiro ano da Sala da Cidadania do Instituto.

3) Participação em reuniões e eventos internos:

a) Reunião de Planejamento Estratégico – nos dias 19 e 20/02/2015;

b) Reuniões das Câmaras Técnicas de Assessoramento da ProAd;

c) Reuniões da Comissão de Monitoramento das Empresas Terceirizadas;

d) Reunião do Conselho do Centro de Ciências da Natureza no campus Lagoa do Sino - 05/09/2015;

e) Evento de integração dos novos servidores realizado pela ProGPe, representando a Secretária de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais na apresentação da estrutura organizacional da UFSCar, assim como das atribuições da Ouvidoria – 05/10/2015;

f) Plantões periódicos em todos os campi fora da sede.

4) Participação em Grupos de Trabalho:

a) Grupo de trabalho designado para elaborar a Carta de Serviços ao Cidadão da UFSCar - Portaria GR nº 1121/2015, de 06/02/2015.

3 Considerações gerais com análise dos desafios planejados

Considerando o desafio estabelecido por esta gestão de consolidar a Ouvidoria da UFSCar e os resultados apresentados nos últimos relatórios, pode-se inferir que a unidade vem se esforçando cada vez mais para adquirir credibilidade junto à comunidade (interna e externa). Tem se configurado como um canal facilitador do acesso à instituição e pode se transformar em um importante instrumento de gestão, na medida em que pode auxiliar na prevenção de eventuais ações negativas à instituição, e na sistematização de informações que possam resultar em indicadores para melhoria da qualidade de atuação das unidades da UFSCar (ex.: o levantamento das unidades mais demandadas e a natureza das manifestações recorrentes, constantes do relatório de 2014).

Foram estabelecidas parcerias importantes com várias unidades da Instituição, que possibilitou um trabalho mais integrado auxiliando na agilização das respostas demandadas. A participação da Ouvidoria em grupos de trabalho, assim como sua inclusão na Comissão de Monitoramento das Empresas Terceirizadas e no Conselho da recém-criada Secretaria Geral de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade, também vem contribuindo para a consolidação da unidade junto a diferentes instâncias da universidade.

A adesão ao sistema disponibilizado pela Ouvidoria Geral da União (e-Ouv) supriu a necessidade de guarda segura das informações sob responsabilidade da Ouvidoria, além de profissionalizar ainda mais a sua atuação. Quanto à guarda segura, é importante mencionar que, no ano de 2014, o computador da Ouvidoria sofreu invasão *hacker* (de conhecimento da Secretaria Geral de Informática), que acarretou na impossibilidade de acesso a todas as informações salvas no HD. O prejuízo só não foi maior pelo cuidado constante com a realização de cópias periódicas dos arquivos. Mesmo assim, demonstrou a fragilidade da estrutura da unidade. O sistema e-Ouv tem sido muito útil para o acolhimento e tratamento das manifestações formalizadas na Ouvidoria. Permite relatórios através de vários parâmetros, mas ainda carece de aprimoramento, o que tem sido discutido com a área técnica da OGU.

Uma dificuldade importante para a melhoria de atuação da Ouvidoria ainda é a falta de apoio técnico-administrativo e restrição de recursos orçamentários, tendo em vista que existe a necessidade de plantões periódicos nos demais campi e participações em cursos e reuniões externas. Mesmo assim, na atual gestão a Ouvidoria se fez presente em todos os campi da UFSCar pelo menos duas vezes em cada semestre ou sempre que demandada. Além disso, participou de capacitação patrocinada pela OGU e das reuniões do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários, o que possibilitou uma troca rica de experiências e amadurecimento na análise das demandas apresentadas à Ouvidoria. Em suma, a Ouvidoria tem procurado fortalecer seu papel social e estratégico junto à comunidade da UFSCar.

São Carlos, 12 de fevereiro de 2016.

Silvana Ap. Persequino
Ouvidora Geral
Gestão 2014-2015