

# Relatório de Gestão

## 2025

Ouvidoria da UFSCar

**Reitora da UFSCar**

Profa. Dr<sup>a</sup> Ana Beatriz de Oliveira

**Vice-Reitora da UFSCar**

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria de Jesus Dutra dos  
Reis

**Gabinete da Reitoria**

Lourdes de Souza Moraes

**Equipe técnica**

**Ouvidor Geral**

Joel Carlos dos Santos

**Estagiária da Ouvidoria**

Ana Carolina Garcia

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 publicizar o trabalho da Ouvidoria, apresentamos o Relatório de Gestão da Ouvidoria em 2025. 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

CCS - Coordenadoria de Comunicação Social

CGU - Controladoria Geral da União

CIG - Coordenadoria de Ingresso na Graduação

CoAd - Conselho de Administração

CoGMeC - Coordenadoria de Gestão e Mediação de Condutas

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública

GAO - Grupo de Apoio da Ouvidoria

MEC - Ministério da Educação

OGU - Ouvidoria Geral da União

PROFOCO - Programa de Formação Continuada

ProACE - Pró Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis

SAADE - Secretaria de Ações Afirmativas Diversidade e Equidade

SiSU - Sistema de Seleção Unificada

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>2. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>6</b>
<b>3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA</b>	<b>7</b>
3.1 Número de Manifestações	8
3.1.1 Tipologia das Manifestações	12
<b>4. ANÁLISE QUANTO ÀS MOTIVAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES</b>	<b>14</b>
<b>4.1. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS</b>	<b>16</b>
<b>5. AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTAS PARA SUPERÁ-LAS</b>	<b>17</b>
5.1. Ações Exitosas	17
5.2. Dificuldades Enfrentadas	18
5.3. Propostas de melhorias	18
<b>6. AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS</b>	<b>19</b>
<b>7. CARTA DE SERVIÇOS</b>	<b>20</b>

## 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 2025.

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 de sua demanda) 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 sociedade<sup>1</sup>.

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 leis, decretos, portarias e instruções normativas, 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, sendo que este deve estar alinhado às normativas federais que regem os trabalhos das

---

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

ouvidorias, 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;
- Manter o site da Ouvidoria atualizado;
- 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 força de trabalho da Ouvidoria da UFSCar atualmente é composta por um servidor efetivo que exerce a função de ouvidor, em período integral, e por uma estagiária, com carga horária de 20 horas semanais.

O ouvidor tem por atribuição as manifestações típicas de Ouvidoria, ou seja, é responsável pelo recebimento, análise prévia, pedido de complementação, quando necessário, encaminhamento, acompanhamento do tratamento das manifestações nas diversas unidades internas administrativas e acadêmicas e resposta às manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela UFSCar. As atividades de menor complexidade e responsabilidade, mas não menos importantes

para o andamento dos trabalhos da ouvidoria, são realizadas pela estagiária, sempre com a supervisão do ouvidor. O atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação é realizado por outra unidade.

O ouvidor é responsável também pelos atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações e orientações à Comunidade Universitária e externa e orientando para que as manifestações de ouvidoria, sempre que possível, sejam realizadas por meio da plataforma virtual Fala.BR.

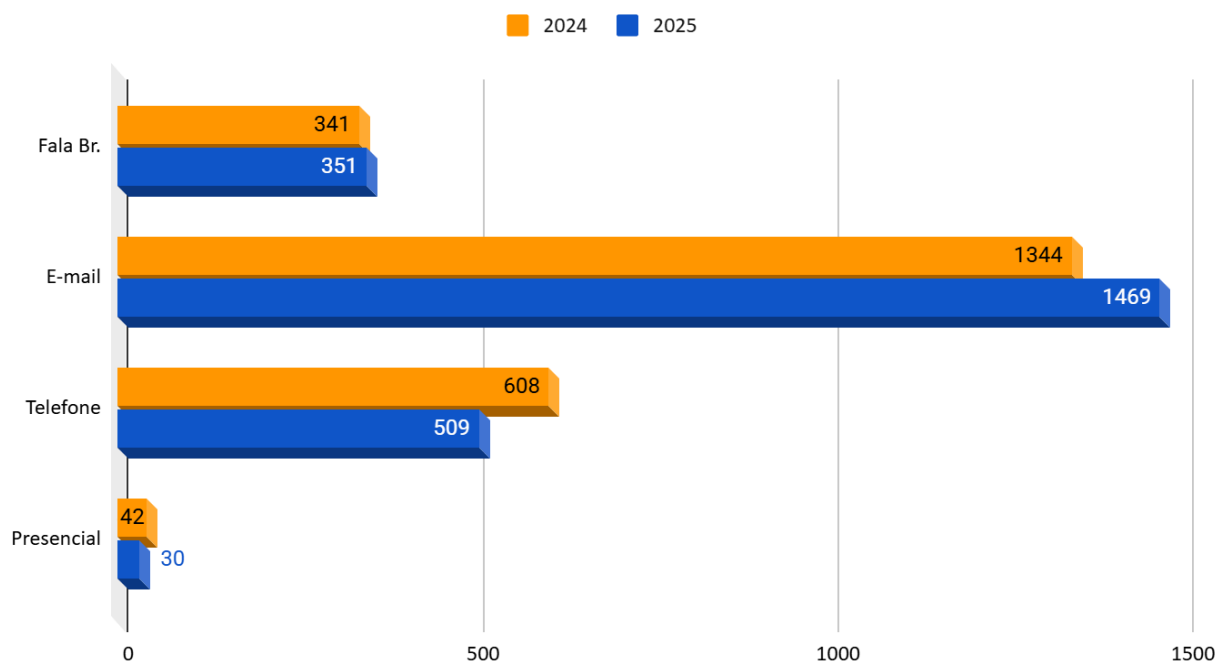
### **3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria da UFSCar realizou 30 atendimentos presenciais, 509 atendimentos telefônicos, 1469 atendimentos por e-mail, recebeu e tratou 351 manifestações pela Plataforma Virtual Fala.BR, perfazendo um total de 2359 interações com a comunidade interna/externa no período.

Ao fazer uma comparação entre os atendimentos realizados em 2025 com os realizados em 2024 percebe-se que houve um ligeiro aumento no atendimento de manifestações recebidas pela plataforma [Fala.BR](#), aproximadamente 3%, mas os atendimentos pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria sofreram uma queda de aproximadamente 36% nos atendimentos presenciais, 18,69% nos atendimentos telefônicos e aproximadamente 8% nas interações por e-mail.

A Ouvidoria, embora com uma força de trabalho reduzida, frente ao grande volume de demandas recebidas e a complexidade de muitas delas, não tem medido esforços para que todas as demandas, sejam elas registradas na plataforma virtual Fala.BR ou orientações solicitadas por e-mail, sejam respondidas, conclusivamente, no menor prazo possível. Também tem respondido consultas, sanado dúvidas, repassado contatos e direcionado o usuário aos setores competentes para atendimento de sua demanda. É importante ressaltar que os dados coletados fora da Plataforma Fala.BR são aproximados, mas procurou-se retratá-los da forma mais fidedigna possível, a fim de que possam ser úteis para futuras tomadas de decisões.

Gráfico 01 - Formas de Acesso a Ouvidoria 2024/2025



Fonte: Fala.BR e planilhas internas

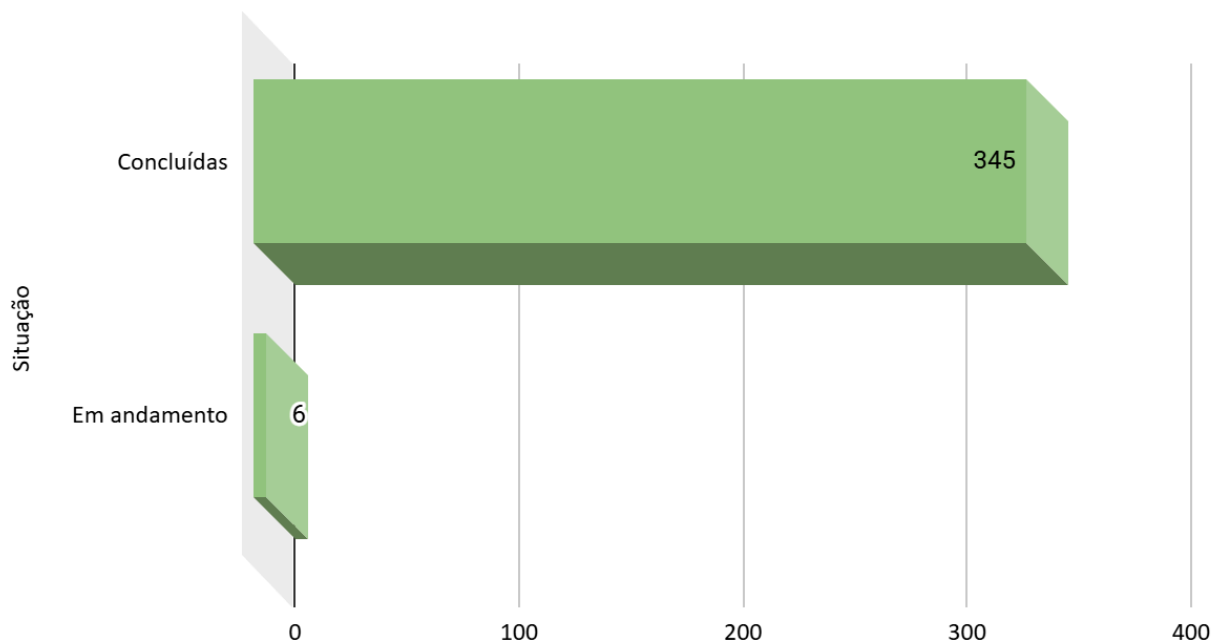
O Gráfico 01, apresenta um comparativo do número das interações realizadas entre os usuários internos e externos com a Ouvidoria da UFSCar ao longo dos anos de 2024 e 2025, através dos principais canais de atendimento da Ouvidoria da UFSCar. A divulgação da Ouvidoria durante a recepção da calourada, bem como por meio de redes sociais tem dado maior visibilidade à unidade. Como consequência, nota-se um aumento constante no número de registros, principalmente pela plataforma [Fala.BR](#). Este aumento, embora não esteja disponível no gráfico, cujo objetivo é fazer o comparativo entre os anos de 2024 e 2025, começou a ocorrer de 2020 para 2021 e tem se repetido em todos os anos subsequentes.

### 3.1 Número de Manifestações

A Ouvidoria da UFSCar, ao longo do ano de 2025, recebeu pela plataforma Fala.BR, 351 manifestações. Mesmo com a força de trabalho reduzida, 345 (98%) das manifestações registradas receberam uma resposta conclusiva ainda em 2025. As outras 6 manifestações foram respondidas, sem pendências e dentro do prazo estipulado, no início de 2026. Infelizmente os prazos de atendimento foram um pouco afetados, conforme será demonstrado no decorrer deste

relatório.

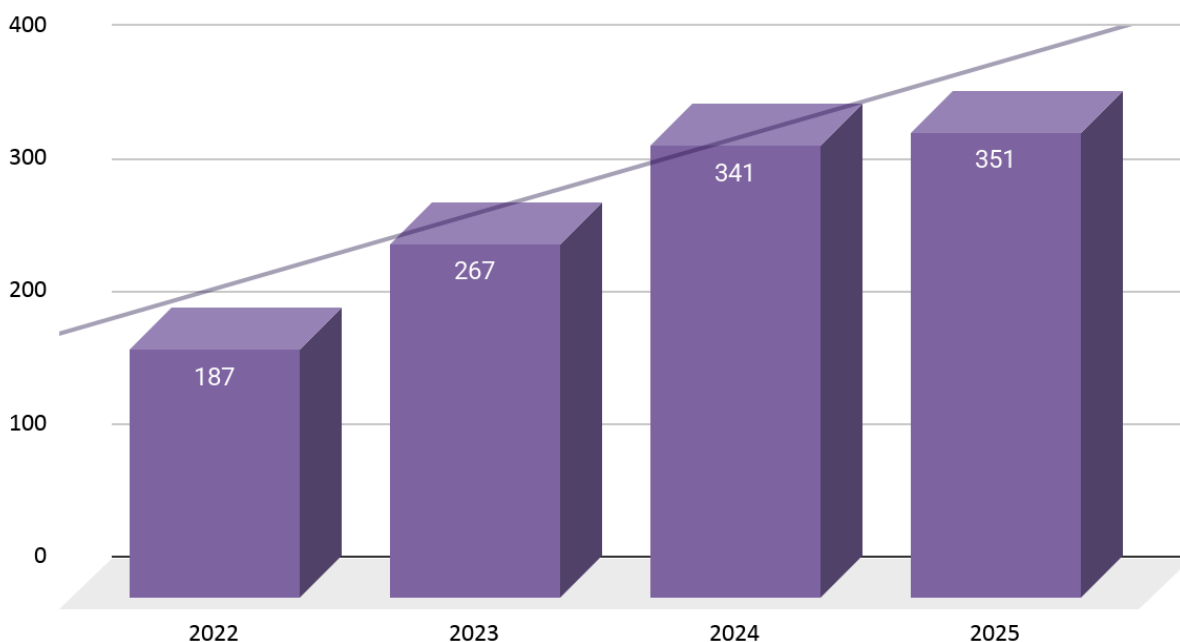
Gráfico 02 - Status de Manifestações 2025



Fonte: Plataforma Fala.BR

O gráfico de fluxo comparativo abaixo mostra o crescimento, ao longo dos últimos anos, no número de manifestações registradas pela plataforma [Fala.BR](#). Depois de alguns crescimentos anuais expressivos entre os anos de 2022 e 2024, 2025 também seguiu com uma tendência de crescimento, no entanto o crescimento foi mais tímido, não chegando a atingir o percentual de 3% em comparação com os quantitativos registrados em 2024. Esse aumento, como revelado anteriormente, deve estar relacionado a maior divulgação da atuação da Ouvidoria da UFSCar.

Gráfico 03 - Fala.BR nº de manifestações 2022/2025



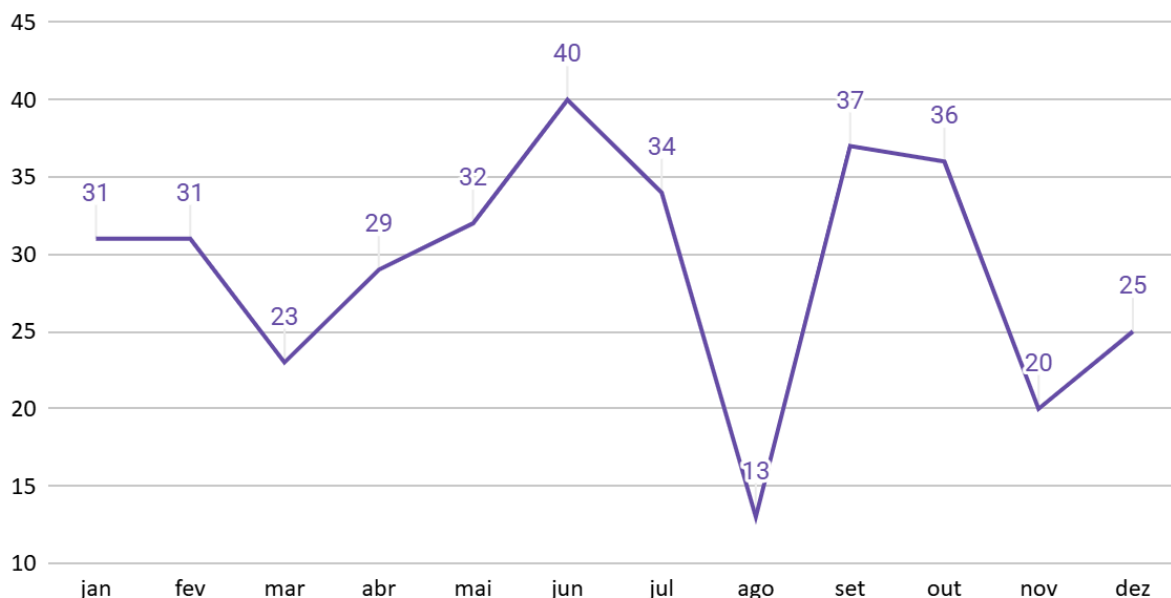
Fonte: Plataforma Fala.BR

A Ouvidoria da UFSCar recebeu durante o ano de 2025, 351 manifestações pelo seu canal oficial de recebimento de manifestações de ouvidoria, a plataforma [Fala.BR](#). O mês de junho se destacou por concentrar o maior número de manifestações recebidas em um único mês. Foram 40 registros. Porém é importante destacar que 15 registros estavam ligados a um único episódio isolado, cujo acontecimento gerou insegurança em uma turma inteira que recorreu à Ouvidoria na tentativa de solucionar o problema enfrentado. Ainda é possível observar outros 2 picos no registro de manifestações ocorridos em setembro e outubro de 2025. Em contrapartida, o mês de agosto, com apenas 13 registros, foi o mês com o menor número de manifestações registradas pela plataforma Fala.BR.

O primeiro quadrimestre do ano, geralmente marcado em anos anteriores, por um excessivo número de registros de manifestações de ouvidoria, por conta de uma maior procura de informações a respeito do processo seletivo para ingresso na graduação por meio do Sistema de Seleção Unificada - SiSU - em 2025 não recebeu um número exorbitante de manifestações. A resposta para a redução dos registros de manifestações pela plataforma [Fala.BR](#) neste período do ano pode estar associada à maior divulgação da Central de Atendimento: canal oficial para sanar dúvidas sobre os processos seletivos da instituição. Com um prazo de atendimento inferior aos praticados pela Ouvidoria, e com uma equipe capacitada para responder às diversas dúvidas

relacionadas especificamente ao processo seletivo, sem na maioria dos casos, ter que acionar outras unidades, a Central de Atendimento tornou-se uma aliada da Ouvidoria da UFSCar que, desta forma, concentra seus esforços em outros tipos de demanda para as quais é chamada a contribuir.

Gráfico 04 - Manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFSCar, em 2025:

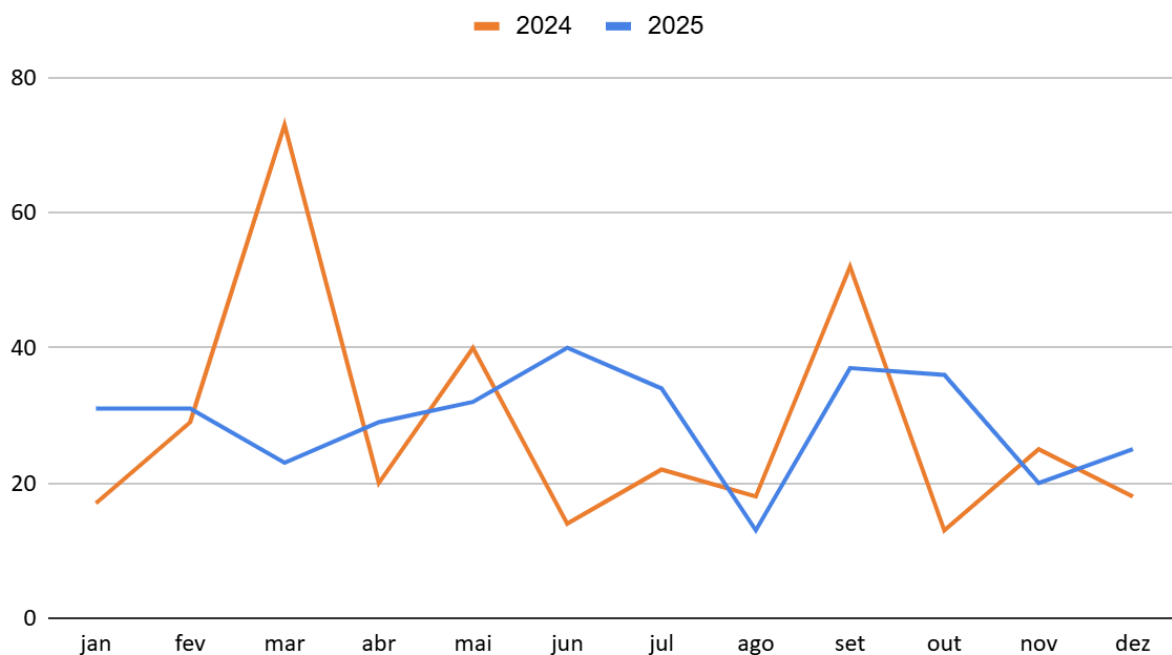


Fonte: Painel Resolveu

Fazendo um comparativo entre os registros efetuados ao longo dos anos 2024 e 2025, percebe-se que o fenômeno provocado pelo SiSU não se repetiu em 2025.

Sendo esta uma demanda sazonal, a administração superior, juntamente com os gestores do serviço, buscou 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. A ação já começou a gerar resultados positivos e tende, com o passar dos anos, ser um grande diferencial na UFSCar para o atendimento das demandas oriundas deste público específico.

Gráfico 05 - Comparação das Manifestações 2024/2025

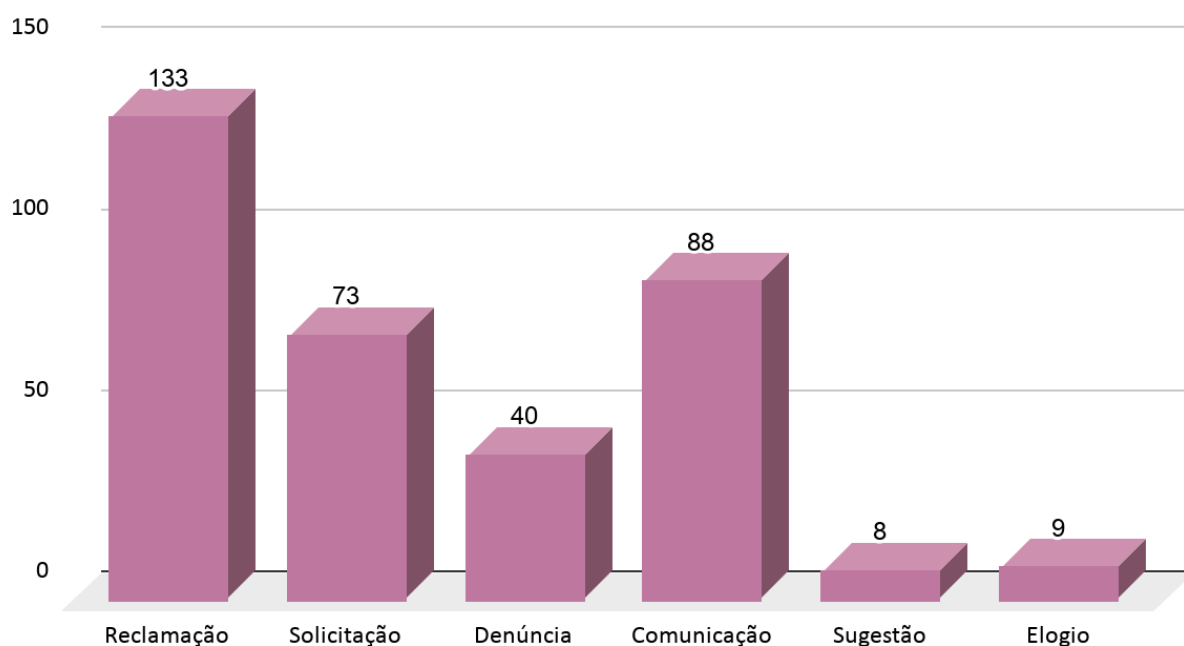


Fonte: Painel Resolveu

### 3. 1. 1 Tipologia das Manifestações

A Ouvidoria da UFSCar recebeu e tratou em 2025, 133 manifestações classificadas como reclamação, 88 classificadas como comunicação, sendo estas denúncias registradas anonimamente, 73 solicitações, 40 denúncias, 9 elogios e 8 sugestões, conforme representado no gráfico 6 abaixo. É importante frisar que algumas manifestações, respeitado o estabelecido no Art. 16 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, foram arquivadas, mas o arquivamento também precede de análise prévia por parte da ouvidoria e, portanto, são classificadas como manifestações que receberam o devido tratamento.

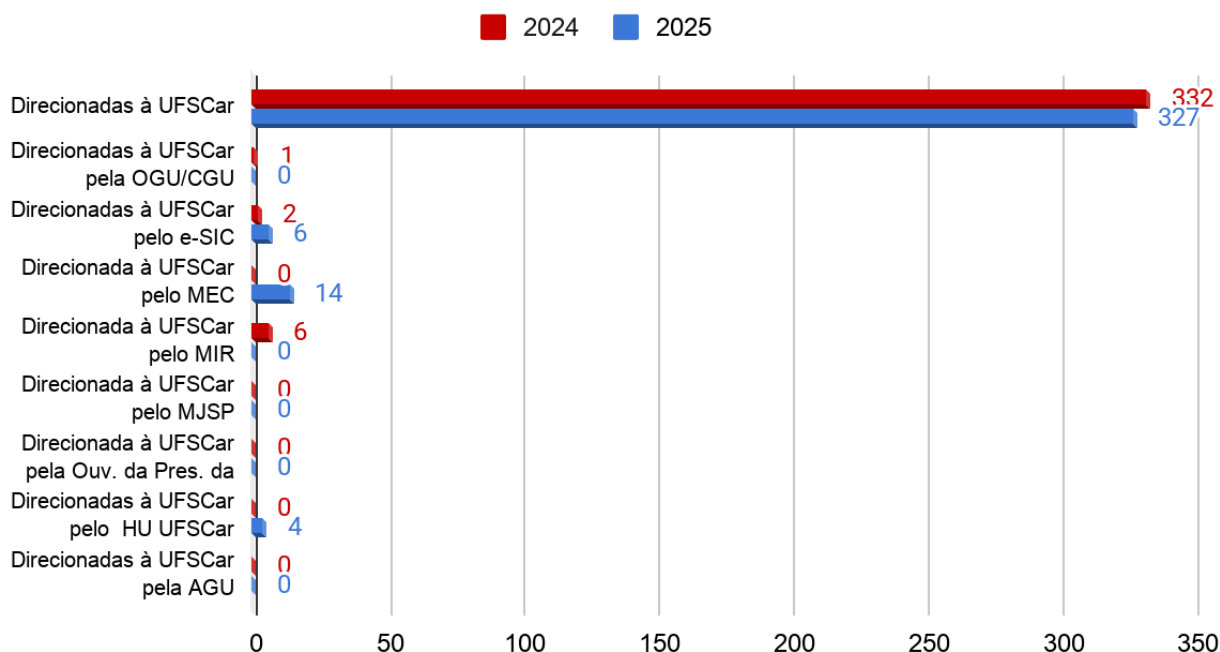
Gráfico 06 - Tipologia das Manifestações recebidas, em 2025:



Fonte: Plataforma Fala.BR

No gráfico 7 está demonstrado o número de manifestações enviadas à ouvidoria por meio da própria pessoa manifestante, que representa a maioria esmagadora dos registros e as manifestações encaminhadas à UFSCar por outros órgãos institucionais durante 2025, em comparação ao ano anterior. Merece destaque o encaminhamento de 14 manifestações da Ouvidoria do Ministério da Educação para a Ouvidoria da UFSCar.

## Gráfico 07 - Manifestações direcionadas à UFSCar 2024/2025



Fonte: Painel Resolveu?

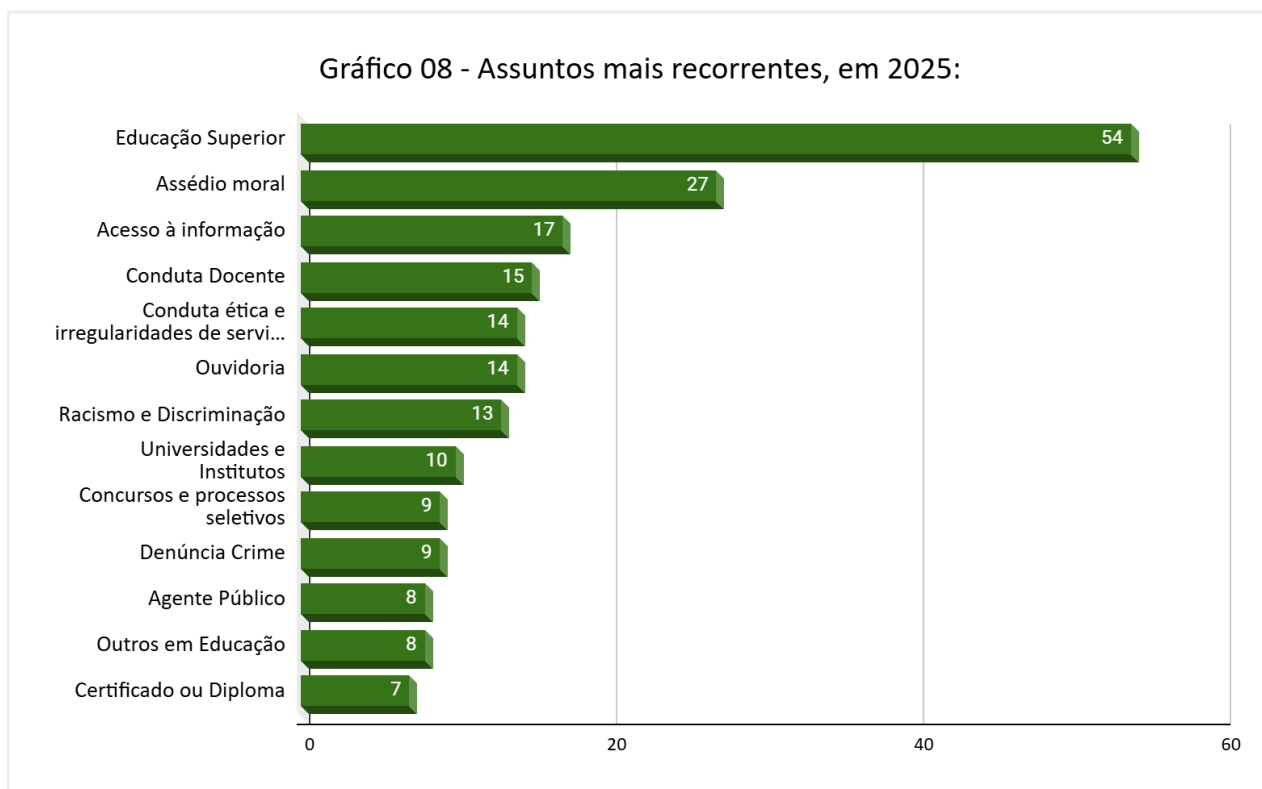
Com relação às manifestações recebidas pela plataforma virtual Fala.BR, houve um aumento considerável no tempo médio de resposta, passando de 16,3 dias em 2024 para 28,1 dias em 2025, de acordo com as informações obtidas no Painel Resolveu? disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

É sempre bom frisar que alguns fatores como aumento e complexidade das demandas, ausência do servidor em período de férias, tempo de espera para atuação de unidades acadêmicas e administrativas e horas destinadas à capacitação são alguns dos fatores que influenciam o tempo médio de resposta às manifestações da Ouvidoria.

#### 4. ANÁLISE QUANTO ÀS MOTIVAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

Estão listados no gráfico 8, os assuntos mais demandados no registro das manifestações enviadas à Ouvidoria da UFSCar, via plataforma [Fala.BR](#). Foram excluídos os assuntos oriundos de manifestações arquivadas por qualquer motivo. Com a atualização da plataforma [Fala.br](#) e a retirada de alguns assuntos indicados com grande frequência, o assunto “Educação Superior” figurou como o mais demandado. Foram 54 registros sobre o referido assunto, o que corresponde a aproximadamente 15% do total de manifestações registradas ao longo do ano. Com o intuito de

coletar informações mais precisas sobre as manifestações recebidas, a Ouvidoria da UFSCar procurou dar mais clareza ao assunto por meio da escolha de um subassunto mais específico ou, quando necessário, alterando o assunto escolhido pela pessoa manifestante. Outros assuntos em destaque foram: Assédio moral, com 27 registros, Acesso à Informação, com 17 e Conduta docente, com 15 registros. Problemas com Certificado ou Diploma que nos últimos anos figuram como destaque negativo, em 2025 foram menos demandados.

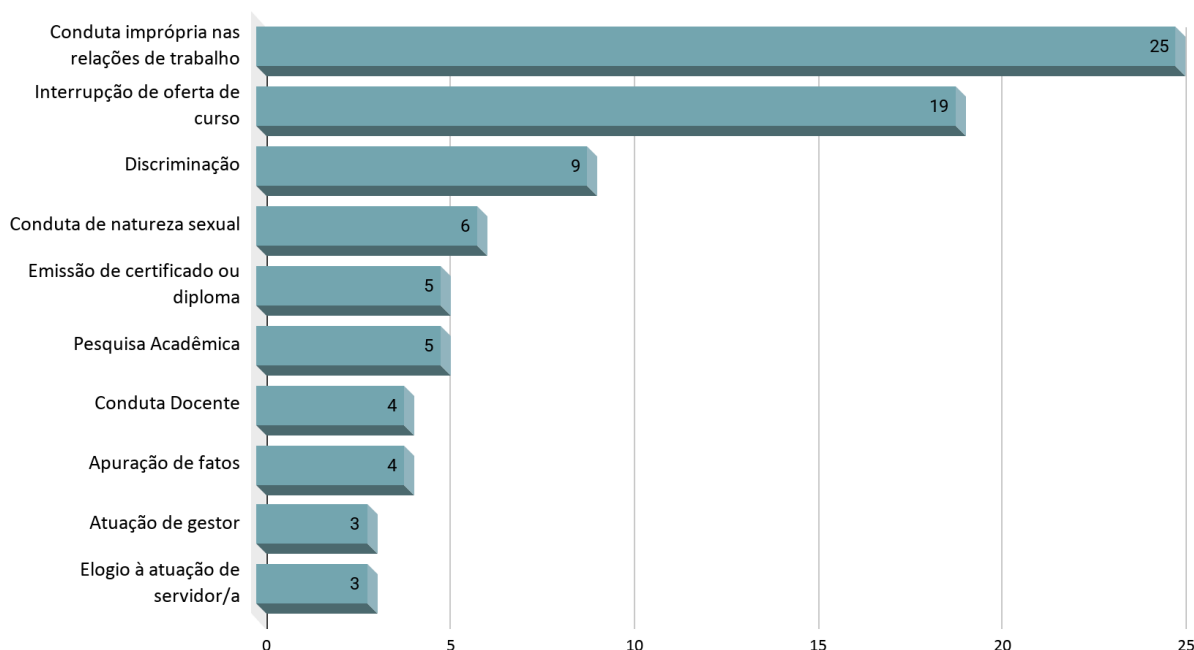


Fonte: Painel Resolveu?

Se em muitos casos os assuntos são um pouco genéricos, principalmente para as manifestações tratadas no âmbito das Instituições de Ensino Superior, os subassuntos servem para complementá-los, trazendo mais lucidez e clareza ao caso recebido. No gráfico 9, estão representados os subassuntos mais citados na Plataforma Fala.BR. É importante ressaltar que os servidores da ouvidoria têm total liberdade para a escolha do subassunto, procurando sempre que possível relacioná-lo da melhor forma ao assunto e ao caso concreto recebido. O subassunto “Conduta imprópria nas relações de trabalho” foi o mais demandado, com 25 registros. Mas ele não se refere apenas às relações de trabalho propriamente dita, mas também às relações entre pares e nas relações entre ascendentes e descendentes dentro da instituição de ensino. Merece

destaque também o subassunto “Interrupção de oferta de curso”, que registrou 19 ocorrências em um único episódio. Ressalta-se ainda, que as Ouvidorias têm a discricionariedade para criar subassuntos específicos, de acordo com suas necessidades. A criação de assuntos, por outro lado, é algo mais complexo e exige aprovação externa.

Gráfico 09 - Principais subassuntos registrados em 2025:



Fonte: Painel Resolveu?

#### 4.1. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS

Problemas Recorrentes	Soluções adotadas
Assédio Moral	Maior divulgação da Resolução ConsUni nº 9, de 2 de outubro de 2024
Condutas de natureza sexual	Divulgação do Guia Lilás
Alta demanda sobre informações do SiSu provocando uma sobrecarga na unidade	Criação da Central de Atendimento e constante contato com a CIG
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 2025 foram consideradas exitosas:

**Reuniões semanais com o Grupo de Apoio da Ouvidoria (GAO):** Composto pela Ouvidoria, Chefia de Gabinete da Reitoria e pela Coordenadoria de Gestão e Mediação de Condutas (CoGMeC). O grupo é responsável pela admissibilidade e encaminhamento das demandas mais complexas.

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

**Expansão da presença digital:** Disponibilização de informações 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 e à Portaria Normativa CGU nº 238/2025.

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

**Fortalecimento da força de trabalho com a contratação de estagiário(a):** Início das atividades em fevereiro de 2025. O atendimento desta solicitação impactou de forma muito positiva o trabalho da unidade.

**Proposta de criação da Sala de Acolhimento da Ouvidoria:** Escolha e reforma de uma sala de acolhimento da Ouvidoria, onde são realizados os atendimentos presenciais, sendo o local reservado e de fácil acesso.

**Participação em evento organizado pela CGU:** Participação no Encontro de Ouvidorias e SICs da Educação, promovido pelo MEC, realizado em Brasília/DF, em setembro de 2025.

**Participação em evento organizado pela Unicamp:** III Seminário e I Congresso Internacional de Mediação em Ambiente Universitário da Unicamp.

**Outras capacitações remotas:** Participação em outras capacitações promovidas pela CGU, ou ofertadas pela ENAP e/ou PROFOCO.

## 5.2. Dificuldades Enfrentadas

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

**Força de trabalho reduzida:** A força de trabalho da Ouvidoria é composta pelo ouvidor, em tempo integral, e por uma estagiária com carga horária de 20h semanais. Em períodos de recebimento de demandas sazonais o cumprimento dos prazos de atendimento das demandas torna-se um grande desafio.

**Excesso de demandas sazonais:** O primeiro semestre de cada ano é sempre 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;

IV - Excesso de demandas recebidas, principalmente por telefone e e-mail, de casos que não são de competência da Ouvidoria. A Ouvidoria tem sido acionada, muitas vezes, como se fosse uma Central de Atendimento.

## 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 e à Portaria Normativa CGU nº 238/2025;

V - Contribuir com a elaboração do Edital de ingresso na Graduação a partir da percepção da experiência dos usuários deste serviço;

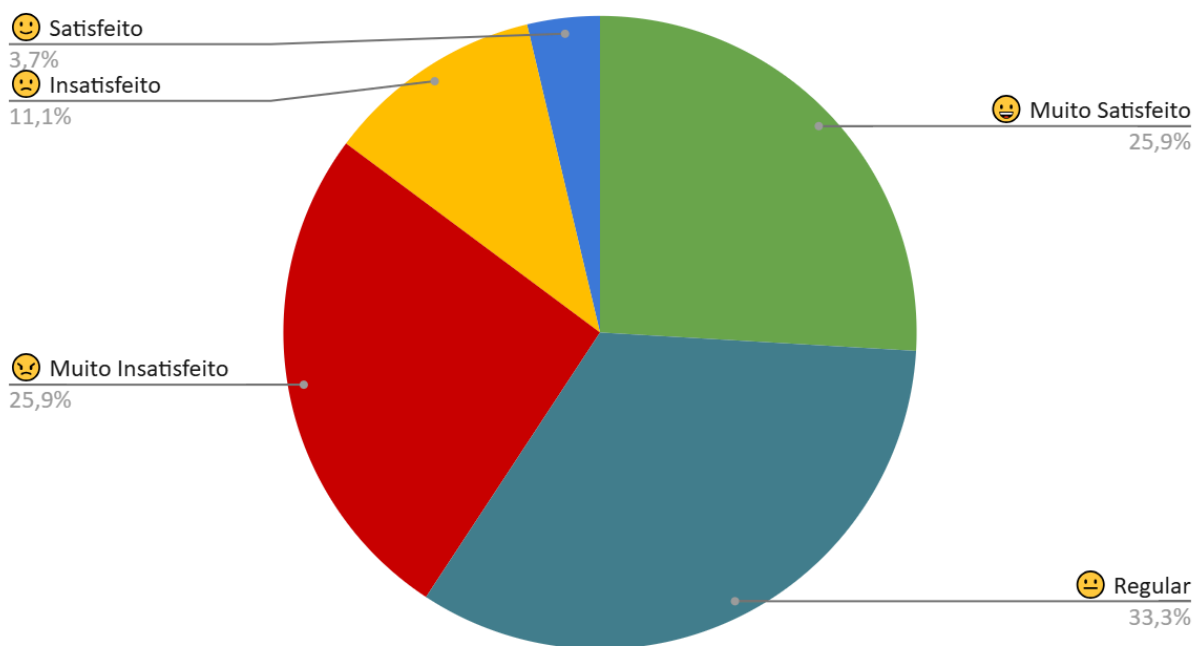
VI - Apresentação de proposta de melhorias de determinados serviços, os quais têm sido causa de grande número de manifestações.

## 6. AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A avaliação dos serviços por meio do Conselho de Usuários, conforme orientação da Ouvidoria-Geral da União, estaria aguardando alguns ajustes para torná-la mais compatível com a realidade das Instituições de Ensino Superior. A determinação de que a avaliação seja feita apenas pelo público externo ao órgão encontra barreiras para a sua efetividade nas referidas instituições, inclusive pela falta de conselheiros em número suficientes para a avaliação dos serviços. Em 2025 não houve a disponibilização de enquete para avaliação dos conselheiros.

No entanto, na plataforma Fala.BR, é possível que o usuário demonstre o grau de satisfação após receber a resposta à sua manifestação. Em 2025, a pesquisa de satisfação do usuário foi respondida por um número pouco significativo, menos de 8% das pessoas que registraram alguma manifestação na plataforma [Fala.BR](#). As avaliações dos usuários aconteceram da seguinte maneira: a satisfação dos extremos: Muito satisfeitos e Muitos insatisfeitos foi de 25,9%, 33,3% avaliaram o atendimento como regular, 11,1% ficaram insatisfeitos e 3,7% ficaram satisfeitos com a resposta à sua manifestação.

Gráfico 10 - Satisfação do usuário com o atendimento, em 2025:



Fonte: Painel Resolveu?

## 7. CARTA DE SERVIÇOS

Com relação à **Carta de Serviços ao Usuário**, publicada no site gov.br, [Carta de Serviços publicada em 2022 no site gov.br](#), há necessidade de solicitação junto ao Ministério da Economia, da 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 se faz necessária para que constem na Carta de Serviços, preferencialmente os 8 serviços sugeridos pelo documento orientador e para que sejam retirados do site possíveis serviços destinados apenas ao público interno do órgão.

Concluimos ressaltando que a **Ouvidoria da UFSCar** não possui caráter judicativo ou deliberativo. Ela atua exclusivamente como mediadora 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, 31 de março de 2026.

---

Joel Carlos dos Santos  
Ouvidor da UFSCar

---

Profª. Dra. Ana Beatriz de Oliveira  
Reitora da UFSCar