



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	14

1 Introdução

O presente documento tem por objetivo apresentar o relatório de atividades e os indicadores de gestão ao longo do ano de 2021.

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 no mesmo ano, até o presente segue as diretrizes nacionais descritas por meio de portarias, leis e instruções normativas da 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 está descrito abaixo:

- “
- 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.

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

- 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”;
- 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.

Com o objetivo de definir alguns parâmetros desejáveis ao bom funcionamento da Ouvidoria, 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, presencialmente e/ou virtualmente, 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 2021.

2. Atividades realizadas

A Ouvidoria da UFSCar, durante o ano de 2021, mais uma vez atuou como um forte elo de ligação entre a Instituição e a sua comunidade interna e externa, atuando como mediadora entre as partes, levando a demanda dos usuários aos gestores dos serviços públicos ofertados pela UFSCar e acompanhando o tratamento destas demandas. Graças ao empenho e colaboração das unidades internas, foi possível obter um bom desempenho ao longo do ano.

Neste período, o trabalho foi realizado em sua maioria de forma remota, mas em alguns dias, houve trabalho na modalidade presencial.

Além do acesso diário à plataforma virtual Fala.BR, ao SEI e ao e-mail da Ouvidoria, tanto na modalidade de trabalho remoto quanto na modalidade de trabalho presencial, outras ações foram realizadas. Em dias de trabalho presencial houve o atendimento de diversas ligações telefônicas. Em muitos casos foram dadas orientações para que o interessado entrasse em contato, por e-mail, com a unidade responsável pelo atendimento de sua demanda, outros casos foram esclarecidos diretamente pela ouvidoria e, em alguns casos, orientou-se o usuário para que registrasse sua manifestação na plataforma virtual Fala.BR, tendo em vista a complexidade do assunto a ser tratado.

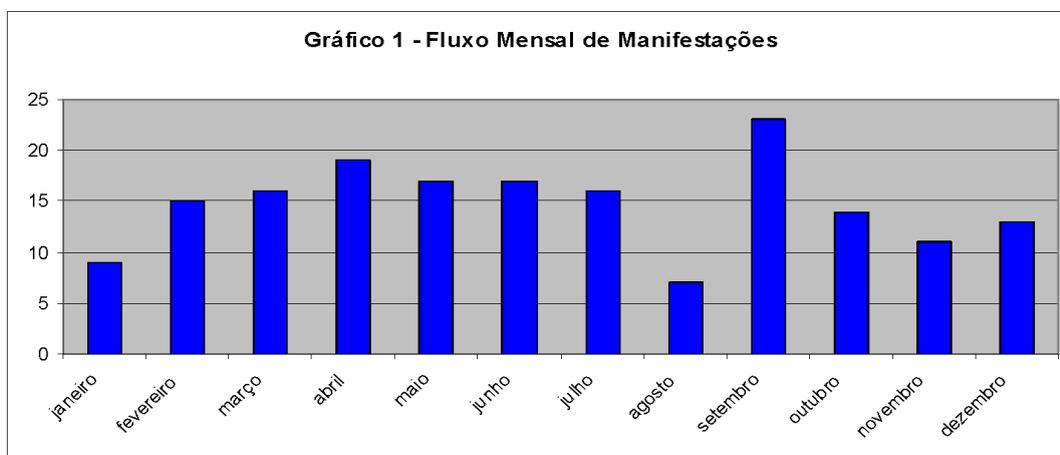
Outras ações ainda foram realizadas pelos servidores da Ouvidoria, tais como:

- Participação em reuniões com unidades internas para esclarecer sobre o trabalho da Ouvidoria e algumas apresentações em reuniões virtuais;
- Participação semanal em reuniões do Grupo de Trabalho: Prevenção, Redução e Mitigação de Danos da Violência;
- Criação do curso: Ouvidoria: o que você precisa saber, no Portal de Cursos Abertos – PoCA;
- Participação em cursos de capacitação sobre a atuação da Ouvidoria, oferecidos pela Ouvidoria Geral da União (OGU);
- Início do processo de implantação do Conselho de Usuários dos serviços públicos, dentre outras ações.

A Ouvidoria atua como um serviço aberto ao cidadão para escutar as suas manifestações: reivindicações, denúncias, sugestões, reclamações, solicitações e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis.

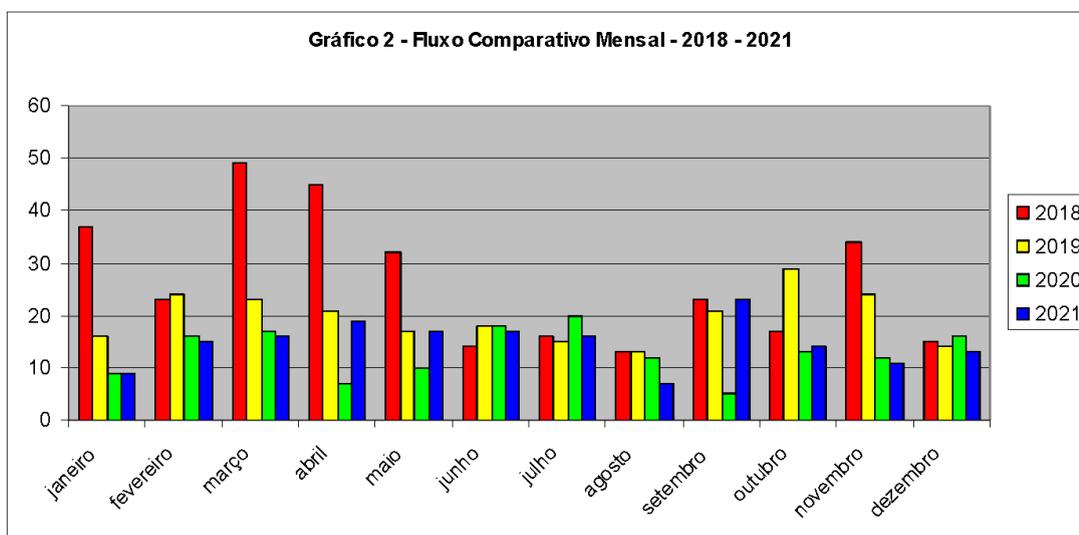
Em 2021, a Ouvidoria da UFSCar recebeu 177 manifestações, o que representa um

acréscimo de aproximadamente 14% em comparação ao número de manifestações recebidas em 2020. O mês de setembro foi o que apresentou o maior número de registros (23), enquanto o mês de agosto apresentou o menor número (7).



Fonte: Plataforma Fala.BR

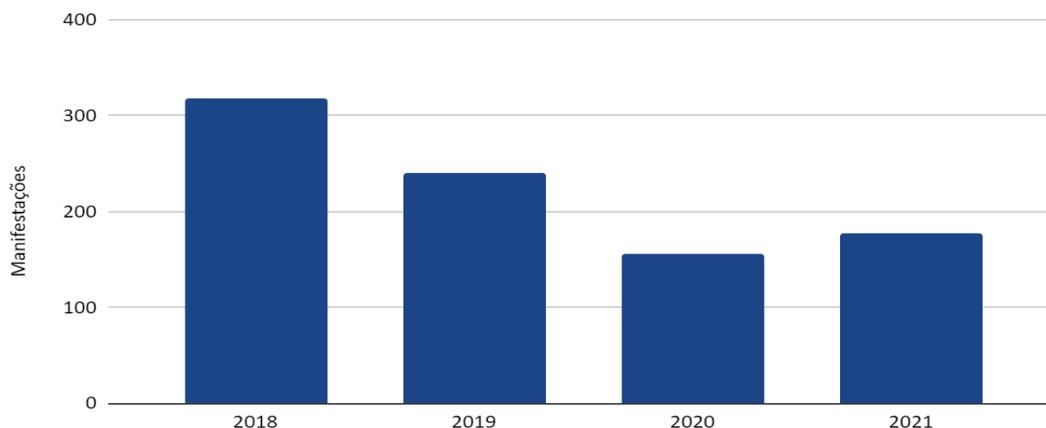
O Gráfico 2 apresenta o fluxo comparativo mensal das manifestações recebidas ao longo do quadriênio 2018/2021.



Fonte: Plataforma Fala.BR

O Gráfico 3 apresenta o fluxo comparativo anual das manifestações recebidas, via plataforma Fala.BR, ao longo do quadriênio 2018/2021. Percebe-se uma considerável redução no número de manifestações registradas durante o período da pandemia, especialmente no ano de 2020.

Gráfico 3 - Fluxo Comparativo Anual 2018-2021



Fonte: Plataforma Fala.BR

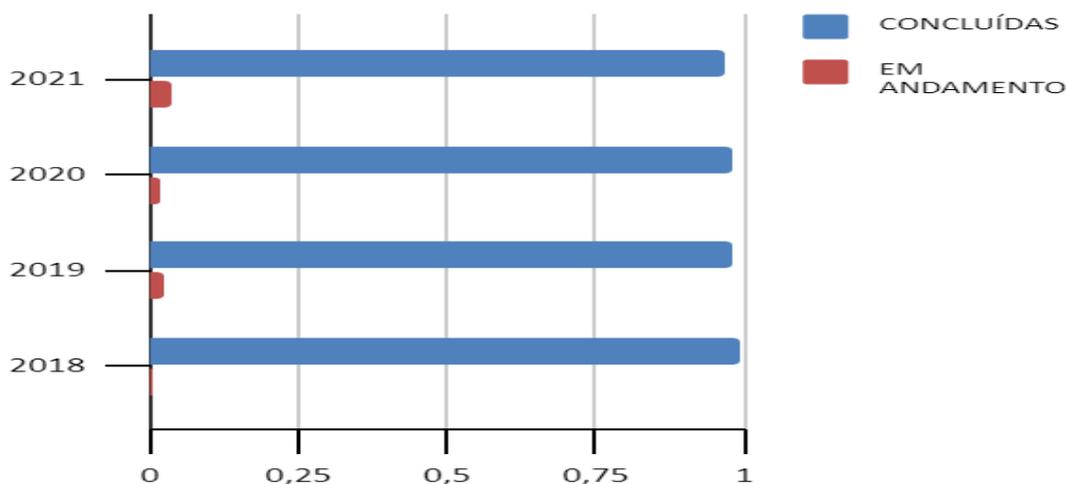
A Ouvidoria da UFSCar tem procurado, desde a sua criação, dar um tratamento às manifestações no menor prazo possível, sem contudo deixar de se preocupar com a qualidade das respostas e do atendimento.

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 comunidade UFSCar.

Das manifestações recebidas em 2021, 171 delas ou aproximadamente 97% foram concluídas ainda no ano de 2021 e 3% delas foram tratadas logo na primeira semana do ano de 2022, sendo estas, manifestações registradas durante o recesso natalino.

O Gráfico 4 apresenta o índice de respostas conclusivas ao longo do quadriênio 2018/2021.

Gráfico 4 – Índice de respostas conclusivas



Fonte: Plataforma Fala.BR

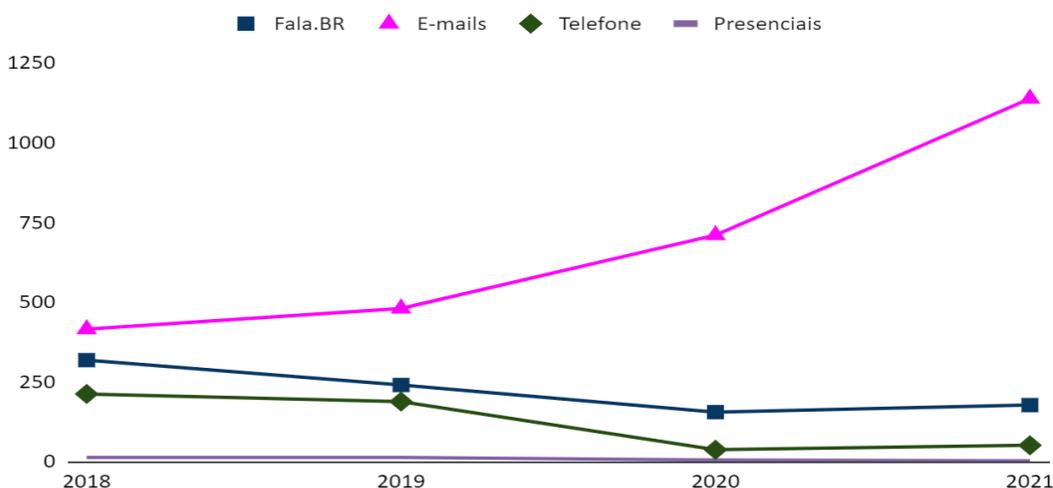
Nos últimos anos tem ocorrido um decréscimo no número de manifestações registradas. Em contrapartida, percebe-se uma tendência de acréscimo no número de atendimentos por e-mail. Os atendimentos presenciais e por telefone foram totalmente interrompidos em 2020 em virtude do trabalho remoto introduzido após a publicação da

Portaria GR nº 4371, de 15 de março de 2020, mas foram sendo retomados paulatinamente em 2021.

Durante o ano de 2021, por conta do trabalho remoto que se sobrepôs ao trabalho presencial, foram realizados apenas 2 atendimentos presenciais, 51 atendimentos telefônicos e 1.138 atendimentos por e-mail. Com o início das atividades remotas na UFSCar, a partir de março de 2020, houve um grande aumento no número de atendimentos por e-mail, talvez justificado pela dificuldade em se conseguir outras formas de contato com a Instituição. Os atendimentos por e-mail tiveram um aumento de aproximadamente 60% em comparação ao ano anterior.

O pequeno número de ligações atendidas e de atendimentos presenciais se justifica pelo fato de os servidores da Ouvidoria terem trabalhando em home office na maior parte dos dias ao longo do ano.

Gráfico 5 - Atendimentos na Ouvidoria no quadriênio 2018-2021



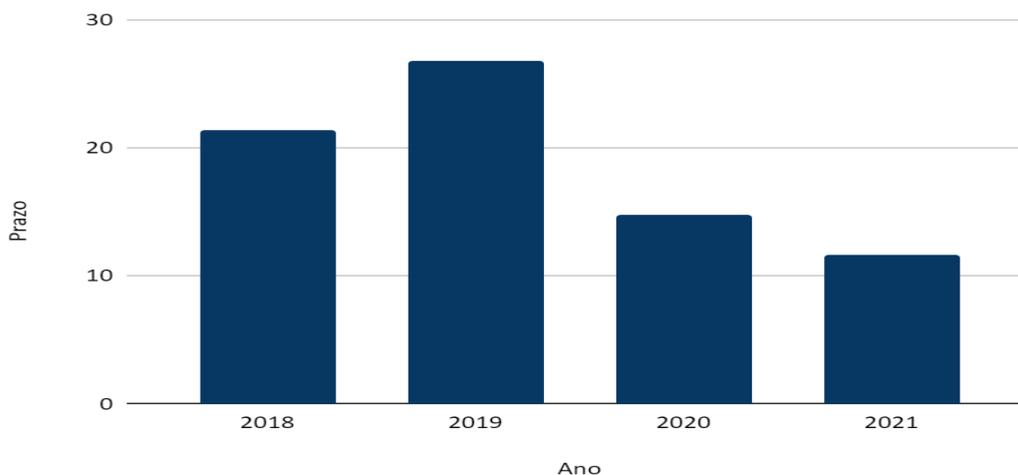
Fonte: Plataforma Fala.BR e Planilhas internas

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. Também tem respondido a consultas, esclarecido dúvidas, repassado contatos e direcionado o usuário aos setores competentes para atendimento de sua demanda.

Com relação às manifestações recebidas pela plataforma virtual Fala.BR, o tempo médio de resposta foi de 11,62 dias, o menor prazo dos últimos 6 anos e a terceira redução de prazo consecutiva, de acordo com as informações obtidas no Painel Resolveu?, disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

Houve a necessidade de pedir prorrogação de prazo no tratamento de 8 manifestações, 4,5% do total das manifestações recebidas, mas em apenas 2 registros utilizou-se o prazo máximo permitido em lei para fornecer a resposta conclusiva ao usuário, ou seja, 60 dias.

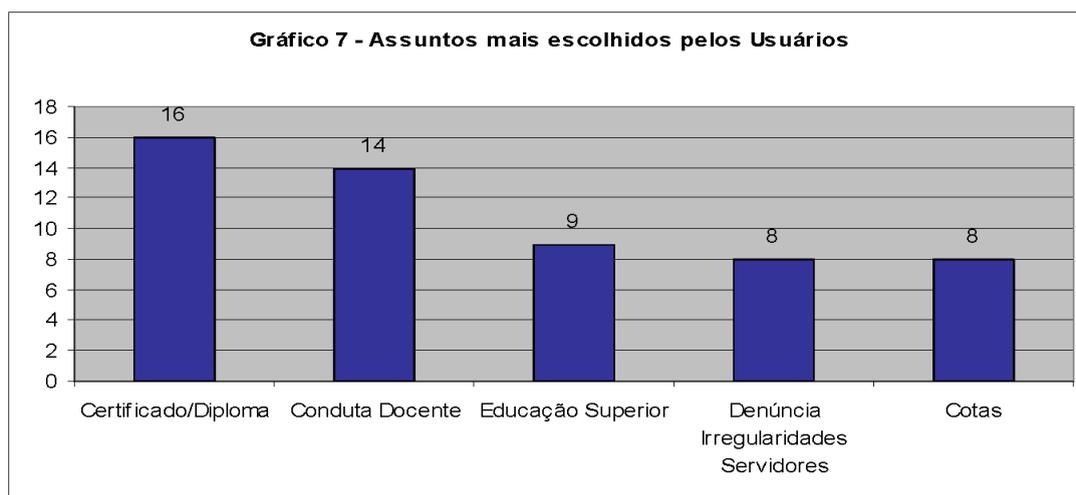
Gráfico 6 - Prazo médio de resposta às manifestações no Fala.BR



Fonte: Plataforma Fala.BR

Os tipos de manifestação mais registrados pelos cidadãos foram a Reclamação e a Solicitação, com 48 registros cada, seguido de perto pela comunicação (denúncia ou reclamação registrada anonimamente) que contou com 47 registros.

O Gráfico 7 traz uma ilustração dos assuntos mais escolhidos pelos manifestantes ao registrarem suas manifestações ao longo de 2021. Os assuntos mais demandados foram: Certificado/Diploma, com 16 registros, conduta docente, com 14 registros, mas dentre eles, 4 registros são de elogios, Educação Superior, com 9 registros, além de 8 registros sobre Cotas e sobre Denúncia de Irregularidades.



Fonte: Plataforma Fala.BR

A Tabela 1 apresenta os números da Ouvidoria ao longo do quadriênio 2018/2021. Estes números foram coletados da plataforma Fala.BR, canal oficial para o registro de manifestações à Ouvidoria da UFSCar (os demais canais de comunicação são utilizados para orientações e não para o registro de manifestações) e também de planilhas internas,

onde estão representados os números dos pedidos de orientações recebidos.

Tabela 1 – Dados das solicitações recebidas pela Ouvidoria da UFSCar (2018-2021)

		2018	2019	2020	2021
Manifestações quanto à origem de acesso	Direcionadas à UFSCar	313	232	152	161
	Direcionadas à UFSCar pela OGU	4	7	2	12
	Direcionadas à UFSCar pelo e-SIC	1	1	1	4
	Total de registros no Ambiente	318	240	155	177
	e-mail direcionado à Ouvidoria	415	480	710	1138
	Ligações atendidas	212	188	37	51
	Atendimento presencial	13	13	5	2
Situação das manifestações	Em andamento	2	5	3	6
	Concluídas	316	235	152	171
Índice de respostas conclusivas	Em andamento*	1%	2%	2%	3%
	Concluídas*	99%	98%	98%	97%

Fonte: Plataforma Fala.BR e Planilhas Internas

*Percentuais referentes apenas às manifestações registradas no ambiente virtual.

Fonte: Ouvidoria, 2021

A Tabela 2 apresenta um indicativo da origem, ou seja, de como as manifestações chegaram à Ouvidoria da UFSCar para avaliação e tratamento.

Tabela 2 - Manifestações acolhidas quanto à origem de acesso em 2021

Acesso		Total
Sistema e-Ouv	para UFSCar	166
	Via OGU ou Encaminhada por Outro Órgão	08
	Via e-SIC	03
Outros	e-mail recebido pela Ouvidoria	1138
	Ligações atendidas	51
	Atendimento Presencial	2
Total		1368

Fonte: Plataforma Fala.BR e Planilhas Internas

Encontram-se disponibilizados na tabela 3 os diferentes tipos de manifestações recebidas em 2021, bem como as respectivas quantidades, de acordo com a plataforma virtual Fala.BR.

Tabela 3 - Manifestações acolhidas em 2021

Registro	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Sistema Fala.BR 2021	47	22	09	48	48	03	177

Fonte: Plataforma virtual Fala.BR

As Reclamações e Denúncias registradas anonimamente, que são automaticamente reclassificadas como COMUNICAÇÕES, têm tido uma boa participação, em termos percentuais, em relação às manifestações recebidas. Em 2018 elas responderam por quase 37% das manifestações registradas no período que sucedeu a sua criação, levando em consideração apenas as manifestações registradas entre os dias 25 de junho e 31 de dezembro do mesmo ano (45 de 122). Em 2019, representaram 35% das manifestações registradas ao longo do ano; em 2020, elas representaram aproximadamente 46% das manifestações registradas e em 2021 elas responderam por 26,55% do total de registros.

Esta ocorrência pode estar associada à insegurança do manifestante em se identificar, mas espera-se que a publicação e posterior conhecimento 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, associada à possibilidade de o manifestante registrar sua manifestação com identificação pseudonimizada 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 4 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; em 2020, foi possível chegar à identificação de 45% dos manifestantes no que diz respeito à sua categoria e em 2021 foi possível identificar a categoria de aproximadamente 59% dos manifestantes. A Ouvidoria não mediu esforços para identificar todos os manifestantes passíveis de identificação, restando apenas aqueles cujo teor da manifestação não apresenta dados capazes de se chegar à identificação.

Tabela 4 - Manifestações 2021 por tipo de manifestação e categoria do manifestante

Categoria\tipo	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Discente Grad. presencial	7	5	4	12	2	0	30
Discente Pós-Grad. Presencial	2	1	3	4	2	0	12

Discente pós EaD	0	0	0	2	3	0	5
Docente	0	1	0	0	0	0	1
Téc. Administrativo	0	1	1	0	0	0	2
Comunidade Externa	2	3	0	17	31	2	55
Outros*	36	11	1	13	10	1	72
Total	47	22	9	48	28	3	177
*- refere-se a manifestações anônimas ou cujo autor não explicitou a categoria a que pertence Os elogios são direcionados a unidades, serviços e servidores.							

Fonte: Sistema e-OUV

A Tabela 5 ilustra a variação do número de manifestações que foram registradas ao longo dos últimos 4 anos. A queda contínua no número de registros de quase todos os tipos de manifestação que ocorreu nos anos de 2019 e 2020 foi interrompida em 2021, quando os registros voltaram a apresentar crescimento, com exceção ao número de sugestões e comunicações que registraram quedas.

Dentre os tipos de manifestações com maior representatividade durante o quadriênio 2018/2021, merecem destaque a queda no número de Solicitações registradas em 2019 em comparação com o ano de 2018 (-56,06%) e o aumento no número de Reclamações em 2021, quando comparado aos números registrados em 2020 (118%).

É importante ainda destacar, que no tipo de manifestação denominado Comunicação, embora tenha apresentado um crescimento de aproximadamente 89% em 2019, frente ao ano de 2018, este percentual não reflete a verdadeira realidade, tendo em vista que este tipo de manifestação foi implementado em 25 de junho de 2018, ou seja, os 45 registros de 2018 ocorreram em apenas 6 meses, enquanto os 85 registros de 2019 ocorreram durante os 12 meses do ano.

Percebe-se que o cidadão ainda não encontra segurança para identificar-se no momento de registrar sua manifestação, talvez por desconhecimento do Decreto 10.153, de 3 de dezembro de 2019, já citado anteriormente.

Tabela 5 – Variação Anual

Tipo	2018	2019	2020	2021	Variação (%) 2018-2019	Variação (%) 2019-2020	Variação (%) 2020-2021
Solicitação	66	29	38	48	-56,06%	31%	26%
Reclamação	90	57	22	48	-36,67%	-61%	118%
Denúncia	99	60	14	22	-39,39%	-77%	57%
Sugestão	8	8	5	3	0,00%	-38%	-40%
Elogio	10	1	5	9	-90,00%	400%	80%
Comunicação	45	85	71	47	88,89%	-16%	-34%
Total	318	240	155	177	-24%	-35%	14%

Fonte: Plataforma virtual Fala.BR

A Tabela 6 retrata o status das manifestações quanto à situação, 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 4 deste relatório, que ilustra a atuação da Ouvidoria ao longo dos últimos 4 anos, mantendo uma atuação técnica de excelência com respeito ao cidadão.

Tabela 6 – Manifestações sistematizadas quanto à situação

Situação	Total	Percentual
Concluídas	171	97%
Em andamento	6	3%
Total	177	100%

Fonte: Plataforma virtual Fala.BR

O conjunto de manifestações, quanto à identificação do interessado, no ano de 2021, está representado na Tabela 7. 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 7 - Manifestações sistematizadas quanto à identificação

Categoria	Total
Não identificadas (Anônimas)	47
Identificadas com restrição	107
Pseudonimizadas	23
Total	177

Fonte: Sistema e-OUV/Fala.BR

Com base nas manifestações recebidas ao longo do período analisado e nas conclusões obtidas a partir de um estudo mais aprofundado sobre os dados apresentados no Gráfico 7 do presente relatório, bem como nos assuntos mais demandados nas solicitações encaminhadas à Ouvidoria da UFSCar, por e-mail, percebe-se que há necessidade de chamar a atenção para a continuidade da observância de alguns aspectos, tais como:

- continuidade, aprimoramento e fortalecimento do combate a todo tipo de assédio e violência, dentro e fora de 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 2021, houve uma grande redução no número de registros destas demandas - Assédio moral (7) e sexual que, pelo segundo ano consecutivo, não houve registro de casos via Ouvidoria, 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, além de possíveis registros que possam não ter chegado ao conhecimento da Ouvidoria ou que chegaram com outro assunto, embora tratassem especificamente de assédio e

- investimento constante no treinamento de servidores e colaboradores terceirizados quanto ao atendimento de qualidade ao usuário/cidadão, sobretudo considerando as especificidades advindas com as ações afirmativas e a democratização de acesso à Instituição;

Por outro lado, alguns assuntos bem definidos se destacaram ao longo do ano de 2021 e merecem especial atenção. São eles:

- emissão de diplomas e certificados. Exige um estreitamento de laços entre os discentes, principalmente de cursos oferecidos à distância e a secretaria/coordenação dos referidos cursos, com o objetivo de se dirimir as dúvidas e reduzir o número de solicitações relacionadas à confecção e entrega de certificados;

- Conduta docente. Espera-se uma relação mais sadia e harmoniosa entre docentes e discentes, que o diálogo seja sempre a primeira alternativa e que permanecendo a discordância, a demanda seja tratada primeiramente na unidade interna, o que traz mais celeridade à resolução e menor desgaste entre as partes;

- Cotas, um assunto bastante debatido ao longo deste período e também em anos anteriores. 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 tem caráter administrativo, mas não executivo, judicativo ou deliberativo. 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, o que confirma 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 177 manifestações recebidas durante o ano de 2021, 4 delas, aproximadamente 2,25% 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 no Ambiente Virtual Fala.BR, para evitar que os prazos legalmente estipulados sejam desrespeitados, e transcreve ao manifestante, as ações e encaminhamentos realizados. Cabe às unidades de apuração, após a conclusão da demanda, apresentar os resultados à Ouvidoria.

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. Esforços têm sido realizados com o intuito de facilitar a comunicação entre a ouvidoria e as unidades gestoras.

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. Mas 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 aprovação. O processo encontra-se em análise.

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

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

Com uma atuação imparcial, cabe à Ouvidoria estreitar os laços entre a Instituição e sua comunidade interna e externa, para que aquela possa ofertar um serviço de qualidade e esta possa participar de maneira efetiva da proposição e avaliação dos serviços ofertados.

São Carlos, 01 de fevereiro de 2022.

Sandra Abib
Ouvidora-Geral

Joel Carlos Santos
Assistente em Administração