



Relatório Anual 2022

Ouvidoria da UFSCar

Reitora da UFSCar

Profa. Dr^a Ana Beatriz de Oliveira

Vice-Reitora da UFSCar

Prof^a Dr^a Maria de Jesus Dutra dos Reis

Gabinete da Reitoria

Lourdes de Souza Moraes

Equipe técnica

Ouvidora Geral

Silmara Helena Capovilla

Técnico Administração Ouvidoria

Joel Carlos dos Santos

São Carlos

2022

RESUMO

A Ouvidoria da UFSCar foi criada por meio da PORTARIA GR Nº 1208/11, de 21 de dezembro de 2011, como órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos, terceirizados e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, relacionados às diferentes instâncias administrativas e acadêmicas. A Ouvidoria exerce papel de interlocução entre os cidadãos e as instâncias universitárias. No contexto democrático, configura-se como um instrumento fundamental de acompanhamento e aprimoramento da gestão universitária pela possibilidade de identificar a necessidade de aperfeiçoamentos e sugerir melhorias positivas para a organização. Com o objetivo de aprimorar a organização e realização do trabalho da Ouvidoria, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria em 2022. A apresentação do documento tem como objetivo estabelecer e divulgar os principais indicadores da Ouvidoria, fortalecendo fundamentalmente a Governança Institucional.

Palavras-Chave: Universidade Federal de São Carlos. Ouvidoria. Planejamento Estratégico. Democracia. Cidadão.

Lista de Tabelas:

Tabela 01.....12

Tabela 0212

Tabela 03.....13

Lista de Gráficos

Gráfico 01.....08

Gráfico 02.....09

Gráfico 03.....09

Gráfico 04.....10

Gráfico 05.....10

Gráfico 06.....11

Gráfico 07.....11

Gráfico 08.....13

Gráfico 09.....14

Gráfico 10.....14

Gráfico 11.....15

lista de Quadro

Quadro 01.....18

Abreviaturas e Siglas

Audin - Auditoria Interna

CCS - Coordenadoria de Comunicação Social

CGU - Controladoria Geral da União

CoAd - Conselho de Administração

CoGMeC - Coordenadoria de Gestão e Mediação de Conduta

DeInfo - Departamento de Informações Institucionais

DiGRA - Divisão de Gestão e Registro Acadêmico

DIRC - Departamento de Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos

e- OUV - Sistema de Ouvidorias

LAI - Lei de Acesso à Informação

MMOuP - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

O - Ouvidoria

OGU - Ouvidoria Geral da União

ProACE - Pró Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis

ProGrad - Pró-Reitoria de Graduação

ProGPe - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

ProEx - Pró-Reitoria de Extensão

ProPG - Pró-Reitoria de Pós Graduação

SAADE - Secretaria de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade

SEaD - Secretaria de Educação à Distância

SISU- Sistema de Seleção Unificada

SEI - Sistema Eletrônico de Informações

SIn - Secretaria Geral de Informática

SPDI - Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais

UFSCar - Universidade Federal de São Carlos

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	06
2. ATIVIDADES REALIZADAS.....	07
3. RESUMO DOS PRINCIPAIS INDICADORES DA UNIDADE.....	07
3.1 PLATAFORMA FALA.BR.....	08
3.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR E-MAIL.....	13
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
5. ANÁLISE DOS DESAFIOS E PROPOSTAS	16
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	19

1. Introdução

O presente documento tem por objetivo apresentar o relatório de atividades e os indicadores de gestão realizado no de 2022.

Informamos 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.

Deve 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 da UFSCar – “Ouvidoria” (O) – foi 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 Ouvidoria Geral da União - OGU e todos alinhados 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.

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 e de normativas externas que regulamentam os serviços das ouvidorias públicas federais, às sugestões, elogios, solicitações, reclamações, comunicações de irregularidades 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;

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

- 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 2022.

2. Atividades realizadas

A Ouvidoria da UFSCar, durante o ano de 2022, atuou como mediadora entre a Instituição e a sua comunidade interna e externa, levando a demanda dos usuários aos gestores dos serviços públicos oferecidos pela UFSCar e acompanhando o tratamento destas demandas. Devido a dedicação e colaboração das unidades internas, foi possível obter um bom desempenho ao longo do período.

Neste ano de 2022, pactuamos o Plano de Gestão, onde se estabeleceu que a Ouvidoria desempenha suas atividades de forma híbrida, com atendimento presencial 100%, ou seja, sempre terá um servidor responsável presente na unidade.

Além do acesso diário à plataforma virtual Fala.BR, ao SEI e ao e-mail da Ouvidoria, outras ações foram realizadas, tais como:

- Participação em reuniões com unidades internas para esclarecer sobre o trabalho da Ouvidoria e algumas apresentações em reuniões virtuais - (01);
- Participação semanal em reuniões do Grupo de Trabalho: Prevenção, Redução e Mitigação de Danos da Violência - (05)
- Participação em cursos de capacitação sobre a atuação da Ouvidoria, oferecidos pela Ouvidoria Geral da União (OGU);
- Continuidade (Início) do processo de implantação do Conselho de Usuários dos serviços públicos, dentre outras ações;
- Encaminhamento do Regimento Interno da Ouvidoria para atualização;
- Relatório para Auditoria da Controladoria Geral da União;
- Início do processo de atualização do site da Ouvidoria junto a Secretaria de Informática;
- Criação do Plano de Maturidade Ouvidoria Pública UFSCar;
- Relatório de Gestão Ouvidoria 2022
- Elaboração do Plano Anual Ouvidoria 2023
- Participação do Grupo de Trabalho Portal Acessibilidade UFSCar
- Participação do grupo de Integralidade e Risco - DIRC
- Entrevista à CSS - Na Pauta
- Participação no Plano de Retomada: “eu cuido de você e você cuida de mim”
- Participação da Câmara Temporária de Mediação e Conciliação
- Participação no Grupo de Trabalho Mulheres da UFSCar

3. Resumo dos principais números da unidade

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria da UFSCar retornou aos trabalhos presenciais, no anexo 1 da Reitoria, das 08h00 às 12h00 e de 13h00 às 18h00h, de segunda a sexta-feira. Foram realizados apenas 11 atendimentos presenciais, 201 atendimentos telefônicos, 1316

atendimentos por e-mail e 187 manifestações pela plataforma virtual Fala.BR.

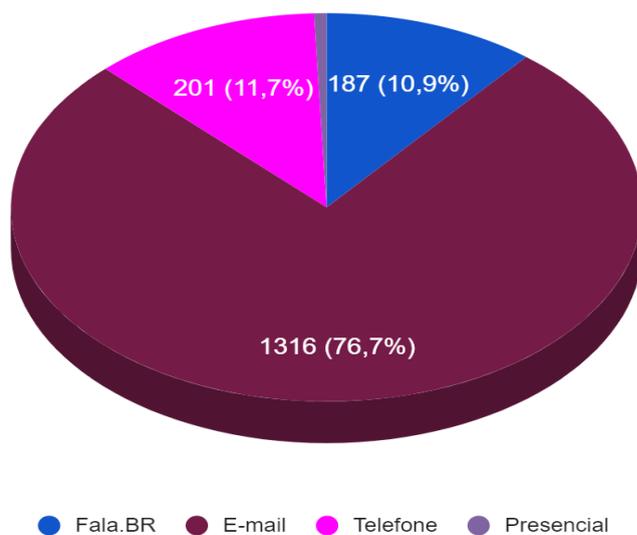
Percebe-se que no período registrou-se um grande número de atendimentos por e-mail, e um leve aumento no número de atendimentos telefônicos em comparação aos números registrados em 2021, talvez justificado ainda pela dificuldade em se conseguir outras formas de contato com a Instituição.

A Ouvidoria tem se esforçado para que todas as demandas, sejam elas registradas na plataforma 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. Após a consulta alguns registram suas manifestações, outros, no entanto, não têm a necessidade de registrá-las. Importante ressaltar que os dados coletados fora da plataforma Fala.BR são aproximados.

O pequeno número de ligações atendidas e de atendimentos presenciais, ao longo do ano 2022, se justifica pelo fato de os servidores da Ouvidoria terem trabalhado em home office na maior parte dos dias no primeiro semestre.

Após o retorno do trabalho presencial, no período do 2º semestre, percebemos um aumento nos atendimentos telefônicos e presenciais na Ouvidoria.

Gráfico 1 - Sistematização por origem da manifestação- 2022



Fonte: Plataforma Fala.BR e Planilhas internas

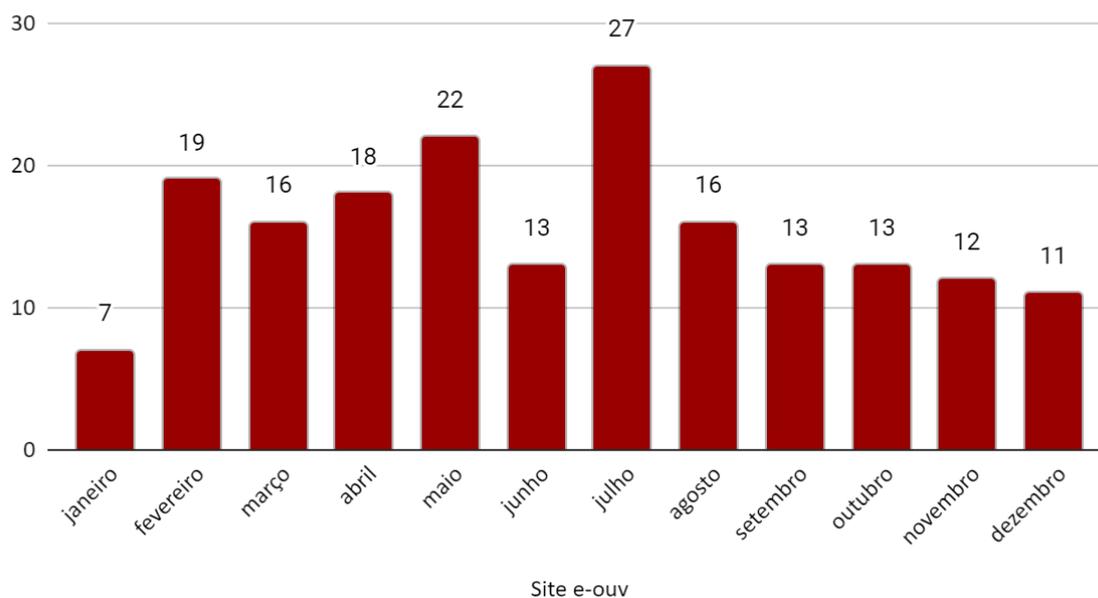
3.1 Plataforma Fala.BR

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.

O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique!) a órgãos e entidades do poder público.

No gráfico 2 demonstra-se que no ano de 2022, a Ouvidoria da UFSCar recebeu 187 manifestações pela plataforma Fala.BR. O mês de julho foi o que apresentou o maior número de registros (27), enquanto o mês de janeiro apresentou o menor número (7).

Gráfico 2 - Fluxo de Manifestações - Fala.BR - 2022

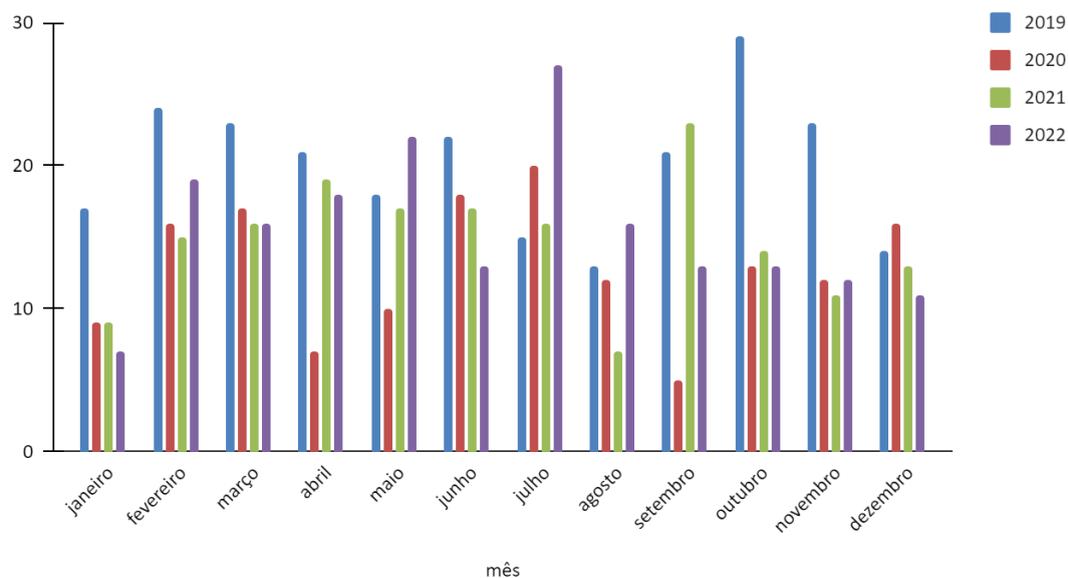


Fonte: Plataforma Fala.BR

O Gráfico 3 apresenta o fluxo comparativo mensal das manifestações recebidas ao longo do quadriênio 2019/2022.

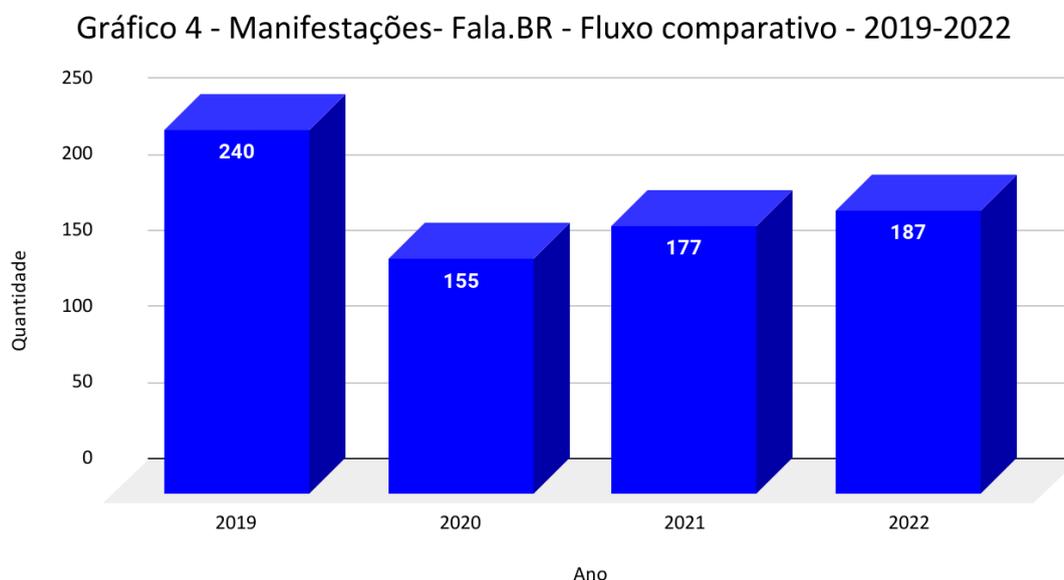
Percebe-se que em relação ao mês de maio, julho e agosto de 2022 do referente quadriênio, houve um aumento de registro de manifestações em comparação aos anos anteriores. Em relação aos meses de janeiro, junho e dezembro de 2022 foi registrado uma pequena queda no número de manifestações no mesmo período demonstrado.

Gráfico 03 - Fluxo Mensal - comparativo: 2019 /2022



Fonte: Plataforma Fala.BR

O Gráfico 4 apresenta o fluxo comparativo anual das manifestações recebidas, via plataforma Fala.BR, ao longo do quadriênio 2019/2022. Percebe-se uma considerável redução no número de manifestações registradas durante o período da pandemia, especialmente no ano de 2020.

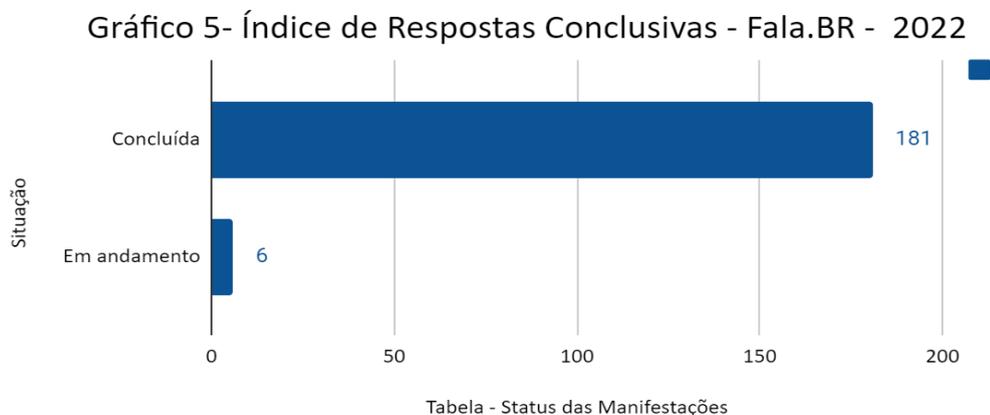


Fonte: Plataforma Fala.BR

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.

Observa-se que das manifestações recebidas em 2022, 181 delas ou aproximadamente 97%, foram concluídas ainda no ano de 2022 e 6 estão em processo de conclusão, dentro do prazo legal para o envio das respostas conclusivas, representando aproximadamente 3% das manifestações recebidas neste período.

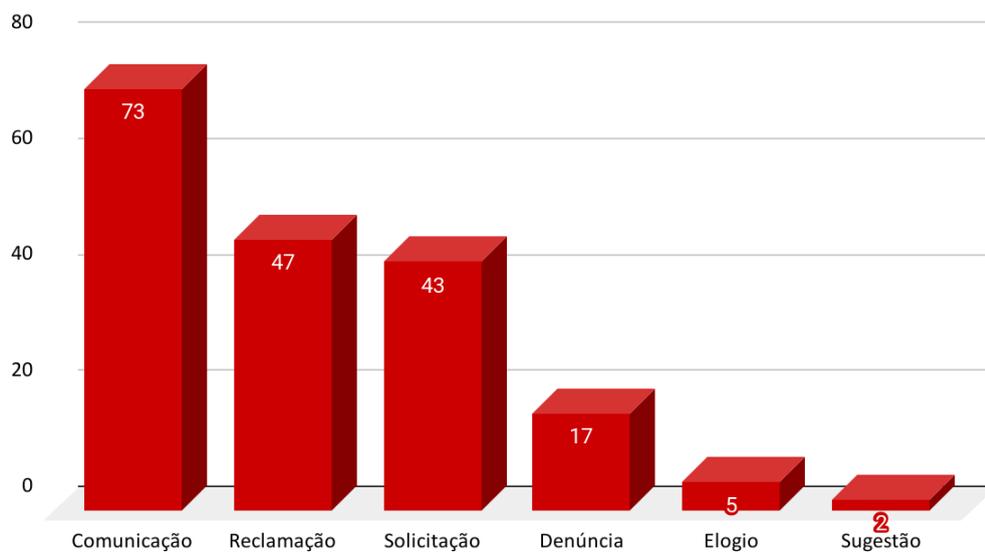


Fonte: Plataforma Fala.BR

Com relação às manifestações recebidas pela plataforma virtual Fala.BR, o tempo médio de resposta foi de 12,54 em 2022, de acordo com as informações obtidas no Painel Resolveu?, disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

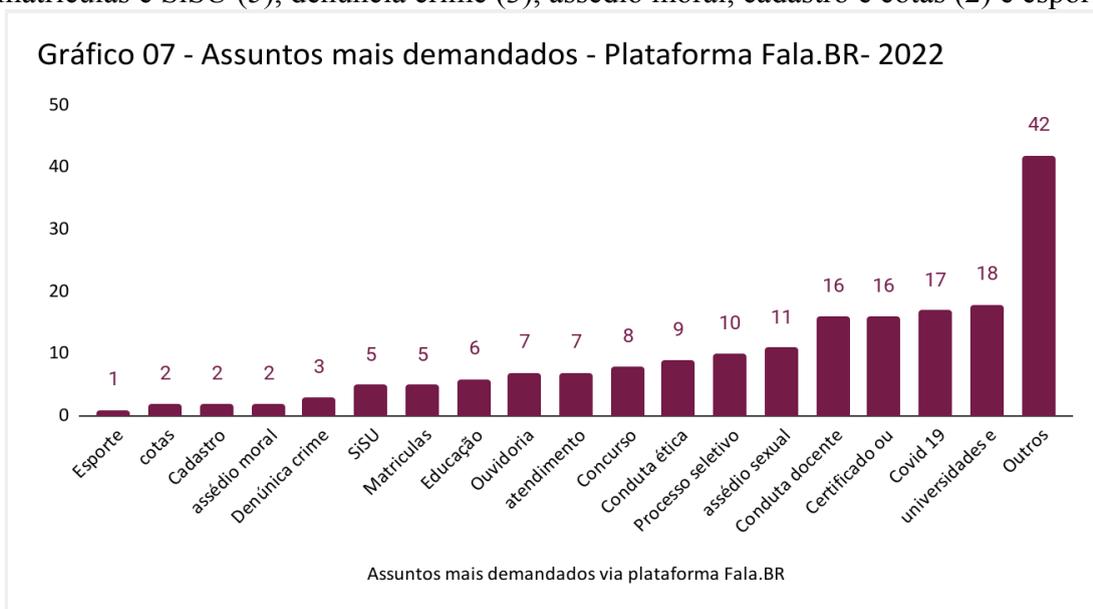
Gráfico 6 - Os tipos de manifestação mais registrados pelos cidadãos, pela ordem, foram a Comunicação (denúncia registrada anonimamente) que contou com 73 registros, seguidos pela Reclamação (47) e a Solicitação(43), Denúncia (17) , Elogio (05) e Sugestão (02).

Gráfico 6 - Tipos de manifestação - Fala.BR - 2022



Fonte: Plataforma Fala.BR

Gráfico 07 - Os assuntos mais demandados via plataforma Fala.BR, pela ordem, foram: outros em (educação, saúde pesquisa, habitação) (42), Universidade e Institutos (18), Covid 19 (17), Certificado/Diploma e conduta docente, com (16) registros, assédio sexual (11), processos seletivos (10), conduta ética (09), concurso (8), atendimento e Ouvidoria (7), educação (6), matrículas e SiSU (5), denúncia crime (3), assédio moral, cadastro e cotas (2) e esporte (1)



Fonte: Plataforma Fala.BR

Na tabela 1 encontram-se disponibilizados os diferentes tipos de manifestações recebidas em 2022, bem como as respectivas quantidades, de acordo com o e-OUV e Fala.BR.

Tabela 1 - Manifestações acolhidas - 2022

Registro	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Sistema Fala.BR	73	17	5	47	43	02	187

Fonte: Sistema e-OUV e Fala.BR

Percebe-se que há uma tendência no crescimento do registro de manifestações anônimas. Em 2022 elas responderam por 39,04% das manifestações registradas no período. A Reclamação, corresponde a 25,13% a Solicitação a 22,99%, Denúncia 9,09%, Elogio 2,67% e Sugestão 1,07%.

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.

Na Tabela 2 estão representadas as manifestações por categoria (de manifestação e de manifestante), efetivamente registradas no e-OUV – Sistemas de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. A Ouvidoria procurou identificar todos os manifestantes passíveis de identificação, restando apenas aqueles cujo teor da manifestação não apresenta dados capazes de se chegar à identificação.

Tabela 2 - Plataforma Fala.BR/ Manifestações 2022 - Tipo de manifestação/categoria do manifestante

Categoria\tipo	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio**	Comunicação	Total
Discente graduação/pós graduação presencial	5	15	6	0	1	14	41
Discente graduação /pós EaD	2	5	0	0	0	0	7
Docente	2	2	0	0	0	0	4
Técnico administrativo	3	1	1	0	2	0	7
Autonomia universitária	2	2	0	0	0	5	9
Externo	23	15	0	0	2	1	41
Outros*	6	7	10	2	0	53	78
Total	43	47	17	2	5	73	187

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

** - elogios direcionados a unidades, serviços e servidores

Fonte: Sistema e-OUV e Fala.BR

A Tabela 3 retrata o status das manifestações no período analisado no ano de 2022 - 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.

Tabela 3 – Manifestações sistematizadas quanto à situação

Situação	Total	Percentual
Concluídas	181	97%
Em andamento	6	3%
Total	187	100%

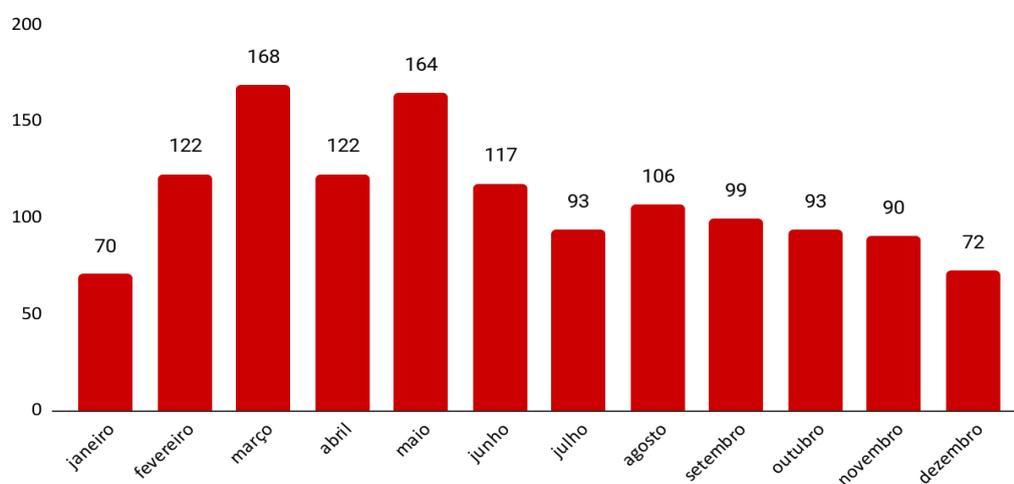
Fonte: Sistema e-OUV

3.2 Manifestações recebidas por e-mail: ouvidoria@ufscar.br

Percebe-se que por estarmos em atividades híbridas e remotas na UFSCar, a Ouvidoria mantém um grande número de atendimentos por e-mail, e um leve aumento no número de atendimentos telefônicos, talvez justificado ainda pela dificuldade em se conseguir outras formas de contato com a Instituição.

O gráfico 8 representa um número aproximado de 1316 atendimentos realizados por e-mail em 2022. Verifica-se que no mês de março foi registrado o maior número de atendimentos (168) e o mês de janeiro tem o menor número (70).

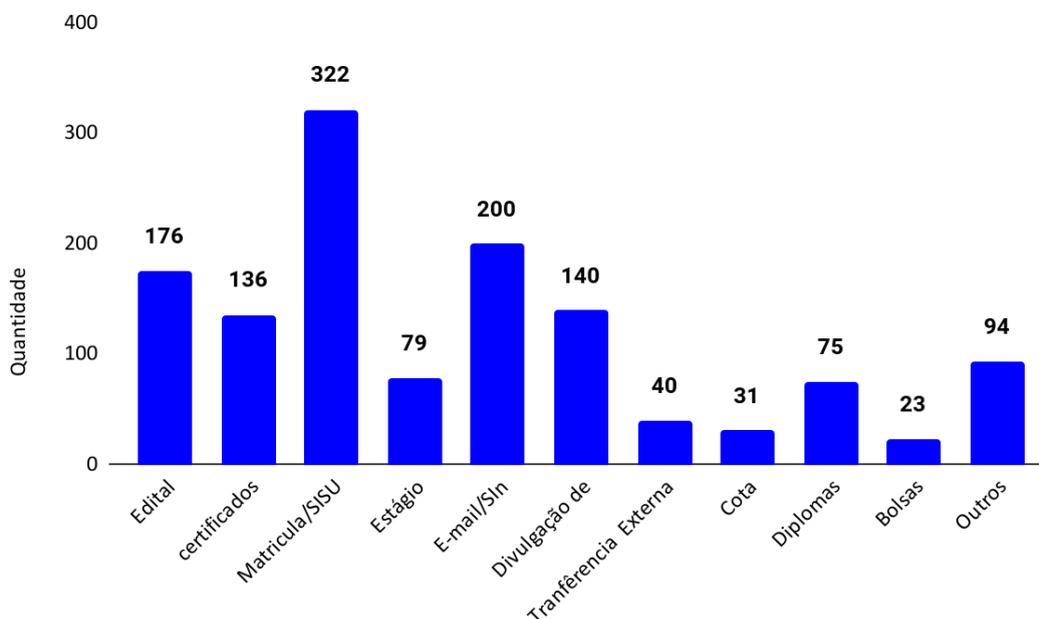
Gráfico 08 - Manifestações recebidas por e-mail - 2022



Fonte: Planilhas internas - Ouvidoria

Gráfico 09 - foram levantados os assuntos mais citados nos e-mails, registrados neste período. Destacam-se: Edital (176) registros, solicitações certificados (136) Matrículas/SISU (322), acesso a email institucional SIn (200), divulgação de estágios (79), transferência externa(40), Cota (31), diplomas (75), Bolsas (23) e outros, como por exemplo, busca por reportagens, pedidos de orientações, divulgação de eventos, encaminhamentos diversos (94).

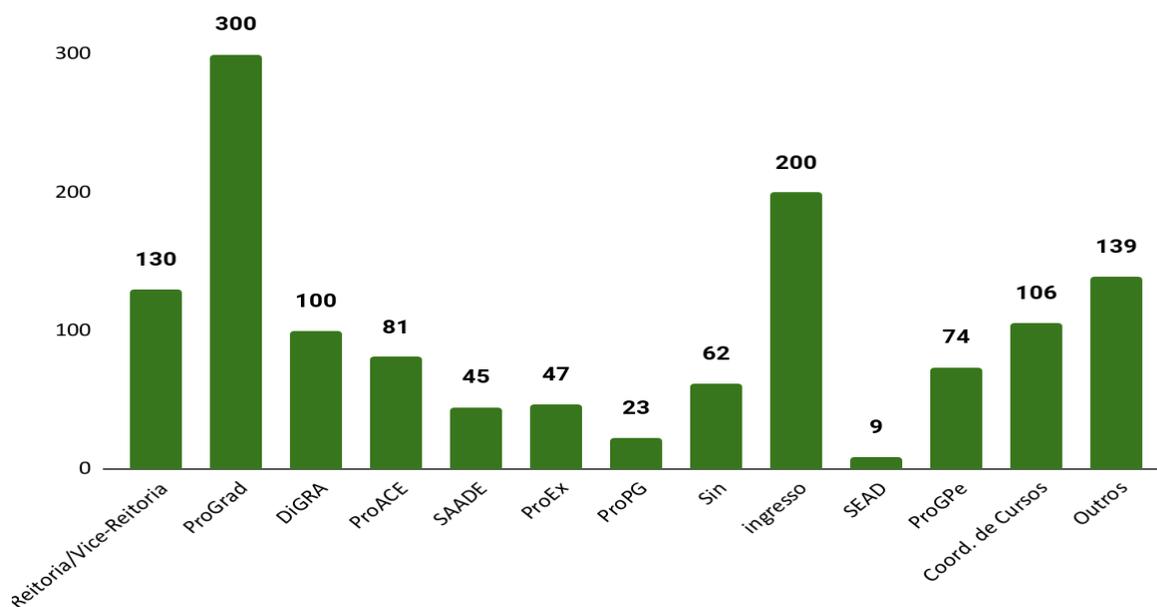
Gráfico 09 - Assuntos solicitados por e-mail - 2022



Fonte: Planilhas internas - Ouvidoria

Gráfico 10 - estão descritos os departamentos mais citados nos e-mails recebidos, durante o ano de 2022. A ProGrad foi o setor mais demandado (300) registros, coordenações de curso (106), DIGRA (100) Comitê de ingresso (200), Reitoria (130) ProACE (81). Destaca-se ainda a ProGPe (74), a Sin (62), SEAD (09), ProEx (47), SAADE (45) ProPG (23) e outros (139).

Gráfico 10 - Departamentos mais citados - 2022



Fonte: Planilhas internas - Ouvidoria

4. Considerações Gerais

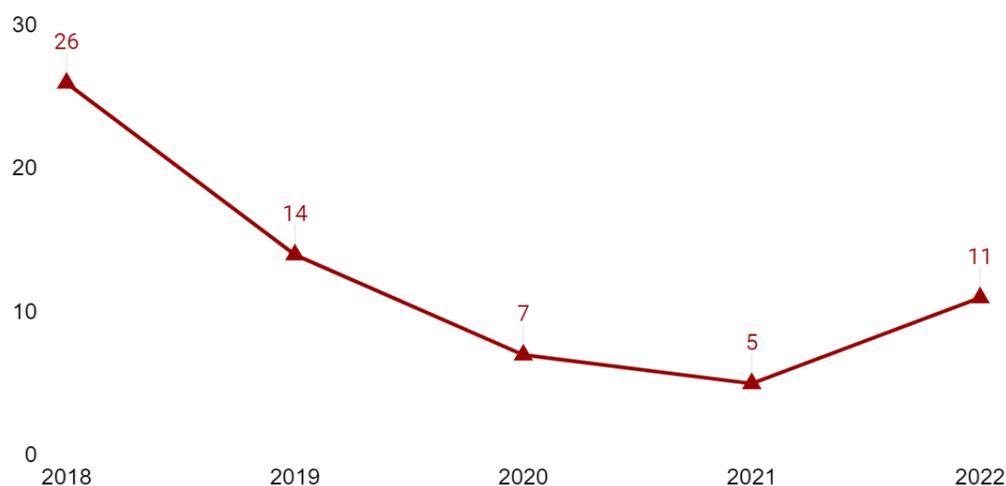
Com base nas manifestações recebidas ao longo deste período, percebe-se que há necessidade de chamar a atenção para a continuidade da observância de alguns aspectos, tais como:

- continuidade, aprimoramento e fortalecimento do combate a todo tipo de assédio e violência em todos os *campi* da UFSCar, em especial através de ações e campanhas permanentes e articuladas entre diferentes instâncias, de caráter pedagógico e formativo.

Baseado nas manifestações acolhidas pela Ouvidoria durante o trabalho remoto, houve uma estabilização no número de registros destas demandas - Assédio moral (1) e sexual (1), 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.

No gráfico 11, ao analisar dados sobre violência entre os os anos de 2018/2022 observa-se que em 2018 foram registrados (26) supostos casos. Nos período entre 2020 e 2021, houve uma queda no número de registros na instituição e pode estar relacionado com o período pandêmico, pois as atividades acadêmicas foram desenvolvidas de forma remota. Em 2022 percebe-se um leve aumento nos registros dos casos (11), que pode ser entendido pelo retorno presencial da comunidade acadêmica.

Gráfico 11 - Registros de supostos casos de violência recebidos na Ouvidoria - 2018/2022



Fonte: Planilhas internas - Ouvidoria

- 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 destes 1º semestre de análise. São eles:

- 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 a importância do acolhimento no retorno às aulas presenciais e outras atividades acadêmicas;

- 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.

- Leituras de Edital - os usuários têm muita dificuldade de entender os editais publicados, principalmente no que se refere ao ingresso pelo SISU.

- Certificados e diplomas - Devido ao trabalho remoto, percebeu-se maiores dificuldades do usuário em acessar os procedimentos para o acesso aos documentos.

Os dados apresentados tem como intenção cumprir os objetivos principais da Ouvidoria:

I - A defesa dos direitos dos servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Universidade;

II - A articulação, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas de ações voltadas à promoção de direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III - O desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

IV - A sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

Ressalta-se que a Ouvidoria não tem caráter 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.

5. Análise dos desafios e propostas

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, contribui para o entendimento da necessidade de fortalecimento e integração da área de controladoria

interna da UFSCar, representada pelas cinco instâncias (Auditoria Interna-AudIn, Coordenadoria de Gestão e Mediação de condutas - CoGMeC, Departamento de Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos - DIRC, Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, Comitê de Ética da UFSCar.

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 transcrevemos ao manifestante, as ações e encaminhamentos realizados.

Percebe-se também a necessidade de aprimorar a relação com a Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (SPDI) e seus departamentos: Departamento de Informação - DeINfo e o Departamento de Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos - DIRC, a fim de aprimorarmos os serviços prestados por essa Ouvidoria.

Em relação a carta de serviços, verifica-se que a ouvidoria é responsável por acompanhar a avaliação dos serviços prestados ao usuário externo da comunidade acadêmica.

Considerando o documento Orientador de cadastro de serviços no portal gov.br para as instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e **Instituições da Educação Superior**, por meio do [Ofício Interministerial nº 3/2022](#) e [Documento Orientador](#), foram publicados catálogos de serviços padronizados, tendo em vista o entendimento conceitual acerca dos serviços prestados pelas Instituições da Rede Federal, apontado no documento.

Conforme Catálogo de serviços da Rede Federal de Educação Superior, deve-se acompanhar oito serviços avaliados pela comunidade externa:

1. Matricular-se em curso de graduação
2. Matricular-se em curso de pós-graduação
3. Matricular-se em curso de extensão
4. Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação
5. Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação
6. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação
7. Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação
8. Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação

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.

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 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 por meio da escuta ativa e acolhimento de pessoas para um encaminhamento mais seguro de suas demandas, e deve ser vista como uma ferramenta essencial à construção da cidadania e respeito ao Estado de Direito no ambiente universitário.

QUADRO 01 - Propostas Principais da Ouvidoria

Desafio identificado	Proposta
Informações sobre a UFSCar e seus departamentos	Atualizar sites da UFSCar, nomes e-mails e ramais
Dificuldades dos candidatos sobre editais do SISU	Vídeos institucionais de curta duração sobre o SISU
Dificuldades na emissão de certificados de cursos de especialização	Reunião com a ProEx e Comitê de Governança Digital na busca de propostas e melhorias no atendimento.
Regimento interno da Ouvidoria	Atualização do regimento Interno da Ouvidoria
Uso do Fala.BR	Criação da comissão para estudo do uso ou não da integração da plataforma FAla.BR e SEI
Divulgação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria	Ouvidoria itinerante
Conselho de Usuários	Divulgação e Campanha
Carta de serviços	Atualização dos serviços registrados para a comunidade externa, conforme orientação CGU

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm. Acesso em: 01 jun. 2022.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Guia de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>. Acesso em: 01 jun. 2022

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Portaria nº 581, de 9 de março de 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 01 jun. 2022

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Portaria nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021. Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/67501/3/Portaria_3126_2022.pdf. Acesso em: 01 jun. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. [Portaria GR No 5613/2022](#). Plano de Ação Modelo de Maturidade Ouvidoria Pública UFSCar - MMOuP. Disponível em: <https://www.ouvidoria.ufscar.br/pt-br/assets/arquivos/governanca/plano-mmoup-ufscar.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2023.