

# Relatório Anual da Ouvidoria Geral UFSCar

---

## Sumário

1 Introdução .....	3
2 Atividades realizadas no ano .....	4
2.1 Manifestações formalizadas na Ouvidoria .....	5
2.2 Atividades no ano de 2016 .....	10
3 Considerações gerais com análise dos desafios planejados .....	14
Anexos .....	16
Apêndices .....	22

## 1 Introdução

Visando atender ao Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFSCar, o presente documento tem por objetivo apresentar o relatório de gestão e de atividades ao longo do ano de 2016. Como apresentado em todos os relatórios da Unidade, faz-se necessário sempre esclarecer que as ouvidorias públicas federais atuam como 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 sociedade<sup>1</sup>.

A Ouvidoria Geral da UFSCar – aqui tratada apenas como “Ouvidoria” – foi criada oficialmente em dezembro de 2011, através da Portaria GR nº 1208/2011, após aprovação pelo Conselho de Administração da Instituição, através da Resolução CoAd nº 026/2011. O Regimento Interno da Unidade, aprovado através da Resolução CoAd nº 078, de agosto de 2015, segue as diretrizes da Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União<sup>2</sup>, de 05/11/2014, alinhado 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, alunos, 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.

O titular da função de Ouvidor-Geral é indicado pela Reitoria, cujo nome é submetido à apreciação e aprovação do Conselho Universitário para um mandato de dois anos, estabelecido no Regimento Interno. O mandato resguarda a atuação da unidade de maneira independente e isenta, seguindo recomendações da Ouvidoria-Geral da União. A atual titular da função responsável pela gestão 2016-2017 foi designada pela Portaria GR nº 1568/2016, de 07/01/2016.

Para o biênio 2016-2017, foi estabelecido um plano de trabalho, cujas ações são descritas a seguir:

---

<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)

- 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;
- 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 de divulgação do papel da Ouvidoria;
- Evidenciar oportunidades de melhoria institucional através da atuação da Ouvidoria.

São apresentados, a seguir, alguns indicadores da atuação da Ouvidoria no ano de 2016.

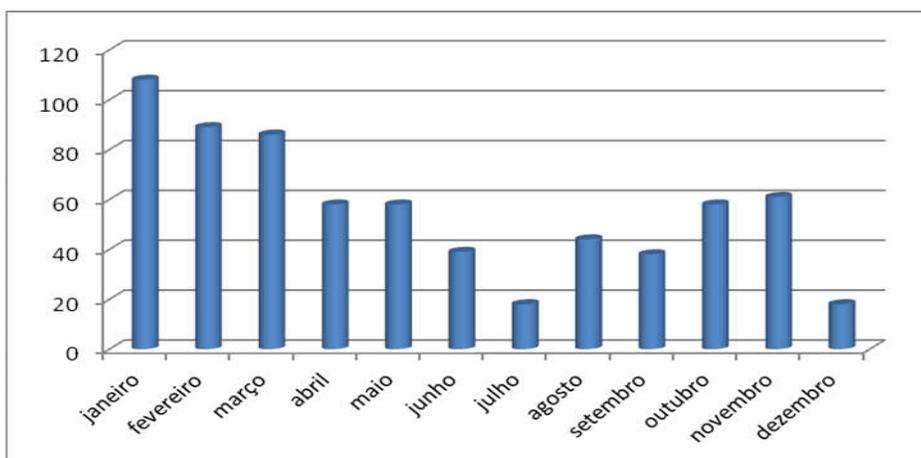
## **2 Atividades realizadas no ano**

Nesta Seção, são apresentados os indicadores da atuação da Ouvidoria através da sistematização das manifestações, no exercício de 2016, e das participações da unidade ao longo do ano.

## 2.1 Manifestações formalizadas na Ouvidoria

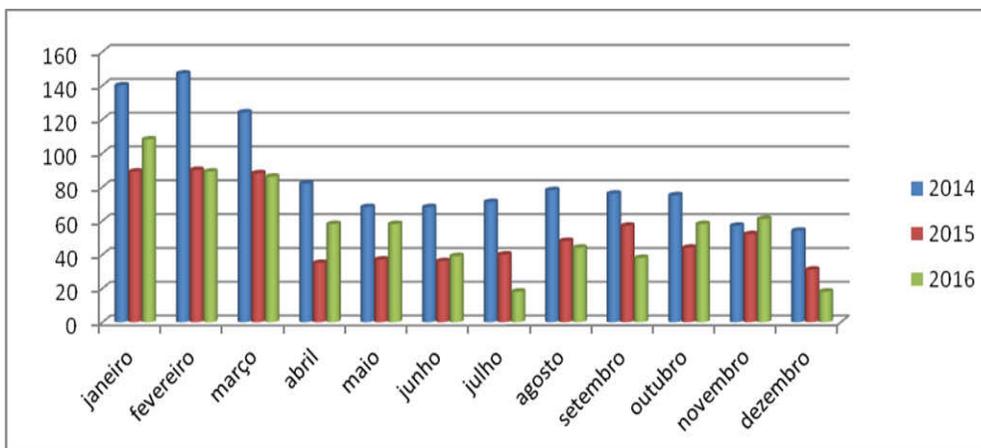
No exercício de 2016, foram formalizadas 675 manifestações ao longo dos meses, indicando um acréscimo de 4% em relação ao exercício de 2015. Os gráficos 1 e 2 ilustram o fluxo ao longo do ano de 2016 e a comparação com os dois últimos anos:

**Gráfico 1 – Fluxo de manifestações por mês**



Fonte: OuviUFSCar

**Gráfico 2 – Fluxo comparativo 2014-2016**



Fonte: OuviUFSCar

Conforme relatório parcial encaminhado anteriormente, é possível observar que o fluxo segue o mesmo padrão dos dois últimos anos, com uma grande concentração de manifestações no início do ano, coincidindo com o período de acolhimento dos novos alunos e do 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 2016**

<b>Registro</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Elogio</b>	<b>Total</b>
<b>Sistema e-Ouv</b>	218	150	103	5	2	478
<b>Planilha Interna (telefone, presencial)</b>	160	32	5	0	0	197
<b>Total</b>	378	182	108	5	2	675

Fonte: OuviUFSCar

Além do conjunto de manifestações acima, a Ouvidoria também respondeu a consultas diversas, por e-mail, presencialmente e por telefone, esclarecendo dúvidas e repassando contatos. O sistema e-Ouv, vinculado ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, é o sistema de informação oficial para o acolhimento das manifestações formalizadas na Ouvidoria da UFSCar. Trata-se de um sistema com interface amigável, desenvolvido em software livre integrando todas as ouvidorias do Poder Executivo Federal, cujo banco de dados fica sob a guarda da Ouvidoria-Geral da União. Possibilita ao cidadão o recebimento automático de protocolo e acompanhamento da demanda. Mesmo assim, no ano de 2016, ainda foi necessário um registro paralelo em planilha própria para manifestações cujo autor não tem ou não disponibilizou e-mail de contato, o que, por enquanto, impossibilita o registro no sistema.

A Tabela 2 apresenta as manifestações por categoria (de manifestação e de manifestante), e os dados mantêm o mesmo padrão dos anos anteriores com um maior número de demandas relacionadas à comunidade externa e relacionadas a solicitações (tanto de informação quanto de providências). Houve um aumento significativo de manifestações anônimas, o que impossibilita uma resposta ao manifestante sobre os encaminhamentos e as providências realizadas por parte da Instituição. Porém, importante destacar que, mesmo anônimas, quando pertinentes, são encaminhadas à unidade relacionada para acolhimento e análise de eventuais providências.

**Tabela 2 - Manifestações sistematizadas por categoria**

<b>Categoria\tipo</b>	<b>Solicitação/ Esclarecimento</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Elogio**</b>	<b>Total</b>
<b>Discente graduação presencial</b>	54	56	29	2	0	141
<b>Discente graduação EaD</b>	0	3	0	0	0	3
<b>Discente pós presencial</b>	7	4	2	0	0	13
<b>Discente pós EaD</b>	39	11	0	0	0	50
<b>Docente</b>	6	9	2	0	0	17
<b>Externo</b>	245	26	9	1	0	281
<b>Técnico-administrativo</b>	8	11	3	1	1	24
<b>Terceirizados</b>	2	12	4	0	0	18
<b>Outros*</b>	17	50	59	1	1	128
<b>Total</b>	378	182	108	5	2	675
*- refere-se a manifestações anônimas ou cujo autor não explicitou a categoria a que pertence						
** - elogios direcionados a unidades, serviços e servidores						

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 3 apresenta o canal de entrada da manifestação e demonstra que o Sistema e-Ouv tem sido a principal escolha do cidadão, o que fortalece a escolha pela adesão ao sistema.

**Tabela 3 – Manifestações quanto à origem do acesso**

<b>Acesso</b>	<b>Total</b>
<b>Sistema e-Ouv</b>	328
<b>Telefone</b>	185
<b>E-mail</b>	141
<b>Pessoalmente</b>	18
<b>Correio</b>	2
<b>E-SIC</b>	1
<b>Total</b>	675

Fonte: OuviUFSCar

Também tem sido desenvolvido um trabalho de parceria com o Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC), possibilitando que a Ouvidoria oriente o cidadão quanto aos procedimentos de acesso ao e-SIC e o Serviço conte com o suporte da Ouvidoria para demandas que são afetas à atuação da Ouvidoria. A partir de setembro de 2016, os dois sistemas (e-SIC e e-Ouv) passaram a atuar de forma integrada, possibilitando que

manifestações típicas de ouvidoria, registradas no sistema e-SIC, sejam repassadas à Ouvidoria através do sistema para o devido tratamento.

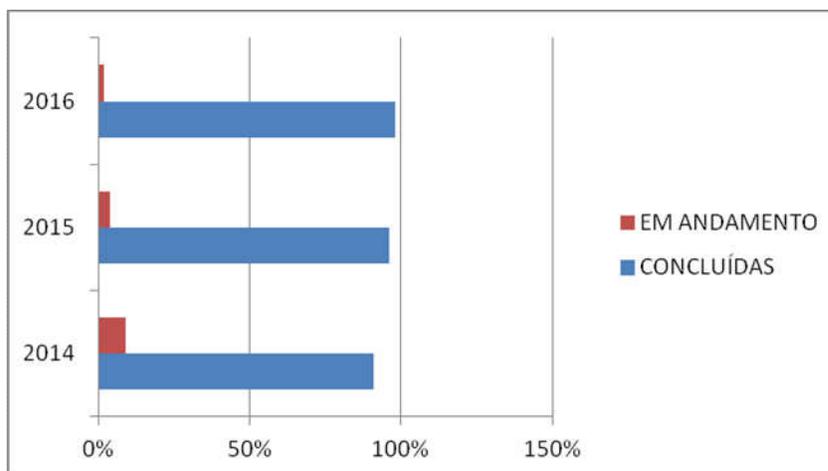
**Tabela 4 – Manifestações sistematizadas quanto à situação**

Situação	Total	Percentual
Concluídas	659	98%
Em andamento	16	2%
<b>Total</b>	<b>675</b>	<b>100%</b>

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 4 retrata o status das manifestações, mantendo o patamar próximo de 100% de respostas consideradas conclusivas<sup>3</sup>, um índice significativo para demonstrar o esforço da Ouvidoria em cumprir os prazos de resposta ao longo dos três últimos anos, conforme Gráfico 3. Também tem procurado responder com qualidade, buscando cumprir os preceitos da Lei de Acesso à Informação (LAI), sempre com a colaboração das unidades da UFSCar.

**Gráfico 3 – Índice de respostas conclusivas 2014-2016**



<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 5 - Manifestações sistematizadas quanto à identificação**

Categoria		Total
Identificadas - Sistema e-Ouv (encerradas e intermediárias)		387
Identificadas - Registro Interno	Sem solicitação de sigilo	166
	Com solicitação de sigilo	3
Anônimas		119
Total		675

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 5 demonstra o conjunto de manifestações quanto à identificação do interessado. Pode-se perceber que a maioria das manifestações tem identificação, 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 filtrá-las através dos relatórios do sistema. A área técnica da OGU já foi demandada a providenciar os ajustes necessários para a inclusão desse filtro.

**Tabela 6 – Manifestações sistematizadas quanto ao registro no e-Ouv**

Responsável	Encerradas	Intermediárias
Cidadão	321	12
Ouvidoria	141	4
<b>Total</b>	462	16

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 6 indica o responsável pelo registro da manifestação no Sistema e-Ouv. A maioria das manifestações foi formalizada pelo próprio manifestante, o que indica a facilidade de acesso ao sistema, propiciando autonomia ao interessado.

Com base nas manifestações recebidas ao longo do ano (Apêndices A, B e C), identifica-se a necessidade de chamar a atenção para a continuidade da observância de alguns aspectos, já apontados em relatórios anteriores, tais como:

- 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;
- investimento constante no treinamento de servidores e colaboradores terceirizados 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;

- atualização e divulgação no Portal da UFSCar de contatos de unidades e servidores;

- 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;

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

- aprimoramento dos processos e procedimentos administrativos, para facilitar e agilizar o fluxo de trabalho bem como evitar conflitos interpessoais.

## 2.2 Atividades no ano de 2016

No ano de 2016, houve novo corte nos recursos orçamentários destinados à Ouvidoria, limitando ainda mais a autonomia da Unidade. Foram destinados aproximadamente R\$ 2.800,00 (dois mil e oitocentos reais), que foram utilizados para custear participações em reuniões e capacitações externas. Apesar da limitação orçamentária, manteve-se o esforço de divulgação das atribuições da Ouvidoria e da participação em eventos internos e externos, descritos a seguir:

### 1) Divulgação das atribuições e papel da Ouvidoria:

- a) Lançamento do novo *site* da Ouvidoria (endereço: [www.ouvidoria.ufscar.br](http://www.ouvidoria.ufscar.br), constante do Anexo III), tornando-o mais amigável, informativo e facilitador do contato com a Ouvidoria e, conseqüentemente, com as unidades da UFSCar. Também possibilita a impressão do *folder* da Ouvidoria pelos interessados, gerando economia de recursos. Os Anexos IV e V demonstram os índices de acessos ao longo do ano;

- b) Inclusão de informações da Ouvidoria no material distribuído pela Pró-reitoria de Graduação aos alunos ingressantes.

- 2) Participação em reuniões e eventos externos:
- a) **Reunião Geral de Ouvidorias 2016** – realizada no Auditório do Banco Central em Brasília/DF, no período de 16 a 17/03/2016, promovido pela Ouvidoria Geral da União – que possibilitou aprendizado e troca de experiências a respeito da Carta de Serviços ao Cidadão, Lei de Acesso a Informação e gestão de ouvidorias, bem como diálogo com a OGU sobre necessidades de aprimoramento do sistema e-Ouv;
  - b) Curso **Acesso à Informação em Ouvidoria** – realizado em São Paulo, na CENTRESAF/SP, promovido pela Ouvidoria Geral da União no período de 07 a 09/06/2016 – que tratou da contextualização da Lei de Acesso a Informação e suas especificidades, relacionadas à atuação de ouvidorias e universidades;
  - c) **XVI Encontro Anual do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU** – Centro Universitário UNA em Belo Horizonte/MG – no período de 12 a 12/08/2016 – que possibilitou a troca de experiências com ouvidores de outras instituições de ensino superior e participação na elaboração da Carta de Belo Horizonte, recomendando o convite aos gestores universitários para participação no próximo encontro a se realizar em São Paulo, em 2017;
  - d) Participação de pesquisa da **Ouvidoria-Geral da União (OGU)**, sobre a qualidade dos canais de comunicação da UFSCar - 05/08/2016;
  - e) Reuniões, em conjunto com a Secretaria de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade (**SAADE**) e Coordenadoria de Processos Administrativos Disciplinares (**CPAD**), com representantes da Defensoria Pública de São Carlos e OAB/São Carlos, iniciando um mapeamento da rede externa de suporte a vítimas de violência;
  - f) Reuniões, em conjunto com a **SAADE**, com representantes da **USP/Campus São Carlos** (Prefeitura Universitária, Comissão de Direitos Humanos, Núcleo de Segurança, Serviço de Promoção Social e Ouvidoria), para construção conjunta de campanha de prevenção à violência de gênero focada na Taça Universitária São Carlos (**TUSCA**). A campanha resultou no engajamento das Atléticas e coletivos de alunos das duas Instituições, e na confecção de cartaz e cartão alusivo à campanha elaborados coletivamente (Anexo I) – 28/09 e 07/10/2016;
  - g) Participação, a convite da **USP/campus São Carlos**, da palestra “Violência de gênero em ambiente universitário”, patrocinado pelo Serviço de Promoção Social da USP/campus São Carlos – 21/11/2016.

- 3) Participação em reuniões e eventos internos:
- a) Reunião de apresentação da Ouvidoria para a gestora da SAADE – 22/02/2016;
  - b) Reunião com representantes da SAADE, Associação de Pós-graduandos (APG) e Coletivo Promotoras Legais Populares – 18/03/2016;
  - c) Reunião da Câmara de Assessoramento Técnico da Pró-reitoria de Administração (ProAd) – 31/03/2016;
  - d) Reunião com Chefia de Gabinete (CG), Comissão Permanente de Ética (CPE), e CPAD – 05/04/2016;
  - e) Seminários promovidos pela SAADE sobre Relações Étnico-Raciais: breve panorama histórico, político e conceitual (campus Sorocaba – via Web) e sobre Diversidade e Gênero: breve panorama histórico, político e conceitual (campus Sorocaba – via Web) – 05/04/2016;
  - f) Seminário promovido pela SAADE sobre Inclusão e Direitos Humanos: breve panorama histórico, político e conceitual (campus São Carlos – Anfiteatro da Reitoria) - 12/04/2016;
  - g) Reuniões das Comissões de Construção da Política de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade da UFSCar e de Prioridades para a SAADE – ao longo do primeiro semestre;
  - h) Reunião com SAADE, CPAD, APG, Laboratório de Prevenção a Violência (LaPrev) – 13/04/2016;
  - i) Reunião com SAADE e APG – 19/04/2016
  - j) Reunião com SPDI, CPAD e AudIn – 27/04/2016;
  - k) Reunião da Comissão de Monitoramento de Contratos Terceirizados – 04/05/2016;
  - l) Reunião com SAADE e representantes do Hospital Universitário (HU) – 10/05/2016;
  - m) Roda de conversa promovida pela SAADE sobre Inclusão e Direitos Humanos - 17/05/2016;
  - n) Reunião do Conselho Gestor da Fazenda Lagoa do Sino – 20/05/2016;
  - o) Roda de conversa sobre Violência de Gênero e Sexualidades, patrocinada pela SAADE - 14/06/2016;
  - p) Roda de conversa sobre Assédio, patrocinada pelo Núcleo de Estudos Afro-brasileiros (NEAB), com participação de CPAD e SAADE - 15/06/2016;

- q) Roda de conversa sobre Relações Étnico-raciais, com participação da SAADE e CPAD - 21/06/2016;
  - r) Reunião com representantes do Diretório Central de Estudantes (DCE), Comissão de Combate ao Assédio e SAADE – 05/07/2016;
  - s) Reuniões do Conselho de Ações Afirmativas, Equidade e Diversidade – 08/07/2016 e 11/12/2016;
  - t) Reunião com a Coordenadoria de Cursos de Extensão da ProEx – estratégias para que os coordenadores não atrasem a entrega de certificados dos cursos de aperfeiçoamento/especialização aos cursistas EaD - 25/08/2016;
  - u) Reunião de apresentação da Ouvidoria para a reitora eleita, pró-reitor de administração eleito e convidado – 12/09/2016;
  - v) Reunião com APG e SAADE – apresentação do trabalho realizado até o momento para o novo representante da APG - 29/09/2016;
  - w) Reunião com Diretor da Divisão de Gestão e Registro Acadêmico – esclarecimentos sobre restrições a divulgação de dados pessoais de alunos – 05/12/2016;
  - x) Reunião com SAADE – atividades da calourada e procedimentos de acolhimento a vítimas de violências – 06/12/2016;
  - y) Reunião com SAADE e CPAD – planejamento de formatos e procedimentos de atuação conjunta, para aprimoramento da atuação da SAADE, CPAD e Ouvidoria – 14/12/2016;
  - z) Plantões periódicos em cada campus 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.
- 5) Reconhecimento externo:
- a) Recebimento do Ofício nº 1733/2016/OGU/CGU – elogio à atuação da Ouvidoria da UFSCar (ANEXO II).

### **3 Considerações gerais com análise dos desafios planejados**

Considerando o desafio estabelecido por esta gestão de investir na consolidação da Ouvidoria da UFSCar, buscou-se demonstrar, através dos indicadores e resultados apresentados neste e em outros relatórios, o esforço de atender à comunidade com qualidade e a disposição em manter a credibilidade que vem sendo construída pela unidade. Para a comunidade, a Ouvidoria vem se configurando cada vez mais como um importante canal de acesso aos órgãos e unidades da UFSCar e um instrumento de gestão para as diferentes unidades institucionais.

As parcerias estabelecidas com unidades internas e órgãos externos vêm aprimorando o trabalho da Ouvidoria, como demonstrado na Seção 2, possibilitando maior proximidade com as diferentes instâncias da Universidade e, ao mesmo tempo, dando embasamento às respostas para as demandas que são apresentadas. No âmbito externo, tem sido salutar a proximidade com a Ouvidoria-Geral da União, que vem acolhendo sistematicamente as contribuições da Ouvidoria da UFSCar para o aprimoramento do Sistema e-Ouv; e com o Fórum Nacional de Ouvidores Universitários, um espaço privilegiado para a troca de experiências e, por conseguinte, o aprendizado para o tratamento de demandas específicas do contexto universitário.

No contexto interno, destaca-se o trabalho integrado que vem sendo desenvolvido com a Auditoria Interna; a Comissão Permanente de Ética; e a Coordenadoria de Processos Administrativos Disciplinares, visando aprimorar a área de controladoria interna da Instituição. Também merece destaque o trabalho conjunto com a Secretaria de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade, nos diálogos com a comunidade e na construção do mapa de apoio às vítimas de violência de gênero. A inclusão da Ouvidoria como membro do Conselho de Ações Afirmativas, Equidade e Gênero da SAADE representa mais um passo no processo de consolidação da unidade na estrutura organizacional da UFSCar como um instrumento de escuta e de acesso efetivo das demandas da comunidade.

Para o processo de aprimoramento de atuação da Ouvidoria ainda se faz necessário registrar, mais uma vez, a necessidade de suporte técnico-administrativo para a unidade e a manutenção de recursos orçamentários próprios, tendo em vista que existe a necessidade de plantões periódicos em cada campus e participações em cursos e reuniões externas. As reuniões, capacitações e troca de experiências com outras ouvidorias são importantes para o amadurecimento na análise das demandas complexas apresentadas à Ouvidoria.

Com relação ao suporte técnico-administrativo, no final de 2016 a Ouvidoria recebeu a visita de servidora da Universidade Federal de Juiz de Fora com experiência de atuação em ouvidoria hospitalar na IFES de origem. Na ocasião, a servidora demonstrou interesse em prestar colaboração técnica junto à Ouvidoria da UFSCar. Formalizada a solicitação através do Processo nº 23112.004606/2016-28, a demanda encontra-se sob análise da Administração Superior e a Ouvidoria já se manifestou favoravelmente através do Ofício nº 012/2017. Considerando a crítica falta de pessoal técnico-administrativo na UFSCar, esta Ouvidoria entende ser uma oportunidade ímpar a possibilidade de poder contar com a colaboração técnica dessa servidora e, por isso, espera uma avaliação favorável a respeito.

Com relação aos recursos necessários à atuação da Ouvidoria, foi encaminhada em dezembro de 2016 a previsão dos aportes necessários para o ano de 2017 (Ofício nº 038/2016), com os respectivos objetivos, cujo detalhamento encontra-se em anexo (Apêndice D). É necessário reiterar que, sem os recursos apresentados, a atuação da Ouvidoria será rigorosamente limitada, o que impacta na qualidade do atendimento à comunidade.

Finalmente, encerra-se este relatório destacando que a Ouvidoria, como um canal de diálogo direto da Instituição com a sociedade, uma porta aberta à participação social através da escuta ativa e dos processos dialógicos, deve ser vista, cada vez mais, como uma ferramenta essencial à construção da cidadania e ao respeito ao Estado de Direito no ambiente universitário. Portanto, necessita de fortalecimento institucional.

São Carlos, 22 de fevereiro de 2017.

Silvana Ap. Persequino

Ouvidora-Geral

**Anexos**

## Anexo I

**Respeite a DIVERSIDADE**

#respeito  
#igualdade  
#equidade  
#diversidade  
#tuscasemviolencia

*Em conjunto, podemos fazer uma TUSCA sem violência contra a mulher e com mais respeito à diversidade sexual e de gênero.*

*A festa vai ser linda se a gente levar essa mensagem adiante. Divirta-se, ame e celebre.*

**Ligue 180 para violência contra a mulher ou ligue 100 (Direitos Humanos)**

[ouvidoria@ufscar.br](mailto:ouvidoria@ufscar.br) [ouvidoria@sc.usp.br](mailto:ouvidoria@sc.usp.br)

ufscar USP Universidade de São Paulo Campus de São Carlos UFScar CAHSO LASMU

## Anexo II



**MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
 SAS, Quadra 01, Bloco "A", 5º andar, Edifício Darcy Ribeiro, CEP: 70070-905  
 Telefone: (61) 2020-6782 / 2020-6733 - e-mail: [cgouvidor@cgu.gov.br](mailto:cgouvidor@cgu.gov.br)

Ofício nº *17033* /2016/OGU/CGU

Brasília, *18* de outubro de 2016.

Ao Excelentíssimo Senhor  
**TARGINO DE ARAÚJO FILHO**  
 Reitor da Universidade Federal de São Carlos  
 Rodovia Washington Luís, km 235 SP310  
 CEP 13565-905 – São Carlos-SP

**Assunto: Elogio à atuação da Ouvidoria.**

Senhor Reitor,

1. Servimo-nos do presente para expressar nosso reconhecimento aos trabalhos prestados pela Senhora Silvana Ap. Persequino, Ouvidora da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), bem como pela equipe da Ouvidoria dessa instituição.
2. A Ouvidoria-Geral da União tem, já de longa data, envidado esforços no sentido de buscar a integração entre nossas atividades e aquelas desenvolvidas pelas ouvidorias dos órgãos da Administração Pública Federal, buscando sempre o aprimoramento nos serviços prestados ao cidadão. Nesse sentido, a Ouvidoria da UFSCar tem desenvolvido atividades decisivas, a exemplo da Adesão e auxílio no desenvolvimento de novas funcionalidades do sistema e-Ouv, bem como da valiosa participação em debates acerca de temas relevantes para a o segmento das ouvidorias do Poder Executivo Federal.
3. Esperamos que essa parceria possa se aprofundar e gerar ainda mais frutos não apenas para a Administração Pública, mas para toda a sociedade brasileira.

Respeitosamente,



**GILBERTO WALLER JUNIOR**  
 Ouvidor-Geral da União

---

Dinheiro público é da sua conta  [www.portaldatransparencia.gov.br](http://www.portaldatransparencia.gov.br)

## Anexo III



## Ouvidoria Geral da UFSCar



[Página Inicial](#)
[Institucional](#)
[Equipe](#)
[Legislação](#)
[Manifeste-se](#)
[Perguntas Frequentes](#)
[Contato](#)

Você está aqui: [Página Inicial](#)

Portarias

Relatórios

Organograma

Saiba Mais

Folder

Como Chegar



UFSCar - Campus São Carlos

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

Seja bem-vindo à Ouvidoria Geral da UFSCar. Contribua para a melhoria da Universidade através de suas **manifestações** (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias). As manifestações devem ser formalizadas através do sistema **e-Ouv**, na aba **manifeste-se**, **preferencialmente utilizando o navegador Mozilla Firefox**.

Recomendamos procurar a Ouvidoria sempre que desejar, e 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

#### NOTÍCIAS

**SISU: Prazo para colocar nome na Lista de Espera vai até 10/2**

**Diálogos do CECH: Prof Wolfgang Leo Maar discute a função democrática dos conselhos**

**UFSCar debate a visibilidade de travestis e transexuais na Rádio UFSCar**

**UFSCar publica calendário para ingresso na graduação em 2017**

MAIS NOTÍCIAS...

#### ACESSO RÁPIDO

[Estatuto da Universidade Federal de São Carlos](#)

[Regimento Geral da Universidade Federal de São Carlos](#)

[Regimento Interno da Ouvidoria](#)

[Carta de Serviços ao Cidadão](#)

[Lei de Acesso à Informação](#)



#### LINKS

[Ouvidoria Geral da União](#)

[Serviço de Informação ao Cidadão - SIC](#)

[Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle](#)

[Portal da Transparência](#)

[Secretaria Geral do Planejamento e Desenvolvimento Institucionais da UFSCar](#)

[Secretaria de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade da UFSCar](#)

[Comissão Permanente de Ética da UFSCar](#)

[Coordenadoria de Processos Administrativos Disciplinares da UFSCar](#)

[Auditoria Interna da UFSCar](#)

[Fórum Nacional de Ouvidores Universitários](#)

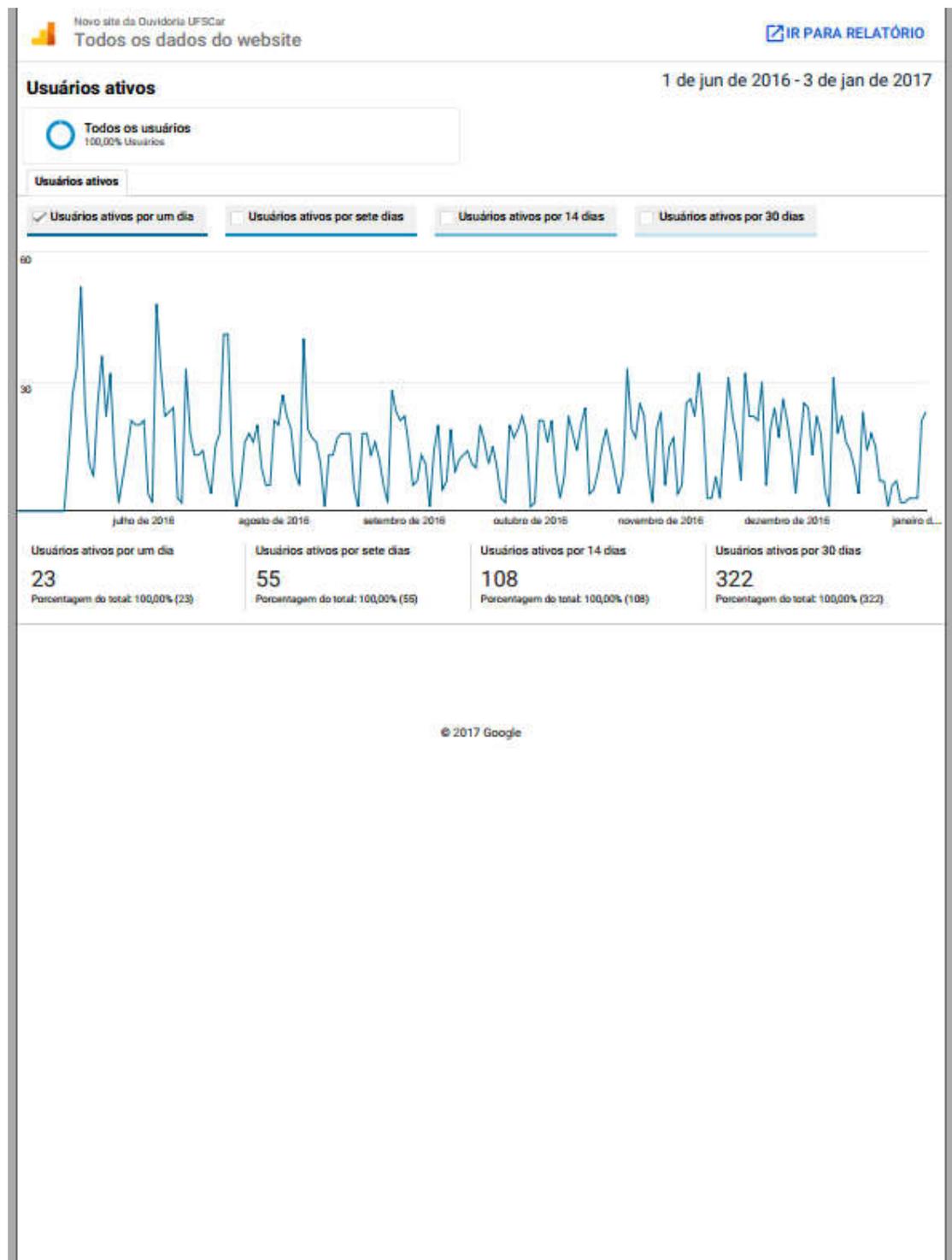
PEVEREIRO 2017						
Do	Se	Te	Qu	Qu	Se	Sa
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28				

MAIS DO SITE [ACESSIBILIDADE](#) [CONTATO](#)

**Ouvidoria Geral da UFSCar**  
 Rua do Washington LUI, km 235  
 CEP: 13506-902 - São Carlos - SP  
 Email: [ouvidoria@ufscar.br](mailto:ouvidoria@ufscar.br)  
 Fone: (51) 3396-6201



## Anexo V



## Apêndices

## Apêndice A

UNIDADES - PLANILHA INTERNA	TOTAL	DESCRIÇÃO - EXEMPLOS DE DEMANDAS
Administração Superior	5	referente fechamento dos Ats, contato de Raduan Nassar, contatos do reitor, hotel solicita incluir informações no portal
CCA/Araras	3	contato de pesquisador, dificuldade de contato com docente para obter informação sobre avaliação, conflito docente-discentes
CCBS/São Carlos	6	referente denuncia de assédio, informações sobre curso, possibilidade de inserção em atividade/projeto pesquisa, informação sobre curso de Medicina, referente concessão de bolsa de pós-graduação, informações sobre residência médica
CCET/São Carlos	8	secretaria do curso fechada e discentes sem suporte, contatos de cursos, informações sobre formalizar denúncias na ouvidoria, contatos de departamento, informações sobre projeto, reclamação de docente que é ofensivo, reclama de docente coordenação de estágio, informações sobre mestrado em Engenharia Civil
CCGT/Sorocaba	1	reclamação sobre docente
CCHB/Sorocaba	2	informação sobre semana da biologia, informação sobre rematrícula
CCN/Lagoa do Sino	2	questionamento de reprovação, contatos do campus
CCS – jornal O Vale	1	contato de estudante indígena (escritor)
CECH/São Carlos	11	conflito entre docente-discente, informação sobre curso de bci, reclama do pedágio de um curso na calourada – aluna com inscrição discriminatória na testa, suposta disfunção em atividade laboral, dificuldade de contato com departamento acadêmico, dificuldade de acesso ao site de programa de pós-graduação (fora do ar), informações sobre mestrado em Educação e inscrição como aluno especial, bolsa de pós-graduação indeferida, reclamação sobre exigência de documentos autenticados por programa de pós-graduação, solicitação de ressarcimento de pagamento duplicado em processo seletivo de programa de pós-graduação, informações sobre curso de especialização
EdUFSCar	1	dificuldade de contato
Empresa terceirizada/docente – PROGRAD/DISG	1	conflito entre docente e colaboradora terceirizada (problemas com agendamento de sala de aula durante fim de semana – falha de comunicação)
Empresas terceirizadas	7	conflito funcionários-representante da empresa, funcionária demitida (não consegue código para sacar o FGTS), denúncia de suposta irregularidade cometida por colaborador terceirizado
IFSP	1	dúvidas sobre como obter certificado do ENEM como comprovante do ensino médio
Ouvidoria	2	solicitação de mensagem de motivação para continuar tentando ser aprovado no ENEM, agendamento pessoal para reunião
Paulistinha	1	contato

UNIDADES - PLANILHA INTERNA (cont.)	TOTAL	DESCRIÇÃO - EXEMPLOS DE DEMANDAS
ProACE	12	servidor perseguido por vândalos no campus (murcham pneus de seu carro), mãe pede informações sobre filho, perda de prazo para renovação de bolsa moradia, dificuldade de agendamento com ProACE, problemas com auxílio moradia, vistas a processo administrativo, indeferimento de vaga para a UAC, avaliação socioeconômica indeferida, realização de “palquinho insano” (estudantes cedendo carteirinhas para entrada de estranhos ao campus), informações sobre preenchimento de vagas na UAC, reclamação sobre secretaria da unidade fechada
ProAd	3	informações sobre requisitos para atuar como prestador de serviços de fotocópias, atraso de pagamento de funcionário de empresa terceirizada, licitações para prestar serviços
ProEx	4	problemas com boleto de cursinho pré-vestibular, dificuldade de contato de com cursinho, dificuldades de obtenção de certificados de cursos de aperfeiçoamento e especialização, informações sobre cursos de especialização
ProGPe	3	informações sobre concursos e prazos para recursos, reclamação sobre concurso docente
ProGrad	104	lista de espera, contatos ingresso, dúvidas sobre matrícula e documentação, dúvidas sobre manifestação de interesse pela vaga, dúvidas sobre reserva de vagas, informação sobre posição de curso e notas de corte no SISU, dúvidas sobre SISU e lista de espera, indeferimento na avaliação socioeconômica, manifestação presencial de interesse pela vaga, reclamação em relação ao critério de chamadas, não consegue contato, não consegue acesso ao SIGA, informações sobre colação antecipada, informações sobre transferência, cancelamento de matrícula, dúvidas sobre cálculo do IRA, dúvidas sobre trancamento, revalidação de diplomas, documentos FADISC, calendário acadêmico, colação de grau, dúvidas sobre notas, dúvidas sobre processo seletivo, vestibular EAD, informações sobre como divulgar estágios para discentes da UFSCar
ProPG	2	dificuldade de contato, informações sobre como reclamar de um programa de pós-graduação
PROUNI	1	informações sobre PROUNI
PU	6	reparo em tela de projeção em AT, contato de servidor, solicita imagem de câmera de segurança devido a depredação do carro, acidente ocorrido com poste na área norte, reclamação de abordagem da vigilância no campus, informação sobre possível foco de dengue, contato de servidor, tapume de obra na área norte (cobrindo calçada, dificultando trânsito de pedestres)
UFSCar/Sorocaba	1	obras de acesso nas proximidades do campus
USE	2	reclamação sobre lista de espera na fisioterapia e sobre atendimento na pediatria
USP/São Carlos	7	remédio para câncer (fosfoetilonamina)
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	197	

Fonte:OuviUFSCar

## Apêndice B

ASSUNTOS - SISTEMA e-OUV - ENCERRADAS 2016	TOTAL	DESCRIÇÃO - EXEMPLOS DE DEMANDAS
ABASTECIMENTO	1	falta de papel higiênico, papel toalha e sabonete nos ATs
AÇÕES	1	fechamento dos ATs
ACORDOS INTERNACIONAIS	1	sugestão de programa de bolsas para discentes da UFSCar - programa Smart
ADMINISTRAÇÃO	13	problemas com SIGA, problemas com registro de diploma de instituição privada, eixos - lagoa do sino (agendamento de disciplina no sábado), problemas em assistir aula como aluno-ouvinte, novos cursos em sorocaba, fechamento dos ATs, fechamento Santander, seleção para estagiários, calendário pós-greve
AGENTE PÚBLICO	9	referente atendimento em uma coordenação de curso, conduta de servidores técnico-administrativos, atendimento grosseiro por parte de servidores terceirizados, conduta de gestor, reclamação sobre greve
AGRICULTURA	1	alface brunela
ASSÉDIO MORAL	15	manifestações racistas e misóginas em redes sociais envolvendo discentes da UFSCar, reclamações contra posturas durante a greve discente, reclamação contra trabalhadores terceirizados insultando mulheres no campus, conflitos entre docentes-discentes, conflitos discentes-discentes
ASSÉDIO SEXUAL	1	relação discente-discente
ASSISTÊNCIA AO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA	1	sugestão de tecnologia para deficiente auditivos
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E AMBULATORIAL	1	horário reduzido e falta de servidores no ambulatório do campus sorocaba
ASSISTÊNCIA SOCIAL	4	indeferimento de bolsas, perda de prazo para renovação de bolsas
ATENDIMENTO	15	flexibilidade de dia para matrícula, elogio a servidora do DAS/ProACE, dificuldade de contato com DiGRA, horário de atendimento DiGRA, registro de diplomas, atendimento no DeSS/ProACE, carteirinha de estudante EaD (não entregue), extravio de resultado TOEFL, certificado de curso de especialização, atendimento use, comite de ética em pesquisa com seres humanos, banco de dados de dna bovino (antigo laboratório de imunogenética), tratamento para vitiligo (dmed), extravio de correspondência de estudante da moradia (seção de moradia)
ATENDIMENTO BÁSICO	1	departamento sem secretario
AUXÍLIO ESTUDANTIL	20	referente bolsas, dificuldades de contatos, questionamentos de concessões de bolsas, dúvidas sobre assistência estudantil, refeições nos restaurantes universitários, interrupção de bolsa, suporte psicológico
BIBLIOTECAS	4	oferta de doação de livros, condições dos banheiros, horários de funcionamento durante greve
BOLSAS	3	questionamentos de concessões de bolsas
CAMPUS	5	abelhas na moradia, não cumprimento de calendário pós-greve, conforto térmico nos ATs, questionamento em relação a greve
CÂNCER	1	remedio USP/São Carlos (fosfoetalamina)

ASSUNTOS - SISTEMA e-OUV - ENCERRADAS 2016 (cont.)	TOTAL	DESCRIÇÃO - EXEMPLOS DE DEMANDAS
CERTIFICADO OU DIPLOMA	8	certificado de curso de aperfeiçoamento ou especialização não entregue, certificado de conclusão da graduação
COMBATE A EPIDEMIAS	1	preocupação com dengue (espelho d'água na biblioteca do campus/sorocaba)
COMÉRCIO E SERVIÇOS	2	vendas irregulares no campus, produto com defeito
CONCURSO	8	questionamento de concursos realizados, informações sobre concurso e aproveitamento de concursos, previsão de novos concursos, indeferimento de inscrição devido à não comprovação de pagamento
CONDUTA DOCENTE	1	certificado de curso de Libras
CONDUTA TÉCNICO-ADMINISTRATIVA	2	reclamação referente departamento de suporte computacional/sorocaba, certificado do curso de libras
CONVÊNIO	5	oferta de parcerias, mobilidade acadêmica docente, termino do contrato com banco
DIREITOS HUMANOS	4	discriminação em atividade da calourada (pedágio utilizando frase discriminatória), problemas com greve
DOCUMENTOS DE CURSOS	42	dúvidas sobre documentos para matrícula, certificados de cursos de aperfeiçoamento e especialização, problemas com sistema SIGA, dificuldade em obter carteirinha de estudante, histórico escolar para ex-aluno, histórico incompleto
EDUCAÇÃO	5	problemas com greve, certificado de cursos de aperfeiçoamento
EDUCAÇÃO SUPERIOR	49	informações e solicitações de novos cursos de graduação, retirada de reclamação contra a digra, questionamento de critérios de processo de transferência externa, informações cursos de especialização, questionamento de concessão de bolsas, questionamento de greve, certificados de cursos de aperfeiçoamento
ENERGIA ELÉTRICA	1	quedas de energia no campus sorocaba, prejudicando aulas dos cursos noturnos
ENSINO	1	reclamação de docente
ENSINO SUPERIOR	25	solicita informações de filho discente de graduação, dúvidas sobre SISU, certificado de curso de aperfeiçoamento, conflito com docente, informações sobre cursos
ESPORTE E LAZER	3	horários e critérios de utilização dos vestiários do ginásio de esportes, tabelas de basquete quebradas nas quadras
ENEM	2	dúvidas
FISCALIZAÇÃO	3	conjunto de lâmpadas fluorescentes descartadas de maneira inadequada, comercialização de bebidas alcoólicas na moradia estudantil, questionamento de aprovado em vestibular indígena
FREQUÊNCIA DE SERVIDORES	2	questionamento de frequência de servidores
GESTÃO DE PESSOAS	3	esclarecimentos sobre funções gratificadas, frequência de servidores, veículo oficial em alta velocidade no campus

ASSUNTOS - SISTEMA e-OUV - ENCERRADAS 2016 (cont.)	TOTAL	DESCRIÇÃO - EXEMPLOS DE DEMANDAS
INFRAESTRUTURA	21	atraso em obra da piscina, aulas aos sábados com dificuldade transporte e alimentação, restaurantes universitários, segurança no entorno da UFSCar em Campina do Monte Alegre, falta de macas para aulas práticas
INFRAESTRUTURA E RH	1	pesquisa sobre setor de arquivologia
INFRAESTRUTURA URBANA	1	obras na rodovia em frente ao campus de sorocaba (perigo para os alunos que utilizam ônibus para Salto de Pirapora)
LABORATÓRIOS	2	biossegurança em laboratório de pesquisa, uso de laboratórios de informática na SIn
LICITAÇÕES	2	informações sobre processos licitatórios e prestadores de serviço, reclamação de prestador de serviços em relação a contrato
MEIO AMBIENTE	2	preocupação com represa da ufscar, árvore em situação de risco
MULHERES	2	referente denuncia de assédio
OUTROS	13	ressarcimento de pagamento duplicado de processo seletivo para pós-graduação, problemas para obter carteirinha de estudante, conflitos no ambiente de trabalho, conflitos entre discentes e docente, questionamento relacionado a atuação de empresa terceirizada
OUVIDORIA INTERNA	1	formando reclama do recebimento de comunicação da DiGRA muito próxima da data de colação de grau
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS	2	dúvidas sobre critérios para participação em seminários durante a graduação
PATRIMÔNIO	3	críticas a festa realizadas em um campus com depredação de patrimônio, crítica a grafite em prédio do campus
PESQUISA DESENVOLVIMENTO E	2	alface brunela,
PROCESSO SELETIVO	46	dúvidas sobre participação da UFSCar em curso divulgado pela internet por outra instituição, dúvidas sobre matrícula, dúvidas sobre reserva de vagas através do sisu, dúvidas sobre processo seletivo para estagiários, questionamento de avaliação socioeconômica, dúvidas sobre horário de cursos, questionamento de processo de concessão de bolsas na pós-graduação, dúvidas sobre novas vagas para cursos de graduação na modalidade EaD, processo de transferência externa
PROGRAMA CIÊNCIA SEM FRONTEIRAS	1	dificuldade de acesso ao MEO (My English on Line)
PROPRIEDADE INTELECTUAL	1	questionamento de compra de equipamentos
PUBLICAÇÕES	1	biblioteca solicita envio de revista da UFSCar
RECURSOS HUMANOS	5	conflito discente-docente, sugestão de informação a constar na carteira funcional, questionamento de afastamento de servidor
REITORIA	4	questionamento de encerramento de denuncia, fechamento dos ATs
RELAÇÕES DE TRABALHO	2	conflitos servidor-colaborador terceirizado

ASSUNTOS - SISTEMA e-OUV - ENCERRADAS 2016 (cont.)	TOTAL	DESCRIÇÃO - EXEMPLOS DE DEMANDAS
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	12	reclamação de empresa terceirizada de fornecimento de refeição, reclamação de refeições, problemas com vendas de tickets, deficiência no fornecimento de refeições
SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA	3	segurança no entorno da UFSCar em Campina do Monte Alegre, porta de emergência fechada em restaurante universitário
SERVIÇOS E SISTEMAS	24	problemas de acesso ao SIGA, solicitação de e-mail institucional para discentes, atraso de pagamento a terceirizados, problemas com emissão de carteirinha de estudante, contatos de unidades responsáveis por serviços específicos, problemas com rede Wi-fi na moradia estudantil, solicitação de banco de dados de DNA bovino, dificuldade de acesso à plataforma Moodle
SERVIÇOS PÚBLICOS	5	lixo acumulado em área coletiva da moradia estudantil, questionamento de greve, manutenção das áreas verdes
SISU	7	dúvidas sobre lista de espera e chamadas, questionamento de indeferimento de matrícula
TELECOMUNICAÇÕES	1	solicitação de atualização de contatos constantes na página da universidade
TRABALHO	1	referente suposta irregularidade em relações de trabalho
TRANSPORTE URBANO	1	super lotação nos ônibus atendidos pela antiga empresa de ônibus
TRANSPORTES	1	interrupção de ônibus circular no processo de troca de empresa prestadora do serviço de transporte
UNIVERSIDADE PÚBLICA	20	solicita informações sobre o processo de visita à UFSCar, conflito discentes-docente, remédio contra câncer, fechamento dos ATs, dúvidas sobre cursos oferecidos pela diversas unidades acadêmicas, referente ao uso dos espaços físicos da UFSCar, incêndio em objeto de projeto de extensão (geladeiroteca)
ASSUNTO NÃO ESPECIFICADO	11	dificuldades de colaboradores terceirizados, solicita espaço para divulgação de empreendimento para estudantes, processos licitatórios, informações sobre Idiomas sem Fronteiras
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	462	

Fonte: OuviUFSCar

## Apêndice C

ASSUNTOS - SISTEMA e-OUV - INTERMEDIÁRIAS 2016	TOTAL	DESCRIÇÃO - EXEMPLOS DE DEMANDAS
AGENTE PÚBLICO	3	supostas condutas inadequadas de docentes
ASSÉDIO MORAL	1	referente conduta de supervisor de estágio
ASSÉDIO SEXUAL	2	referente assédio discente-docente/discente-discente
CONVÊNIO	1	problemas de encaminhamento de processo de prestação de contas à Fapesp, devido à greve
DOCUMENTOS DE CURSOS	3	certificados de congresso e cursos de aperfeiçoamento e especialização
EDUCAÇÃO	1	certificado de curso de aperfeiçoamento
EDUCAÇÃO SUPERIOR	1	conflito discente-docente
EXTENSÃO	1	certificado de curso de aperfeiçoamento
INFRAESTRUTURA	1	aparelho de ar condicionado com problemas (vazando água sobre computadores)
SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA	1	conflito discente-discente
UNIVERSIDADE PÚBLICA	1	referente empresa terceirizada
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	16	

Fonte: OuviUFSCar (posição: 31/12/2016)

## Apêndice D

PREVISÃO DE RECURSOS PARA OUVIDORIA - EXERCÍCIO 2017				
VIAGENS	EVENTOS	LOCAL E DATA	RECURSOS	VALORES (R\$)
	Semana de Ouvidoria e Acesso a Informação (reunião com Ouvidor Geral da União)	Brasília, 14 a 16/03/2017	passagens, transporte oficial e diárias (2,5)	1.805,80
	Curso da Política de Formação Continuada da OGU (ProFoco)	São Paulo, data a confirmar	transporte oficial e diárias (2,5)	837,20
	Reunião do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários	São Paulo, agosto, data a confirmar	transporte oficial e diárias (2,5)	837,20
PLANTÕES	CAMPUS	DATAS	RECURSOS	VALORES (R\$)
	Araras	2 vezes em cada semestre	transporte oficial	284,00
	Sorocaba	2 vezes em cada semestre	transporte oficial	1.094,00
	Lagoa do Sino	2 vezes em cada semestre	transporte oficial e estadia pousada (eventual)	1.250,00
DIVULGAÇÃO	MATERIAL	VALOR GRÁFICA UFSCAR	QUANTIDADE ESTIMADA	VALORES (R\$)
	cartão de visita	R\$15,00 (100)	50	7,50
	cartaz (centros acadêmicos, bibliotecas, restaurantes universitários)	R\$0,80 a unidade	15	12,00
			<b>TOTAL</b>	<b>6.127,70</b>