

Relatório de Gestão

2024

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

Ouvidor Geral

Joel Carlos dos Santos

São Carlos

2025

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, discentes, 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 de Gestão da Ouvidoria em 2024. 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.

Abreviaturas e siglas

CASM - Coordenadoria de Articulação em Saúde Mental

CGU - Controladoria Geral da União

CoGMeC - Coordenadoria de Gestão e Mediação de Condutas

OGU - Ouvidoria Geral da União

ProACE - Pró Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis

SAADE - Secretaria de Ações Afirmativas Diversidade e Equidade

SEI - Sistema Eletrônico de Informações

SiSU - Sistema de Seleção Unificada

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. FORÇA DE TRABALHO	5
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	6
3.1 Número de Manifestações	7
3. 1. 1 Tipologia das Manifestações	10
4. ANÁLISE QUANTO ÀS MOTIVAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES	12
4.1. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS	14
5. AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTAS PARA SUPERÁ-LAS	14
5.1. Ações Exitosas	14
5.2. Dificuldades Enfrentadas	15
5.3. Propostas de melhorias	16
6. AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS	16
7. CARTA DE SERVIÇOS	17
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

1. INTRODUÇÃO

O presente documento tem por objetivo apresentar o Relatório de Gestão e os indicadores das atividades da ouvidoria da UFSCar, realizado no ano de 2024.

Elucidamos 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 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, discentes, 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 de irregularidades e denúncias dos interessados;

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

- 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;
- Manter 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.

2. FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria da UFSCar contava com um quadro de dois servidores: 1 Ouvidor e 1 Assistente em Administração. Porém, devido ao falecimento de um membro da equipe, em agosto de 2024, a força de trabalho da Ouvidoria foi reduzida a um servidor público apenas que passou a atuar como ouvidor pró-tempore.

A equipe tem por atribuição as manifestações típicas de Ouvidoria, ou seja, é responsável pelo recebimento, acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela UFSCar. Enquanto o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação é realizado por outra unidade.

Realiza também atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações e orientações à Comunidade Universitária.

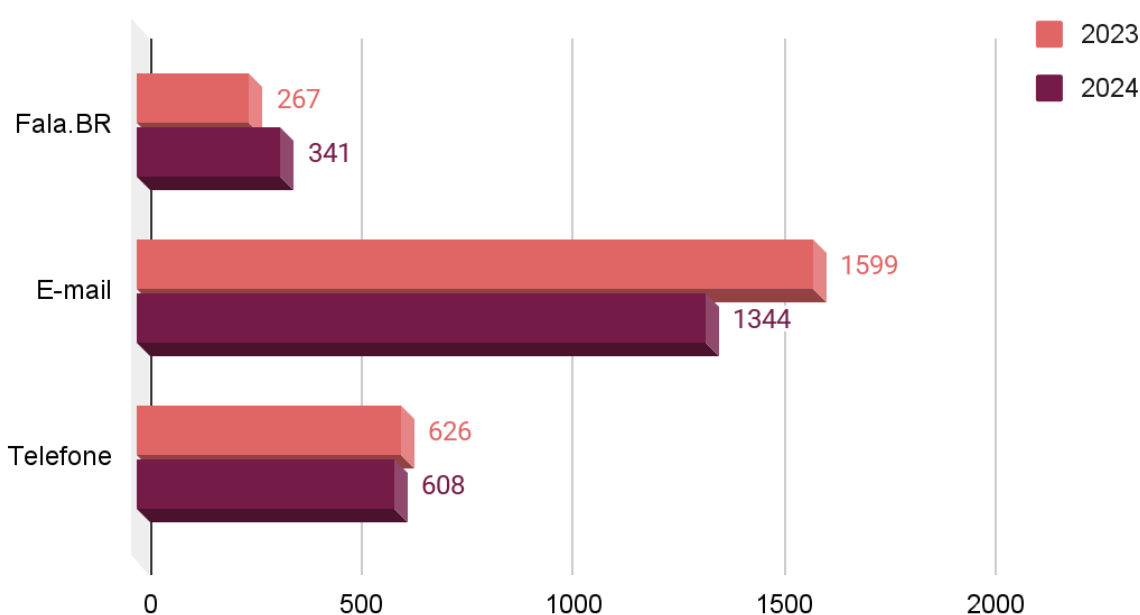
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Em 2024, foram realizados 42 atendimentos presenciais, 608 atendimentos telefônicos, 1344 atendimentos por e-mail e 341 manifestações pela Plataforma Virtual Fala.BR, perfazendo um total de 2335 interações com a comunidade interna/externa no período.

Em comparação com o ano de 2023, nota-se uma diminuição no número de atendimentos telefônicos, presenciais e por e-mail e, por outro lado, um aumento considerável no número de manifestações recebidas pela Plataforma Virtual Fala.BR.

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 consultas, sanado dúvidas, repassado contatos e direcionado o usuário aos setores competentes para atendimento de sua demanda. Importante ressaltar que os dados coletados fora da Plataforma Fala.BR são aproximados.

Gráfico 01 - Formas de Acesso à Ouvidoria - Comparativo 2023/2024



Fonte: Fala.BR e planilhas internas

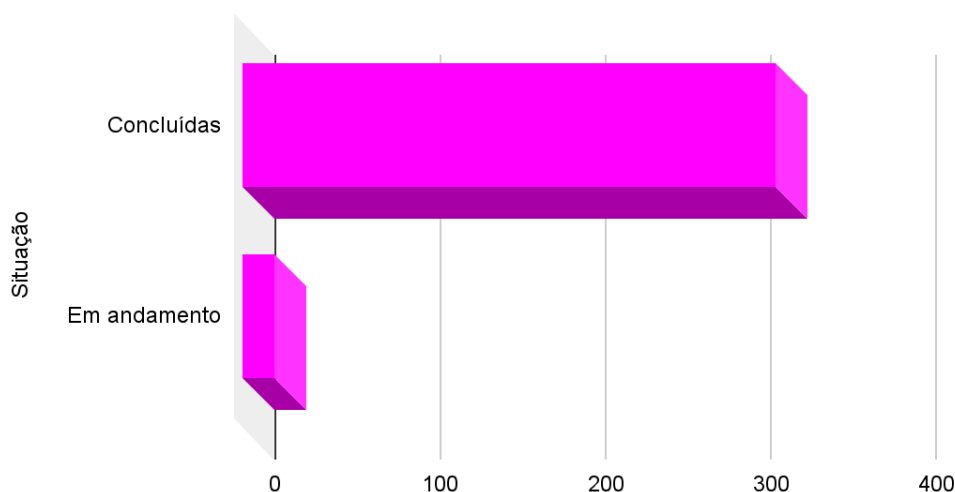
Com base no Gráfico 01, é possível realizar uma comparação das manifestações recebidas entre os anos 2023 e 2024 através dos principais canais de atendimento da Ouvidoria da UFSCar.

Com a divulgação intensa da unidade nos últimos anos, tem-se como consequência, um considerável aumento no número de registros pela plataforma Fala.BR.

3.1 Número de Manifestações

Das 341 manifestações recebidas na plataforma Fala.BR em 2024, apesar da redução da força de trabalho da unidade ao longo do ano, 322 foram concluídas ainda no ano de 2024 e 19 ou aproximadamente 6% das manifestações recebidas neste período foram concluídas no início de 2025, dentro do prazo legal para o envio das respostas conclusivas.

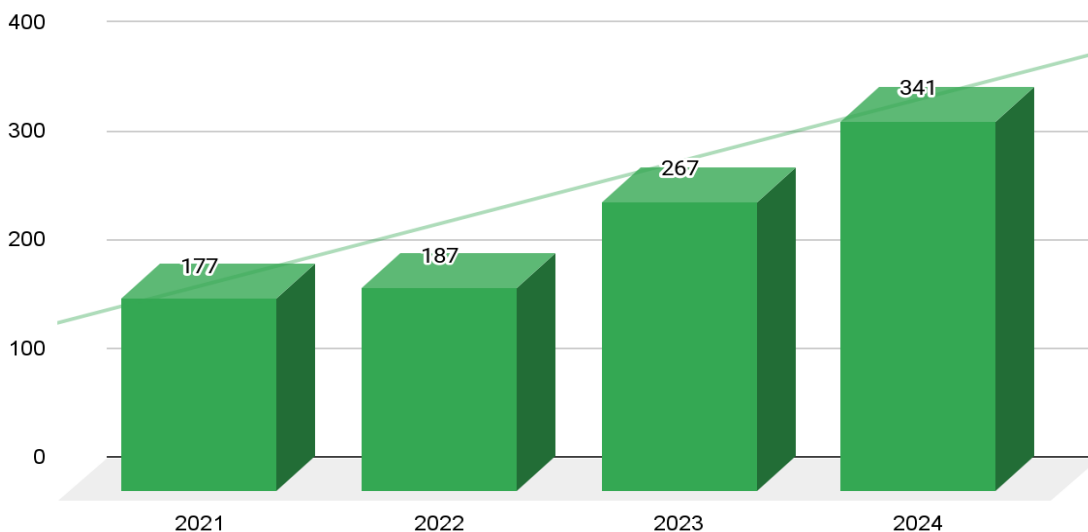
Gráfico 02 - Status das manifestações - 2024



Fonte: Plataforma Fala.BR

O gráfico de fluxo comparativo abaixo mostra que desde 2021 o número de manifestações registradas pela plataforma Fala.BR tem crescido de forma constante, sendo que a variação ocorrida entre os anos de 2023 e 2024 foi de aproximadamente 28%. Esse aumento deve estar relacionado a maior divulgação da atuação da Ouvidoria da UFSCar.

Gráfico 03 - Fala.BR nº de manifestações 2021/2024

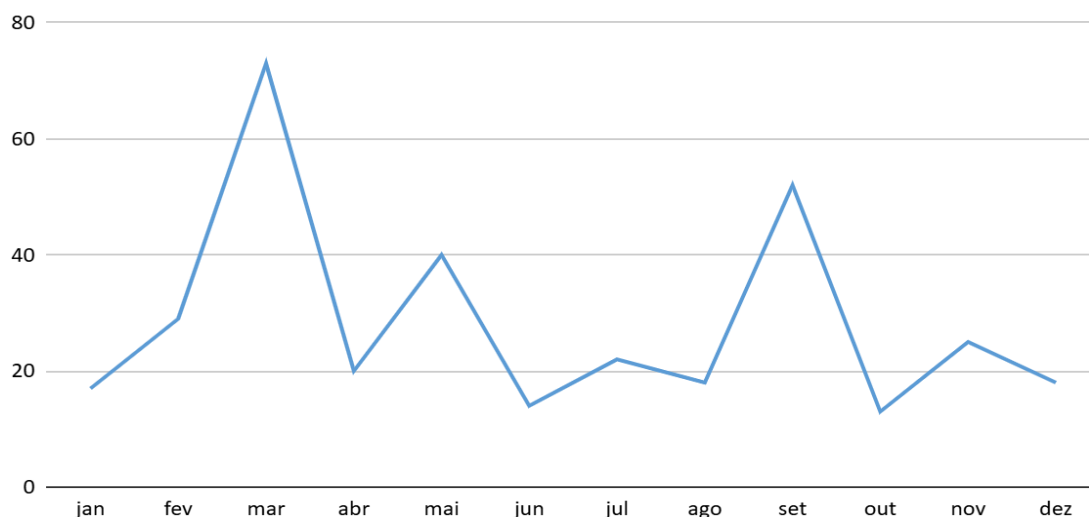


Fonte: Plataforma Fala.BR

Em 2024, a unidade recebeu 341 manifestações durante o ano, porém é possível perceber um pico de manifestações bem acentuado no mês de março. Esse fenômeno ocorreu devido a maior demanda e procura de informações durante o processo do Sistema de Seleção Unificada - SiSU - na qual a ouvidoria é procurada com frequência para sanar dúvidas e para o registro de solicitações ou reclamações.

Em setembro também houve uma elevação acentuada no número de manifestações recebidas, mas a alteração se deu por conta de um episódio isolado que afetou uma turma inteira de uma determinada disciplina.

Gráfico 4 - Manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFSCar, em 2024:

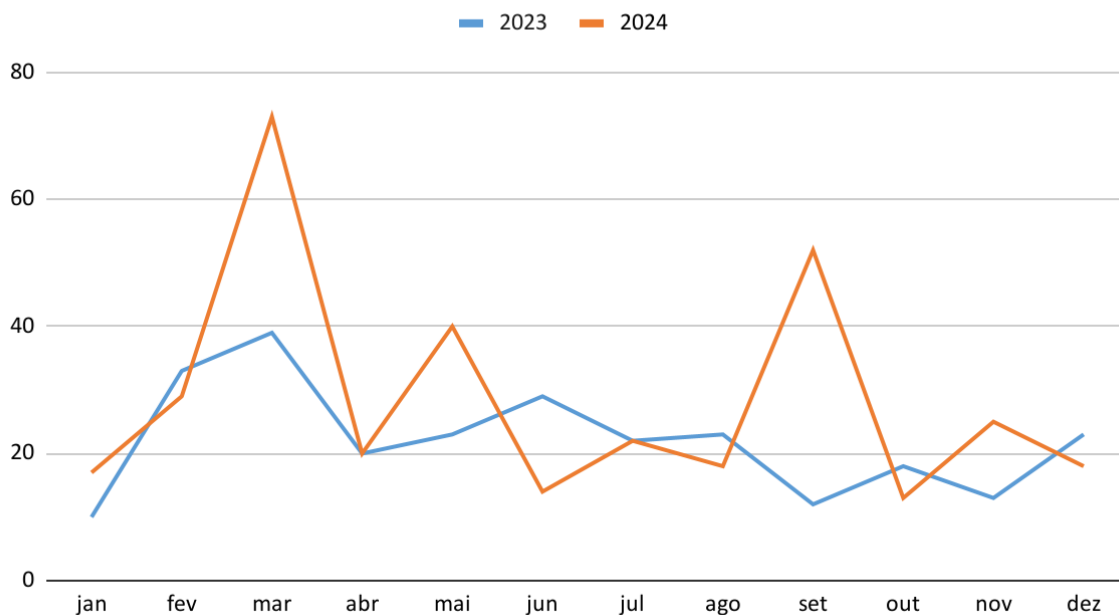


Fonte: Painel Resolveu

Fazendo um comparativo entre os registros efetuados ao longo dos anos 2023 e 2024 percebe-se que o fenômeno provocado pelo SiSU se repete a cada ano.

Esta demanda sazonal contribuiu para que a administração superior, juntamente com os gestores do serviço, buscasse uma alternativa que fosse capaz de, ao mesmo tempo, reduzir a demanda tratada pela ouvidoria no período, bem como padronizar o atendimento das demandas oriundas do SiSU. Esta alternativa foi viabilizada com a criação de uma Central de Atendimento que, a partir de 2025 passou a atender às demandas relacionadas ao ingresso na graduação por meio do SiSU.

Gráfico 5 - Comparação de Manifestações 2023/2024

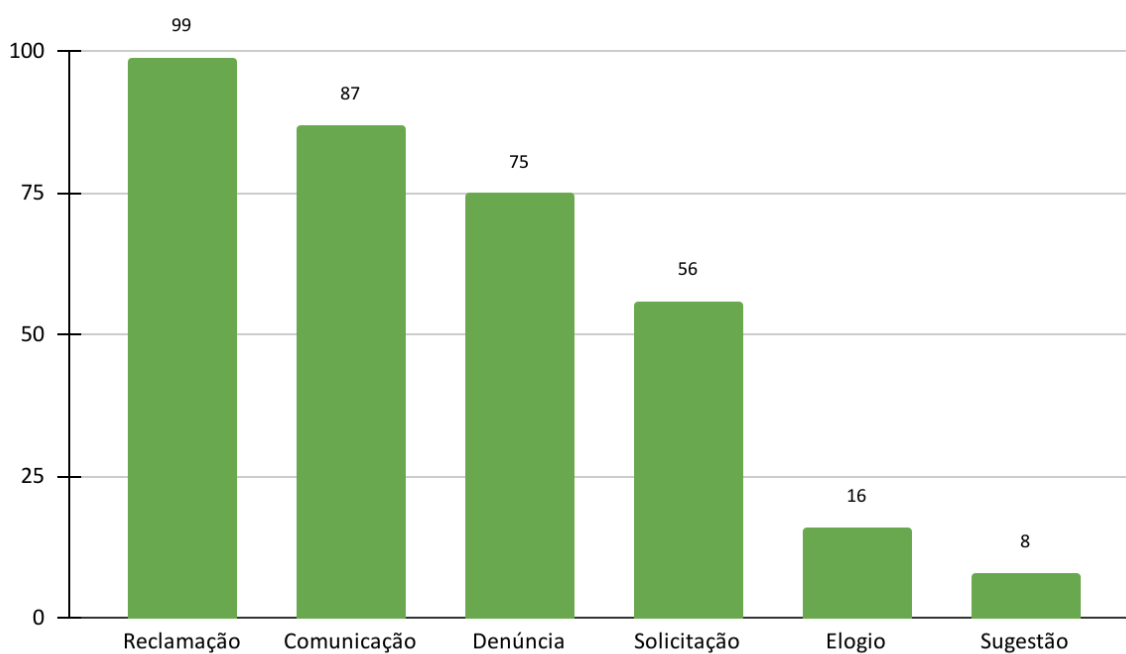


Fonte: Painel Resolveu

3. 1. 1 Tipologia das Manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFSCar em 2024, pela ordem, podem ser categorizadas em: 99 registros do tipo Reclamação, 87 registros do tipo Comunicação, 75 registros do tipo Denúncia, 56 registros do tipo Solicitação, 15 registros do tipo Elogio e 08 registros do tipo Sugestão, conforme mostra o gráfico abaixo.

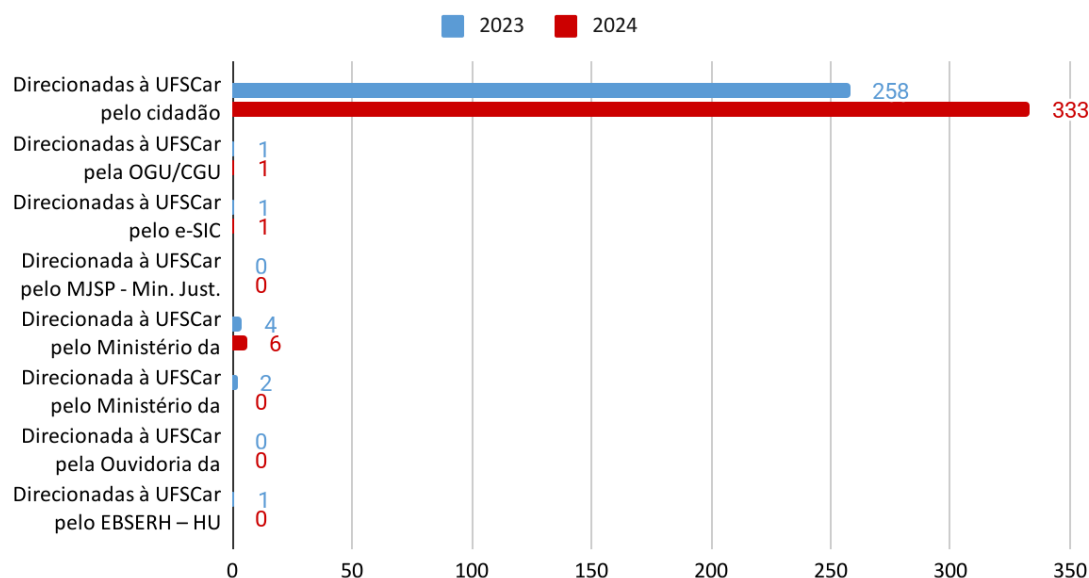
Gráfico 6 - Tipologia das manifestações recebidas, em 2024:



Fonte: Plataforma Fala.BR

No gráfico seguinte, é possível observar o número das manifestações encaminhadas à UFSCar por outros órgãos institucionais durante 2024 em comparação ao ano anterior. Destaca-se o encaminhamento de 06 manifestações que foram direcionadas pelo Ministério da Educação.

Gráfico 7 - Manifestações direcionadas à UFSCar - 2023/2024

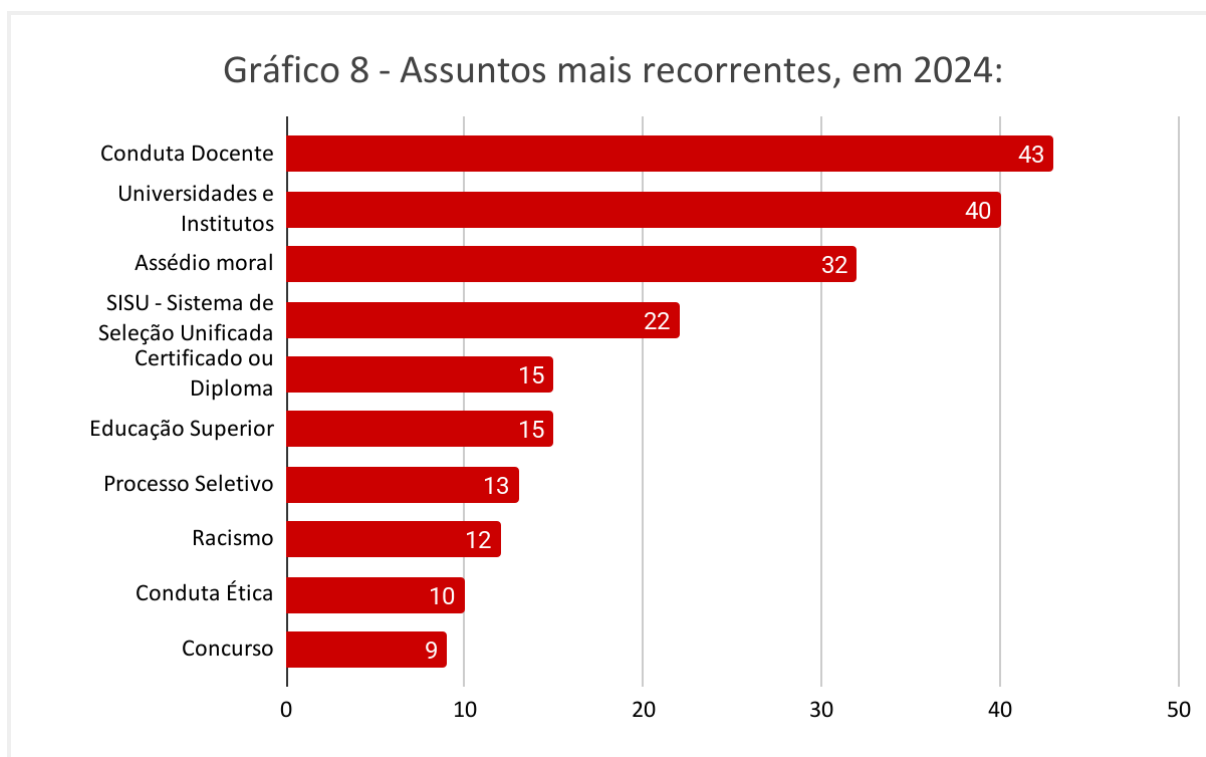


Fonte: Painel Resolveu

Com relação às manifestações recebidas pela plataforma virtual Fala.BR, o tempo médio de resposta foi de 15,64 dias em 2024, de acordo com as informações obtidas no Painel Resolveu? disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

4. ANÁLISE QUANTO ÀS MOTIVAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

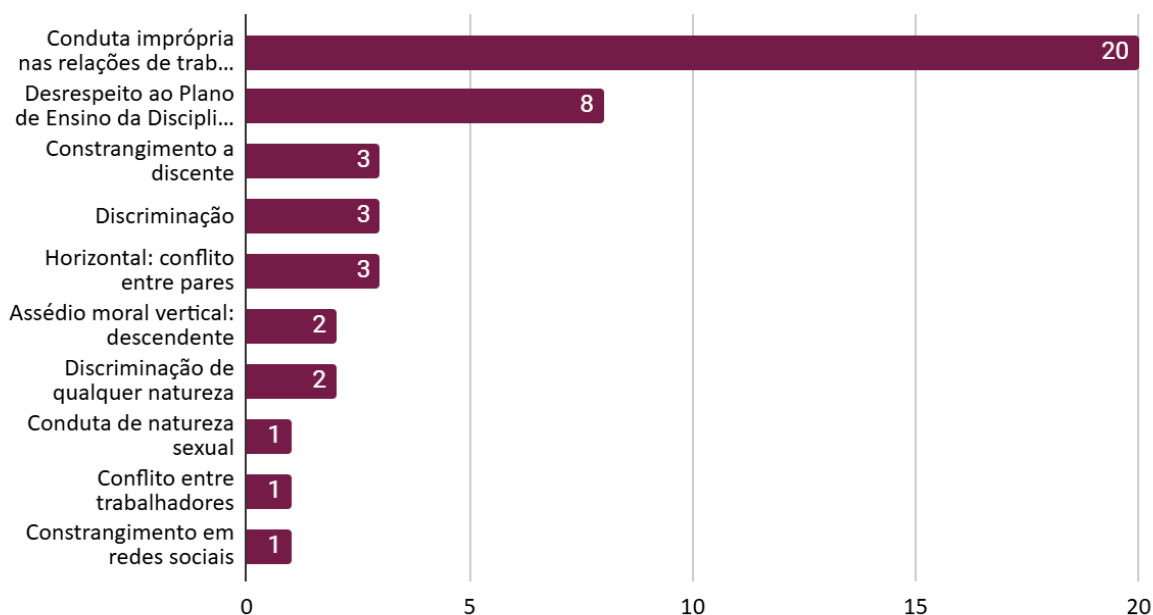
No gráfico abaixo, excetuando-se as manifestações arquivadas, identificam-se que os dez assuntos mais demandados via plataforma Fala.BR, em ordem decrescente, foram: Conduta docente (43), Universidade e Institutos (40), Assédio moral (32), SiSU (22), Educação Superior (15), Certificado/Diploma(15), Processo Seletivo (13), Racismo (12), Conduta Ética (10) e Concurso (09).



Fonte: Painel Resolveu?

Em complementação, no gráfico 9, estão demonstrados os subassuntos mais citados na Plataforma. Os mais demandados, pela ordem decrescente, foram: Conduta imprópria nas Relações de Trabalho (20), Desrespeito ao Plano de Ensino da Disciplina (9), Constrangimento a discente (03), Discriminação (03), Horizontal: conflito entre pares (03), Assédio moral vertical: descendente (02), Discriminação de qualquer natureza (02), Conduta de natureza sexual (01), Conflito entre trabalhadores (01) e Constrangimento em redes sociais (01). Ainda, para contexto, a Ouvidoria da UFSCar tem a possibilidade de criar subassuntos específicos quando necessário.

Gráfico 9 - Principais subassuntos registrados em 2024:



Fonte: Painel Resolveu?

4.1. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS

Problemas Recorrentes	Soluções adotadas
Assédio Moral e Discriminação	Formulação da Resolução ConUni nº 9, de 2 de outubro de 2024
Alta demanda sobre informações do SiSu provocando uma sobrecarga na unidade	Criação da Central de Atendimento
Casos de discriminação espalhados	Promoção de campanhas contra discriminação
Conflitos internos	Reuniões com a SAADE, CASM e ProACE

5. AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTAS PARA SUPERÁ-LAS

5.1. Ações Exitosas

As seguintes ações realizadas em 2024 foram consideradas exitosas:

Criação informal do Grupo de Apoio da Ouvidoria (GAO): Composto pela Ouvidoria, Chefia de Gabinete da Reitoria e pela Coordenadoria de Gestão e Mediação de Condutas, o grupo é responsável pela admissibilidade e encaminhamento das demandas mais complexas.

Elaboração de cartilhas informativas: Produção de materiais orientativos para os usuários, disponibilizados no site da Ouvidoria, com instruções detalhadas sobre como registrar manifestações.

Expansão da presença digital: Criação de perfis institucionais em redes sociais, como o Instagram, permitindo maior proximidade com o público e facilitando a disseminação de informações na era digital.

Atualização do regimento interno: Elaboração da minuta do regimento da Ouvidoria para adequação ao Decreto nº 116/2024.

Ações de divulgação no campus: Distribuição de panfletos com informações sobre os canais de atendimento da Ouvidoria durante eventos universitários, dentre eles, a recepção dos novos ingressantes.

Solicitação de estagiário(a): Requisição feita no final de 2024 e já atendida no início de 2025. O atendimento desta solicitação deverá impactar de forma muito positiva o trabalho da unidade.

5.2. Dificuldades Enfrentadas

Os desafios enfrentados pela Ouvidoria estão apresentados a seguir, organizados por ordem de impacto, do risco mais significativo ao de menor impacto para o setor:

Diminuição da força de trabalho: Durante dois terços do ano os trabalhos da Ouvidoria foram realizados por apenas um(a) servidor(a), resultando em dificuldades, mas não no descumprimento dos prazos.

Excesso de demandas sazonais: O primeiro semestre foi marcado por um volume excessivo de demandas relacionadas ao SiSU, impactando de forma negativa no atendimento de outras demandas.

Falta de compreensão dos usuários a respeito das atribuições da Ouvidoria:

I - Pequenos conflitos, de fácil resolução na unidade onde foram gerados, foram encaminhados para a Ouvidoria.

II - Entendimento, por parte de muitos usuários, de que a Ouvidoria tem como uma de suas atribuições a apuração das denúncias;

III - Ansiedade da comunidade em ter uma resposta imediata para as demandas mais complexas, sem levar em consideração os trâmites processuais.

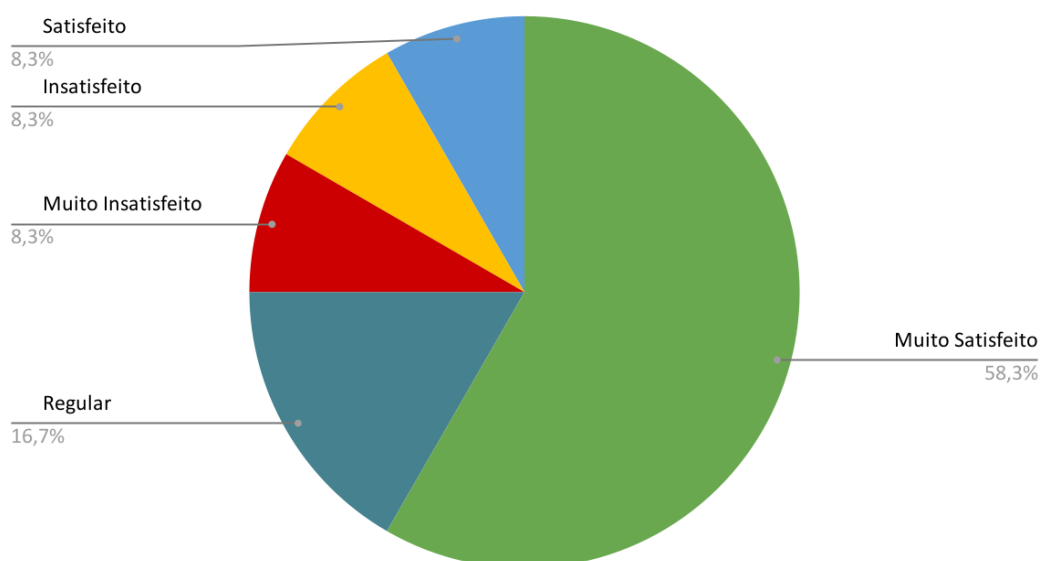
5.3. Propostas de melhorias

- I - Formalização do Grupo de Apoio da Ouvidoria (GAO);
- II - Parceria e diálogo permanente com setores estratégicos da instituição;
- III - Dar mais visibilidade à Ouvidoria;
- IV - Aprovação, junto ao Conselho de Administração da UFSCar, da minuta do regimento da Ouvidoria para adequação ao Decreto nº 116/2024.

6. AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A avaliação dos serviços por meio do Conselho de Usuários, conforme orientação da Ouvidoria-Geral da União, está aguardando alguns ajustes para torná-la mais compatível com a realidade das Instituições de Ensino Superior. Por isso, e pela falta de conselheiros em número suficientes, não houve a disponibilização de enquete para avaliação dos conselheiros. No entanto, na plataforma Fala.BR, é possível que o usuário avalie sua satisfação com o atendimento da Ouvidoria da UFSCar após receber a resposta conclusiva de sua demanda e, de certa forma, a avaliação está atrelada à satisfação com o atendimento de sua manifestação. Em 2024, as avaliações dos usuários aconteceram da seguinte maneira: 58,3% muito satisfeitos, 8,3% satisfeitos, 16,7% regular, 8,3% insatisfeitos e 8,3% muito insatisfeitos.

Gráfico 10 - Satisfação do usuário com o atendimento, em 2024:



Fonte: Painel Resolveu?

7. CARTA DE SERVIÇOS

Com relação à [Carta de Serviços ao Usuário](#), publicada no site gov.br, foi solicitada junto ao Ministério da Economia, em julho de 2023, a atualização dos serviços, a despublicação de alguns deles por não estarem em consonância com o Documento Orientador - Cadastro de Serviços no Portal Gov.Br para Instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e Instituições Federais de Educação Superior.

A solicitação será retomada ao longo do biênio 2025/2026 para que constem na Carta de Serviços apenas os 8 serviços sugeridos pelo documento orientador.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluimos ressaltando que a **Ouvidoria da UFSCar** não possui caráter judicativo ou deliberativo. Ela tem papel fundamental na mediação entre as instâncias universitárias e as comunidades interna e externa. Seu trabalho segue os prazos estabelecidos na legislação vigente, os quais podem não atender à urgência de algumas demandas. Por isso, recomenda-se que a Ouvidoria seja acionada especialmente nas seguintes situações:

- Após buscar orientação diretamente nos setores responsáveis e não obter retorno satisfatório;
- Quando houver conhecimento de irregularidades, infrações à legislação ou descumprimento de normas internas da UFSCar;
- Em casos de discriminação de qualquer natureza;
- Sempre que houver a percepção de violação de direitos;
- Para contribuir com sugestões que possam aprimorar a Universidade;
- Quando desejar enviar elogios a qualquer unidade ou servidor da UFSCar.

Entre as principais funções da Ouvidoria da UFSCar, destacam-se:

I - Defesa de direitos: Garantir os direitos dos servidores docentes, técnico-administrativos, estudantes e da comunidade externa em suas relações com a Universidade.

II - Promoção da equidade: Articular ações voltadas à promoção de direitos de grupos vulneráveis ou sujeitos à discriminação.

III - Fomento à participação: Desenvolver iniciativas que incentivem a participação da comunidade interna e externa na melhoria das atividades institucionais.

IV - Transparência e aperfeiçoamento: Sistematizar e divulgar informações sobre as demandas recebidas, contribuindo para o monitoramento e aprimoramento das normas e procedimentos acadêmicos e administrativos.

Além de sua função mediadora, a Ouvidoria recebe, encaminha e acompanha as demandas dos usuários junto aos gestores responsáveis pelos serviços públicos da UFSCar. Também realiza o monitoramento diário da plataforma virtual **Fala.BR**, do **SEI** e do e-mail institucional, garantindo transparência e qualidade no atendimento.

São Carlos, 30 de abril de 2025.

Joel Carlos dos Santos
Ouvidor da UFSCar

Profª. Drª. Ana Beatriz de Oliveira
Reitora da UFSCar