



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

Relatório Bianual

Ouvidoria Geral da UFSCar

**São Carlos
2018/2019**

Sumário

1 Introdução.....	3
2 Atividades realizadas	4
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 do biênio 2018/2019. 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 o cidadão (acolhimento e resolução da demanda do cidadão) e informar adequadamente a 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 a 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 as 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”;
- Funcionalidade “Manifestações Similares”, que sugere respostas ao analista da

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

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.

Para o biênio 2018-2019, a Portaria GR nº 511/2018, de 08/01/2018, designou a atual titular da função que estabeleceu 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;
- Participar de fóruns e reuniões específicos da área, principalmente de 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 biênio 2018/2019.

2 Atividades realizadas

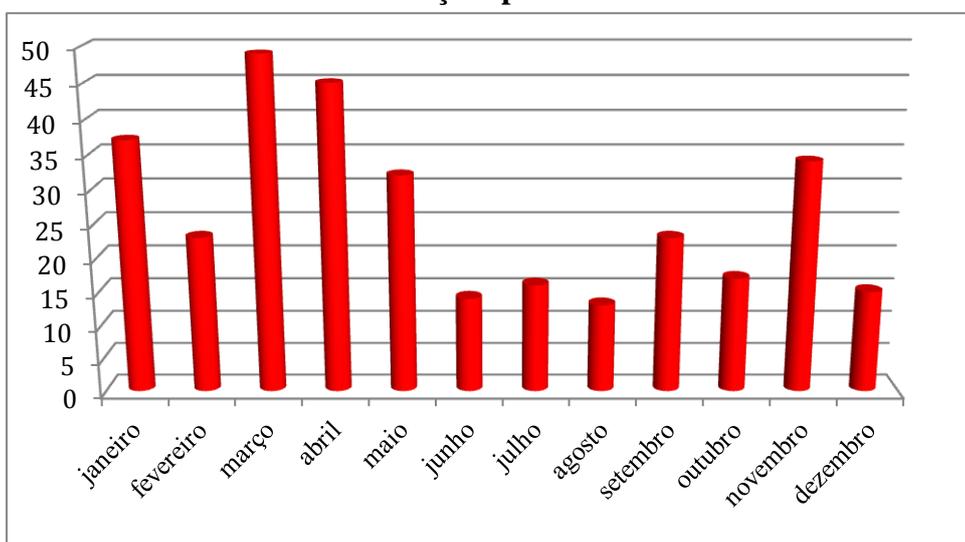
O Sistema e-OUV, vinculado ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal consolidou-se como o sistema de informação oficial para o acolhimento das manifestações formalizadas na Ouvidoria da UFSCar.

A partir de julho de 2019 houve a integração dos sistemas e-OUV e e-Sic, e 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.

Nos exercícios que compreendem o biênio 2018/2019 foram recebidas 553 manifestações formalizadas ao longo dos meses nos ambientes e-OUV e Fala.BR, <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico> do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, sendo 318 em 2018 e 235 em 2019.

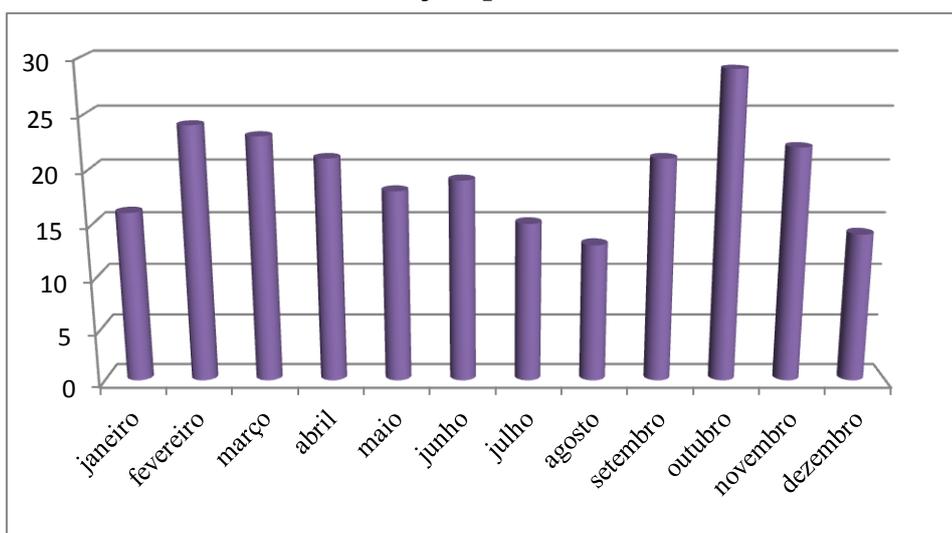
O gráfico 1 ilustra o fluxo de manifestações ao longo do ano de 2018, enquanto o gráfico 2 ilustra o mesmo fluxo, mas refere-se ao ano de 2019.

Gráfico 1 – Fluxo de manifestações por mês -2018



Fonte: Sistema e-OUV

Gráfico 2 - Fluxo de manifestações por mês – 2019



Fonte: Sistema e-OUV e Fala.BR

A comparação do fluxo de manifestações registradas ao longo dos últimos quatro

anos, de 2016 a 2019, pode ser visualizada no gráfico 3.

Podemos verificar que ao longo de 2018 houve um decréscimo de manifestações em relação aos demais anos e o mesmo se repetiu no ano de 2019.

O mês de agosto que coincide com o início do segundo período do ano letivo, registrou o menor número de manifestações (13), tanto em 2018, quanto em 2019, mas não há comprovação de dependência entre os fatos.

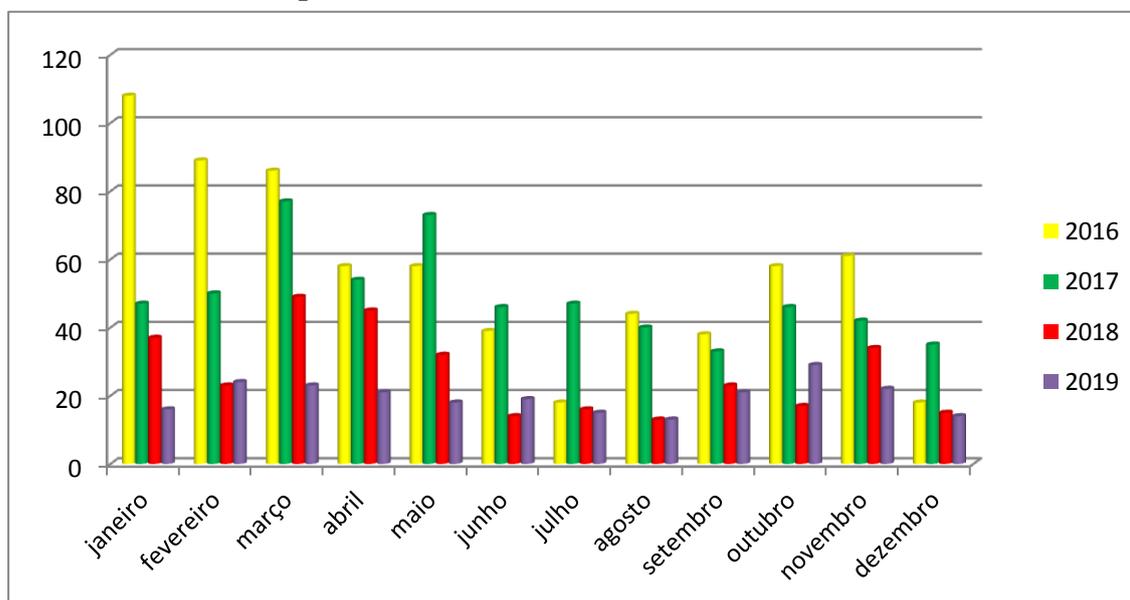
Em 2018, houve dois picos no recebimento de manifestações nos meses de março (49) e abril (45); enquanto que em 2019, outubro foi o mês com o maior número de manifestações acolhidas, com 29 registros.

A média mensal de acolhimento, no biênio, foi de aproximadamente 23 manifestações.

Em 2018 foram concluídas 35 manifestações que haviam sido registradas no final do ano de 2017. Em 2019 apenas duas manifestações registradas em 2018 precisaram ser concluídas em janeiro de 2019 e, por fim, cinco manifestações registradas em dezembro de 2019 foram concluídas em janeiro de 2020, demonstrando o empenho da Ouvidoria em fornecer a resposta conclusiva ao manifestante no menor tempo possível.

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.

Gráfico 3 - Fluxo comparativo 2016-2019



Fonte: Sistema e-OUV e Fala.BR

Conforme apontado anteriormente, nos últimos anos tem ocorrido um decréscimo no número de manifestações registradas. Em contrapartida, em um comparativo entre os anos de 2018 e 2019 percebe-se que houve um acréscimo no número de atendimentos por e-mail e, principalmente por telefone, conforme demonstra a Tabela 1. Através destes meios de comunicação e de atendimentos presenciais a Ouvidoria responde a consultas diversas, esclarecendo dúvidas, repassando contatos e direcionando 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 quanto à origem do acesso BIÊNIO 2018/2019

	Acesso		
		Total	
		2018	2019
Sistema e-Ouv	Direcionado à UFSCar	313	230
	Direcionado à UFSCar pela CGU	4	4
	Direcionada à UFSCar pelo e-Sic	1	1
Outros	e-mail direcionado à Ouvidoria	415	480
	Ligações Atendidas	52	188
	Atendimento Presencial	13	13
Total		798	916

Fonte: Sistema e-OUV, Fala BR e dados registrados em planilhas internas

Encontram-se disponibilizados na tabela 2 os diferentes tipos de manifestações recebidas em 2018 e 2019, bem como as respectivas quantidades, de acordo com o e-OUV e Fala.BR, além do total de manifestações acolhidas no biênio.

Tabela 2 – Manifestações Acolhidas no BIÊNIO 2018/2019

Registro	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Comunicação
Sistema e-Ouv - 2018	66	90	99	8	10	45
Sistema e-Ouv - 2019	29	57	60	8	1	80
Total	95	147	159	16	11	125

Fonte: Sistema e-OUV e 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. A partir da referida data, foram registradas 45 Comunicações em 2018 e 80 em 2019, que correspondem, respectivamente, a aproximadamente 14% e 34% do total das demandas registradas ao longo dos referidos anos.

Esta ocorrência pode estar associada à insegurança do manifestante em se identificar, mas 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 pode 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 podem ser 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 e os dados mostram que, em 2018, apenas 11% dos manifestantes, aproximadamente, identificaram-se quanto à “categoria”. Como estes dados, em 2019, são quase insignificantes, os mesmos não serão representados graficamente. Medidas internas estão sendo adotadas para que estes dados sejam mais representativos nos próximos relatórios.

Tabela 3 - Manifestações sistematizadas por categoria

Categoria/Tipo	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio**	Comunicação	Total
Discente graduação presencial	3	2	8	0	0		13
Discente pós EaD	1	1	0	0	0		2
Externo	18	2	0	0	0		20
Outros*	44	85	91	8	10	45	283
Total	66	90	99	8	10	45	318
*- refere-se a manifestações cujo autor não explicitou a categoria a que pertence							
** - elogios direcionados a unidades, serviços e servidores.							

Fonte: Sistema e-OUV

Em 2018, comparando-se com o ano de 2017, houve uma acentuada redução no número de manifestações registradas, de todos os tipos, sem exceção, com destaque para 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 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 Comunicações que registrou um acréscimo de 78% em comparação com o ano anterior. A categoria Comunicações foi criada em 2018.

Tabela 4 – Variação 2017-2018 e 2018-2019

Tipo	2017	2018	2019	Variação (%) 2017-2018	Variação(%)2018-2019
Solicitação	221	66	29	-70%	-56%
Reclamação	148	90	57	-39%	-37%
Denúncia	156	99	60	-37%	-39%
Sugestão	16	8	8	-50%	0%
Elogio	13	10	1	-23%	-90%
Comunicação	0	45	80	*	+78%
Total	554	318	235	-43%	-26%
	*- não é possível calcular a variação pelo fato de ser um evento iniciado em 2018.				

Fonte: Sistema e-OUV e Fala.BR

É importante destacar que a denúncia foi a manifestação mais registrada ao longo do ano de 2018. Este fato pode ser creditado à confiança no canal institucional da

Ouvidoria.

Já no ano de 2019, concentrou-se o maior número de registro nas Comunicações que são manifestações (Reclamação e Denúncia) registradas por indivíduos que preferem não se identificar.

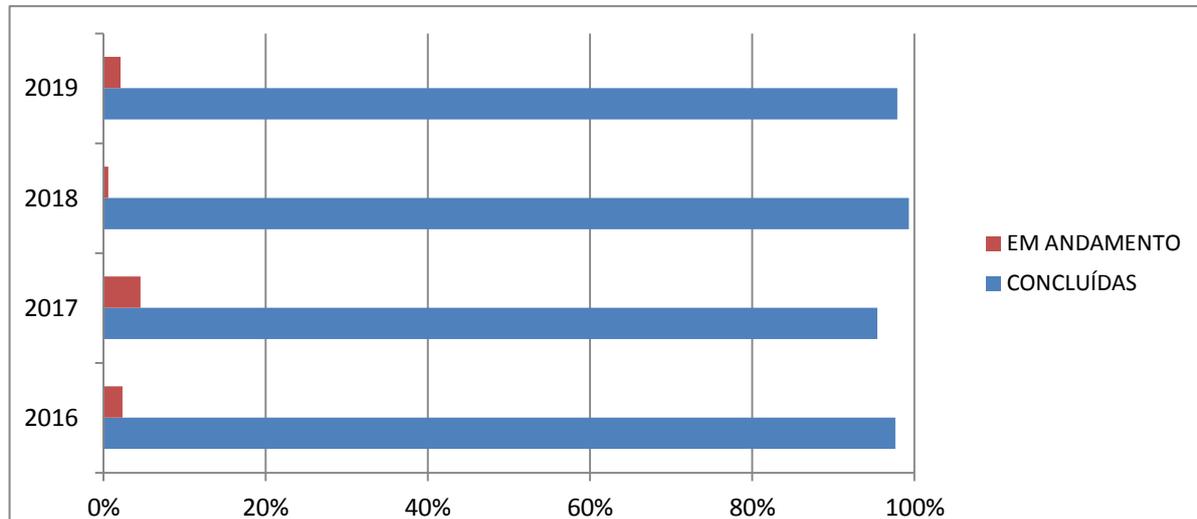
A Tabela 5 retrata o status das manifestações no biênio, mantendo o patamar próximo de 100% de respostas consideradas conclusivas, um índice significativo para demonstrar o esforço da Ouvidoria em cumprir os prazos de resposta nos últimos anos, mantendo uma atuação técnica de excelência com respeito ao cidadão, como também pode ser comprovado através Gráfico 3 que se refere aos últimos quatro anos de atuação da Ouvidoria.

Tabela 5 – Manifestações sistematizadas quanto à situação

Situação	Total	Percentual	Total	Percentual
Ano	2018		2019	
Concluídas	316	99%	230	98%
Em andamento	2	1%	5	2%
Total	318	100%	235	100%

Fonte: Sistema e-OUV

Gráfico 3 – Índice de respostas conclusivas 2016-2019



Fonte: Sistema e-OUV

O conjunto de manifestações, quanto à identificação do interessado, no ano de 2018, 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. Assim sendo, justificamos que dos 103 registros anônimos durante o ano de 2018, 45 são efetivamente comunicações e 58 pertencem aos demais tipos de manifestação.

Já a Tabela 7 ilustra os mesmos dados, mas referem-se ao ano de 2019. Vale destacar que na referida tabela, os 80 registros anônimos são oriundos de reclamações ou denúncias que foram reclassificadas em decorrência da ausência de identificação por parte

do manifestante.

Tabela 6 - Manifestações sistematizadas quanto à identificação

Categoria	Total
Não identificadas (Anônimas)	103
Identificadas com restrição	83
Identificadas sem restrição	132
Total	318

Fonte: Sistema e-OUV

Tabela 7 - Manifestações sistematizadas quanto à identificação

Categoria	Total
Não identificadas (Anônimas)	80
Identificadas com restrição	43
Identificadas sem restrição	112
Total	235

Fonte: sistema e-OUV e Fala.BR

A Tabela 8 indica o responsável pelo registro da manifestação no Sistema e-OUV ao longo do ano de 2018. Neste período a maioria das manifestações, aproximadamente 92,5%, foram formalizadas pelo próprio cidadão, o que indica a facilidade de acesso ao sistema, propiciando autonomia ao interessado.

O responsável pelo registro da manifestação no Sistema e-OUV e, posteriormente Fala.BR, durante o ano de 2019 está ilustrado na Tabela 9 e percebe-se que estas, quase que em sua totalidade, algo em torno de 98%, foram registradas pelo próprio cidadão.

Tabela 8 – Manifestações sistematizadas quanto ao registro no e-Ouv

Responsável	Concluídas	Em andamento	Total
Cidadão	292	2	294
Ouvidoria	23	0	23
e-SIC	1	0	1
Total	316	2	318

Fonte: Sistema e-OUV

Tabela 9 – Manifestações sistematizadas quanto ao registro no e-Ouv

Responsável	Concluídas	Em andamento	Total
Cidadão	178	2	180
Cidadãos identificados pelo nome	48	3	51
e-SIC	1	0	1
Outros	3	0	3
Total	230	5	235

Fonte: Sistema e-OUV

Com base nas manifestações recebidas ao longo dos anos de 2018 e 2019 (Apêndice A e B respectivamente), percebe-se há 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 2019, o percentual de queda no número de registros desta demanda - Assédio moral e sexual - (-48%) é superior ao percentual de queda do número total de registros, (-26%), em comparação ao ano de 2018;

- 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.

Ressalta-se que a Ouvidoria não tem caráter administrativo, 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, 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 318 manifestações recebidas durante o ano de 2018, seis delas, aproximadamente 2% do total, foram enviadas às instâncias superiores para apuração. Já em 2019, este número chegou a 10 manifestações, (4,25%) dentre as 235 recebidas.

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.

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 e 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 se reafirmar cada vez mais a não conviência e a não tolerância com as violências nos espaços internos da UFSCar.

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, 13 de fevereiro de 2020.

Sandra Abib
Ouvidora-Geral

Joel Carlos Santos
Assistente em Administração