



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

Relatório anual

Ouvidoria Geral da UFSCar

São Carlos
2021

Sumário

1 Introdução	3
2 Atividades realizadas	5
3 Considerações gerais com análise dos desafios planejados	11

1 Introdução

O presente documento tem por objetivo apresentar o relatório de atividades e os indicadores de gestão no período de 01/01/2020 a 31/12/2020.

Como apresentado nos relatórios anteriores, é necessário sempre esclarecer que as ouvidorias públicas federais atuam como instâncias de controle e participação social, devendo receber manifestações, prezar pela busca de satisfação, informar ao cidadão (acolhimento e resolução da demanda do cidadão) e informar adequadamente à direção da organização sobre os indicativos de satisfação dos usuários. Também promover 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.

A Ouvidoria Geral da UFSCar – “Ouvidoria” – criada oficialmente em dezembro de 2011, através da Portaria GR nº 1208/2011 e aprovada pelo CoAd (conselho de Administração) no mesmo ano, até o presente segue as diretrizes nacionais descritas por meio de portarias, leis e instruções normativas da Ouvidoria Geral da União - OGU - e todos alinhados aos preceitos da Lei de Acesso à Informação (LAI).

A partir do dia 25 de junho de 2018, foi disponibilizada pela Ouvidoria-Geral da União uma nova versão do Sistema e-OUV, comunicado a todas as Ouvidorias que usam o ambiente, pelo e-mail cgouv@cgu.gov.br. Esta nova versão está totalmente ajustada para atender as exigências da Lei nº 13.460/2017. Parte do texto do e-mail vem a seguir:

“ - Novos prazos máximos para responder conclusivamente às manifestações (30 dias prorrogáveis por mais 30 dias, uma única vez, mediante justificativa);

- Todas as manifestações de ouvidoria passam a ser obrigatoriamente identificadas, excetuadas a denúncia e a reclamação;

- As denúncias e reclamações registradas de maneira anônima serão consideradas comunicações de irregularidades, às quais não se aplicam os prazos das demais manifestações;

- Ao escolher a opção de não se identificar, o sistema emite um aviso automático ao usuário alertando que as manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento.

- Separação das funcionalidades “Resposta Intermediária” e “Solicitação de Complementação”;

- A solicitação de complementação poderá ser feita uma única vez nos primeiros 30 dias;

- Manifestações não complementadas pelo manifestante em 30 dias, a contar da data da solicitação de complementação, serão encerradas automaticamente pelo e-Ouv;

- As manifestações que foram complementadas pelo manifestante, terão seus prazos para respostas reiniciados. A ouvidoria terá novamente 30 dias para responder, podendo prorrogar por uma única vez, por mais 30 dias;

- Respostas intermediárias poderão ser emitidas mais de uma vez e não alteram os prazos para resposta e não abrem a opção de complementação da manifestação pelo manifestante;

- Manifestações não respondidas dentro do prazo receberão e-mail automático após vencido o prazo de 30 dias, para que seja sanada a omissão.

- Disponibilização de Pesquisa de Satisfação referente às respostas produzidas pelas Ouvidorias. Para acompanhar a pesquisa de satisfação, basta clicar na aba “Respostas às pesquisas de satisfação”;

¹ Definições estabelecidas na Política Nacional de Participação Social e Instrução Normativa OGU nº 05/2018.

- Funcionalidade “Manifestações Similares”, que sugere respostas ao analista da Ouvidoria, baseadas em respostas já emitidas pela Ouvidoria;

- Funcionalidade “Marcar resposta como publicável”: ao escreverem suas respostas conclusivas, as ouvidorias poderão marcá-las como publicáveis, caso não apresentem nenhum tipo de informação que exija restrição, como por exemplo, informações pessoais. Isso significa que essa resposta, ao ser considerada publicável, entrará para um banco público de respostas do sistema;

- Possibilidade de abrir manifestações em uma nova aba do navegador;

....”

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.

A atual titular da função de Ouvidora foi designada pela Portaria GR nº 511/2018, de 08/01/2018, para o biênio 2018-2019, e renovada para o próximo biênio pela Portaria 4253/2019, de 19/12/2019. Foi estabelecido um plano de trabalho, cujas ações estão 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, comunicações 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;
- 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;
 - Manter-se sempre atualizado quanto à legislação que rege os trabalhos das Ouvidorias;
 - 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;
 - Participar do grupo de trabalho para elaboração de modelos e de normas éticas e disciplinares no tratamento de manifestações que são classificadas pela OGU – Ouvidoria Geral da União;
 - 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.

A seguir serão apresentadas as atividades realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2020.

2. Atividades realizadas

O Sistema e-OUV, vinculado ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal consolidou-se como o sistema de informação oficial para o acolhimento das manifestações formalizadas na Ouvidoria da UFSCar.

A partir de julho de 2019 houve a integração dos sistemas e-OUV e e-SIC. Ambos passaram a integrar a plataforma Fala.BR. Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em conformidade com a Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

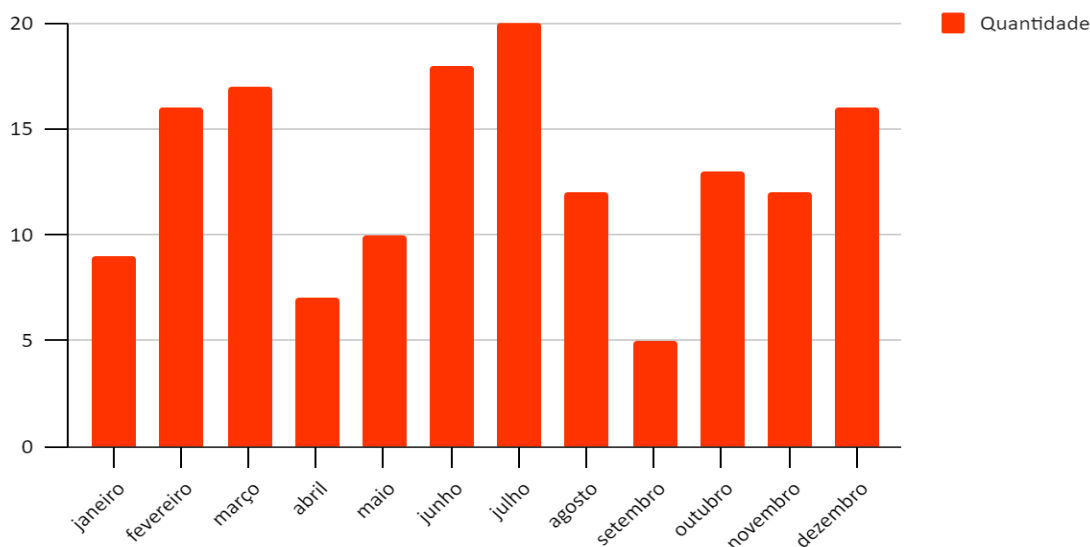
Em 2020 foram recebidas 155 manifestações formalizadas ao longo dos meses no ambiente virtual Fala.BR (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico>) do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União.

Os meses de junho e julho de 2020 apresentam a maior concentração no número de manifestações registradas (18) e (20), respectivamente, enquanto o mês de setembro apresenta a menor concentração, com cinco registros.

A média mensal de acolhimento, no período analisado, foi de aproximadamente 13 manifestações.

O gráfico 1 ilustra o fluxo de manifestações ao longo do ano de 2020.

Gráfico 1- Fluxo Mensal de Manifestações



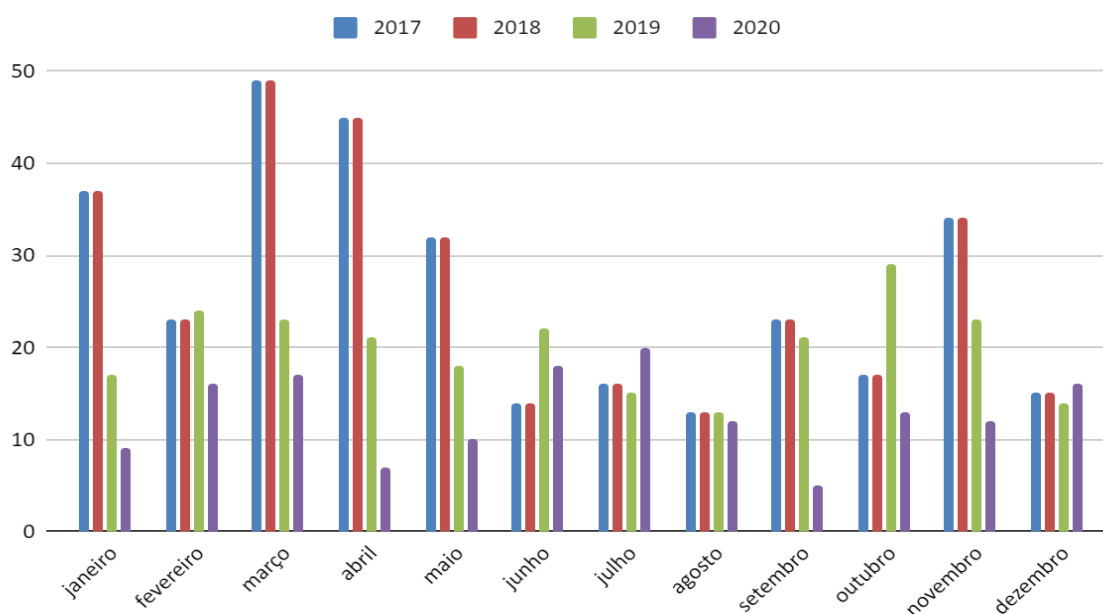
Fonte: Plataforma Fala.BR

Apresentaremos, a seguir, o Gráfico 2, onde estão disponibilizados os números de manifestações registradas ao longo do quadriênio 2017/2020.

Podemos verificar que ao longo dos anos, vem ocorrendo um decréscimo significativo no número total de manifestações registradas. Este decréscimo mostrou-se ainda mais acentuado no ano de 2020.

O baixo número no registro de manifestações em 2020 pode estar associado ao fato da ausência de atividades acadêmicas presenciais, principalmente no primeiro semestre de 2020, mais especificamente a partir da segunda quinzena do mês de março do referido ano, em razão das medidas de segurança e sanitárias adotadas para conter o avanço da pandemia provocado pela Covid-19.

Gráfico 2 - Fluxo Comparativo Mensal 2017-2020



Fonte: Plataforma Fala.BR

Em 2020 foram concluídas três manifestações que haviam sido registradas no final do ano de 2019, durante o período de recesso. Foram ainda recebidas, em 2020, 4 manifestações que inicialmente haviam sido encaminhadas para outros órgãos e posteriormente foram encaminhadas à Ouvidoria da UFSCar devido à pertinência do assunto a ser tratado. A Ouvidoria mais uma vez se esforçou para fornecer a resposta conclusiva ao manifestante no menor tempo possível, a fim de evitar possíveis danos aos interessados.

Para o alcance, manutenção e até mesmo a busca pela redução destes números, a Ouvidoria conta com a colaboração e o apoio dos diversos setores e departamentos envolvidos no tratamento das manifestações. Quando se alcança um trabalho de excelência, os méritos são de toda UFSCar.

Conforme apontado anteriormente, nos últimos anos tem ocorrido um decréscimo no número de manifestações registradas. Em contrapartida, percebe-se uma tendência de acréscimo no número de atendimentos por e-mail.

Os atendimentos presenciais e por telefone foram totalmente interrompidos em virtude do trabalho remoto introduzido após a publicação da Portaria GR nº 4371, de 15 de março de 2020, mas a Ouvidoria tem se esforçado para que todas as demandas, sejam elas registradas no ambiente virtual Fala.BR ou orientações solicitadas por e-mail, tenham uma resposta conclusiva dentro do menor prazo possível. A Ouvidoria tem respondido a consultas, esclarecido dúvidas, repassado contatos e direcionado o usuário aos setores competentes para atendimento de sua demanda. Após a consulta, alguns registram suas manifestações, outros, no entanto, não têm a necessidade de registrá-las. Importante ressaltar que os dados coletados fora do ambiente e-OUV, ilustrados na Tabela 1, são aproximados.

Tabela 1 - Manifestações acolhidas quanto à origem de acesso em 2020

Tabela - Manifestações acolhidas em 2020		
Acesso		Total
Sistema e-Ouv	para UFSCar	152
	Via OGU	2
	Via e-SIC	1
Outros	e-mail recebido pela Ouvidoria	710
	Ligações atendidas	37
	Atendimento Presencial	5
Total		907

Fonte: Plataforma Fala.BR

Encontram-se disponibilizados na Tabela 2 os diferentes tipos de manifestações recebidas em 2020, bem como as respectivas quantidades, de acordo com a plataforma Fala.BR.

Tabela 2 - Manifestações acolhidas em 2020

Registro	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Sistema Fala.BR 2020	71	14	05	22	38	05	155

Fonte: Plataforma Fala.BR

Após a disponibilização da nova versão do Sistema e-OUV, em 25 de junho de 2018, criou-se um novo método de tratamento às Reclamações e Denúncias registradas anonimamente que passaram a ser reclassificadas como COMUNICAÇÕES, para serem devidamente tratadas. Desde então, se percebe que há uma forte tendência no crescimento do registro de manifestações anônimas. Em 2018, elas responderam por quase 37% das manifestações registradas no período que sucedeu a sua criação, levando em consideração apenas as manifestações registradas após o dia 25 de junho. Em 2019, representaram 35% das manifestações registradas ao longo do ano e, em 2020, elas representaram aproximadamente 46% das manifestações registradas.

Esta ocorrência pode estar associada à insegurança do manifestante em se identificar, mas espera-se que a publicação do Decreto 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta possa trazer mais segurança ao denunciante e alterar o atual cenário.

Manifestações anônimas, ou seja, Comunicações, quando recebidas pela Ouvidoria, são avaliadas e encaminhadas ao setor responsável para apuração e eventuais providências. Importante destacar que o manifestante não tem acesso aos encaminhamentos realizados nem às ações que serão tomadas. Estas informações lhe são fornecidas por um aviso automático do sistema no momento do registro da manifestação.

Estão representadas na Tabela 3 as manifestações por categoria (de manifestação e de manifestante), efetivamente registradas no e-OUV – Sistemas de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Conforme prometido em relatório anterior, a Ouvidoria adotou medidas internas para que estes dados fossem mais representativos. Em 2018, foi possível identificar a categoria de apenas 11% dos manifestantes; em 2019 estes números nem tiveram condições de serem identificados em virtude do baixíssimo número apresentado e, em 2020, foi possível chegar à identificação de 47% dos manifestantes no que diz respeito à sua categoria. A Ouvidoria procurou identificar todos os manifestantes passíveis de identificação, restando apenas aqueles cujo teor da manifestação não apresenta dados suficientes para se chegar à identificação.

Tabela 3 – Número de manifestações separadas por tipo e categoria do manifestante (2020)

Categoria\tipo	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Discente Grad. presencial	12	3	0	2	3	1	21
Discente Pós-Grad. Presencial	1	0	2	1	2	0	6
Discente pós EaD	0	0	0	2	2	0	4
Docente	0	3	0	0	1	0	4
TAs	0	0	0	0	3	1	4
Comunidade Externa	1	3	2	7	19	2	34
Outros*	57	5	1	10	8	1	82
Total	71	14	5	22	38	5	155

Fonte: Sistema e-OUV e Fala.BR

*Refere-se a manifestações anônimas ou cujo autor não explicitou a categoria a que pertence.

Os elogios são direcionados a unidades, serviços e servidores.

A Tabela 4 ilustra a variação do número de manifestações que foram registradas ao longo dos últimos 4 anos. Com raras exceções, vem ocorrendo de forma contínua uma queda no número de registro de manifestações.

Analisando os dados referentes aos anos de 2020, em comparação com o ano de 2019, percebemos uma variação positiva em dois tipos de manifestações: Solicitação e Elogio.

No mais, os números comprovam a tendência de queda no número de manifestações totais registradas ao longo do período analisado.

Em 2018, comparando-se com o ano de 2017, houve uma acentuada redução no número de manifestações registradas, de todos os tipos, sem exceção. Também merece destaque o

número de Solicitações que registrou a maior queda dentre eles, passando de 221 registros em 2017 para 66 registros em 2018, uma redução de aproximadamente 70% dos casos, conforme demonstrado pela Tabela 4. Ao fazer o mesmo comparativo do ano de 2018 frente ao ano de 2019 percebe-se que a redução continua também de forma acentuada, com ressalva para o número de sugestões que permaneceu inalterado e para o número de Comunicações que registrou um acréscimo de aproximadamente 89% em comparação com o ano anterior. Contudo, é importante esclarecer que esta categoria de manifestação foi criada em meados de 2018 e este fato é determinante para a obtenção desta variação.

É importante ainda destacar, que a Comunicação foi o tipo de manifestação mais registrada ao longo do ano de 2020, respondendo por aproximadamente 46% das manifestações registradas no período. Percebe-se que o cidadão ainda não encontra segurança para identificar-se no momento de registrar sua manifestação, talvez por desconhecer o Decreto 10.153, de 3 de dezembro de 2019, anteriormente citado.

Tabela 4 – Variação Anual

Tipo	2017	2018	2019	2020	Variação (%) 2017-2018	Variação (%) 2018-2019	Variação (%) 2019-2020
Solicitação	221	66	29	38	-70,14%	-56%	31%
Reclamação	148	90	57	22	-39,19%	-36,67%	-61,40%
Denúncia	156	99	60	14	-36,54%	-39,39%	-76,67%
Sugestão	16	8	8	5	-50,00%	0%	-37,50%
Elogio	13	10	1	5	-23,08%	-90%	400%
Comunicação	0	45	85	71	*	88,89%	-16,47%
Total	554	318	240	155	-42,60%	-24,53%	-35,42%

*Não é possível calcular a variação pelo fato de ser um evento iniciado em 2018.

Fonte: Sistema e-OUV

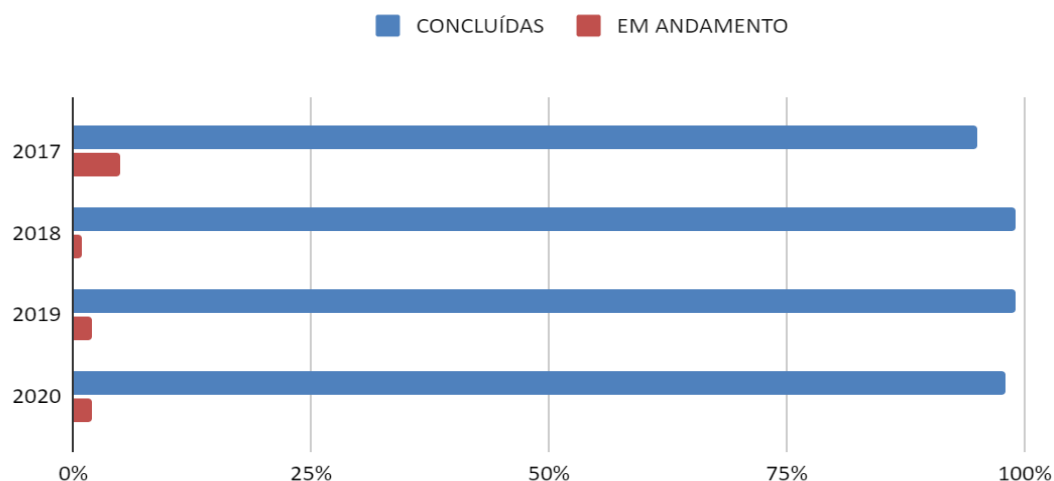
A Tabela 5 retrata o status das manifestações no período analisado – janeiro a dezembro de 2020 - mantendo o patamar próximo de 100% de respostas consideradas conclusivas, um índice significativo para demonstrar o esforço da Ouvidoria em cumprir os prazos de resposta. Este esforço também pode ser observado ao analisarmos o Gráfico 3, que ilustra a atuação da Ouvidoria ao longo dos últimos 4 anos, mantendo uma atuação técnica de excelência com respeito ao cidadão.

Tabela 5 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria sistematizadas quanto à situação

Situação	Total	Percentual
Concluídas	152	98%
Em andamento	3	2%
Total	155	100%

Fonte: Sistema e-OUV/Fala.BR

Gráfico 3- Índice de Respostas Conclusivas 2017-2020



Fonte: Plataforma Fala.BR

O conjunto de manifestações, quanto à identificação do interessado, no ano de 2020, está representado na Tabela 6. Até o dia 24 de junho de 2018, data que antecede a criação do tipo de manifestação denominado Comunicação, não havia a necessidade de identificação do manifestante, mas a partir desta data a identificação tornou-se obrigatória, exceto para o registro de Denúncias e Reclamações.

Tabela 6 - Manifestações recebidas pela Ouvidoria sistematizadas quanto à identificação

Categoria	Total
Não identificadas (Anônimas)	71
Identificadas com restrição	74
Identificadas sem restrição	10
Total	155

Fonte: Plataforma Fala.BR

A Tabela 7 indica o responsável pelo registro da manifestação no Sistema e-OUV ao longo do ano de 2020. Neste período, quase todas as manifestações foram formalizadas pelo próprio cidadão, com ou sem a orientação da Ouvidoria, o que indica a facilidade de acesso ao sistema, propiciando autonomia ao interessado.

Tabela 7 – Manifestações sistematizadas quanto ao registro no e-OUV/Fala.BR

Responsável	Concluídas	Em andamento	Total
Cidadão	30	2	32
Nominal	46	1	47
e-SIC	1	0	1
Anônimas	71	0	71
Outros	4	0	4
Total	152	3	155

Fonte: Sistema Fala.BR

Com base nas manifestações recebidas ao longo deste período, percebe-se a necessidade de chamar a atenção para a continuidade da observância de alguns aspectos, já apontados em relatórios anteriores, tais como:

- Continuidade, aprimoramento e fortalecimento do 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.

Vale destacar que, baseado nas manifestações acolhidas pela ouvidoria em 2020, houve uma grande redução no número de registros destas demandas - Assédio moral (3) e sexual (0), mas é importante frisar que a ausência de aulas presenciais e a adoção do trabalho remoto podem ter contribuído para o alcance destes baixos números;

- Investimento constante no treinamento de servidores e colaboradores terceirizados quanto ao atendimento de qualidade aos usuários, sobretudo considerando as especificidades advindas com as ações afirmativas e a democratização de acesso à Instituição.

Merecem destaque dois assuntos bem definidos ao longo do período em análise:

- Coronavírus (COVID-19), sendo este um assunto amplamente aceitável em razão do momento vivido não só pela comunidade UFSCar, mas praticamente por toda a população mundial e

- Cotas, um assunto bastante debatido ao longo deste período. Apesar deste tema ter sido abordado, em sua grande maioria, através de manifestações anônimas, a Ouvidoria fez todos os encaminhamentos necessários aos setores competentes para analisar a situação.

Ressalta-se que a Ouvidoria não tem caráter executivo, judicativo ou deliberativo, mas atua exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Salienta-se ainda que a mesma atua com prazos pré-estabelecidos na legislação vigente e estes prazos podem contrariar o interesse dos usuários que, muitas vezes, têm urgência no atendimento de suas demandas. Por isto, recomenda-se que a Ouvidoria seja procurada 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.

3 Considerações gerais com análise dos desafios planejados

Além dos indicadores já apresentados neste Relatório, o número de acessos ao site da Ouvidoria é amplo, confirmando sua visibilidade junto à comunidade interna e externa à UFSCar.

O presente Relatório buscou demonstrar, de um lado, o constante esforço da Ouvidoria em atender à comunidade com respeito e qualidade e, de outro, a disposição em manter a credibilidade conquistada dentro da Universidade. Com esses esforços, a Ouvidoria se consolida como um importante canal de acesso aos órgãos e unidades da UFSCar e fora dela como uma instância de promoção e defesa dos direitos do cidadão e como um instrumento de gestão para as diferentes unidades da UFSCar e a comunidade externa.

No contexto interno à Instituição, o trabalho integrado com importantes unidades contribuiu para o entendimento da necessidade de fortalecimento e integração da área de controladoria interna da UFSCar, representada pelas quatro instâncias (Auditoria Interna-AudIn, Comissão de Processos Administrativos Disciplinares - CPAD, Secretaria Geral de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade - SAADE e Ouvidoria).

Dentre as 155 manifestações recebidas durante o ano de 2020, 4 delas, aproximadamente 2,6% do total, foram enviadas às instâncias superiores para apuração.

É importante ressaltar que, ao encaminhar estas manifestações às instâncias superiores para apuração, a Ouvidoria as encerra na plataforma Fala.BR para evitar que os prazos legalmente estipulados sejam desrespeitados e transcreve ao manifestante as ações e encaminhamentos realizados.

Outro fator que merece destaque é que o trabalho desta Ouvidoria muitas vezes tem sido dificultado pelo fato de os contatos dos técnicos administrativos e docentes, servidores com os quais contamos para encaminhamento e tratamento das manifestações, estarem desatualizados na página da Instituição. A atualização desta página, bem como a disponibilização do organograma institucional, facilitaria muito o trabalho da Ouvidoria.

O trabalho conjunto com a SAADE, articulada com outras instâncias, contribuiu para consolidar uma metodologia de trabalho representada pelas rodas de conversa realizadas nos diferentes espaços da Instituição (departamentos e coordenações de curso dos diferentes centros acadêmicos). As rodas de conversa também sempre contam com a contribuição das unidades acadêmicas e administrativas, possibilitando uma mensagem institucional no sentido de reafirmar cada vez mais a não convivência e a não tolerância com as violências nos espaços internos da UFSCar. Frisamos que estas ações foram bastante prejudicadas ao longo deste ano em virtude do isolamento social que tem ocorrido.

Também é importante destacar que as leis e normativas que sustentam o trabalho da Ouvidoria sofrem constantemente atualizações e alterações. Com o objetivo de se manter atualizada quanto à legislação aplicada ao trabalho das Ouvidorias, a Ouvidoria da UFSCar deu início à atualização de seu regimento interno com a abertura do processo SEI nº 23112.011377/2020-84 e posterior envio deste para a Procuradoria Federal da UFSCar para possível aprovação. O processo encontra-se em análise.

Seus servidores também têm procurado se atualizar com a participação em capacitações online oferecidas pela Controladoria Geral da União – CGU.

Finalmente, devemos reiterar que a Ouvidoria é um canal de diálogo direto da UFSCar com a sociedade, uma porta aberta à participação social através da escuta ativa e acolhimento de pessoas para um encaminhamento mais seguro de suas demandas e deve ser encarada como uma ferramenta essencial à construção da cidadania e respeito ao Estado de Direito no ambiente universitário.

São Carlos, 25 de janeiro de 2021.

Sandra Abib - Ouvidora-Geral

Joel Carlos Santos - Assistente em Administração