

## **DELIBERAÇÕES DA 33ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CoAd REALIZADA EM 26/02/2016**

**1 – Adesão ao Programa de Professor Sênior:**

a) Prof. Dr. Orlando Moreira Filho, junto ao Departamento de Genética e Evolução. [ATO COAD Nº 157](#)

b) Profa. Dra. Maria da Glória Bonelli, junto ao Departamento de Sociologia. [ATO COAD Nº 158](#)

c) Prof. Dr. Alzir Azevedo Batista, junto ao Departamento de Química. [ATO COAD Nº 159](#)

d) Prof. Dr. Armando Augusto Henrique Vieira junto ao Departamento de Botânica. [ATO COAD Nº 160](#)

e) Prof. Dr. João Sérgio Cordeiro, junto ao Departamento de Engenharia Civil. [ATO COAD Nº 161](#)

f) Prof. Dr. Ricardo Siloto da Silva, junto ao Departamento de Engenharia Civil. [ATO COAD Nº 162](#).

**2 - Adesão ao exercício da Docência Voluntária:**

a) Dra. Karen Artur, junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Políticas. [ATO COAD Nº 163](#)

b) Dr. Carlos Eduardo Osório Xavier, junto ao Departamento de Economia. [ATO COAD Nº 164](#)

c) Dra. Karina Omuro Lupetti, junto ao Departamento de Química. [ATO COAD Nº 165](#)

d) Dra. Halyne Silva Borges, junto ao Departamento de Física da UFSCar. [ATO COAD Nº 166](#)

**3 – Adesão ao Programa de Serviço Voluntário de Natalia Stefane Asenha, junto ao Departamento de Atenção à Saúde da ProACE. [ATO COAD Nº 167](#)**

**4 – Adesão ao exercício da Docência Voluntária do Ms. Dorival Munhoz Jr. junto ao Departamento de Mecânica. [ATO COAD Nº 168](#)**

**5 – Prorrogação de prazo para reposição automática de vagas docentes motivadas por aposentadorias, falecimentos e demissões. [ATO COAD Nº 169](#)**

**6 – Recurso administrativo apresentado pela empresa Rogério Aparecido Johansen, [ATO COAD nº 170](#)**

**7 - Recurso administrativo apresentado pela empresa Rogério Aparecido Johansen, [ATO COAD nº 171](#)**

**8 – Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho nos Ambientes Administrativos. [ATO COAD Nº 172](#)**

**9 – Relatório de atividades 2015 da Ouvidoria da UFSCar. [ATO COAD Nº 173](#)**

**10 – Alteração da Divisão de Saúde e Segurança no Trabalho. [RESOL. COAD Nº 81](#)**

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

### **ATO ADMINISTRATIVO Nº 157**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a Portaria GR nº 248, de 06/06/2013, que dispõe sobre o Programa de Professor Sênior no âmbito da UFSCar e a documentação constante do Processo nº 4030/2015-18,

### **R E S O L V E**

Homologar a aprovação *ad referendum* dada pela Presidência, referente à adesão ao Programa de Professor Sênior do Prof. Dr. Orlando Moreira Filho, no Departamento de Genética e Evolução da UFSCar.

À ProGPe,

Para anexar ao processo

Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**ATO ADMINISTRATIVO Nº 158**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a Portaria GR nº 248, de 06/06/2013, que dispõe sobre o Programa de Professor Sênior no âmbito da UFSCar e a documentação constante do Processo nº 3956/2015-96,

**R E S O L V E**

Homologar a aprovação *ad referendum* dada pela Presidência, referente à adesão ao Programa de Professor Sênior da Profa. Dra. Maria da Glória Bonelli no Departamento de Sociologia da UFSCar.

À ProGPe,  
Para anexar ao processo  
Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**ATO ADMINISTRATIVO Nº 159**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a Portaria GR nº 248, de 06/06/2013, que dispõe sobre o Programa de Professor Sênior no âmbito da UFSCar e a documentação constante do Processo nº 3870/2015-63,

**R E S O L V E**

Homologar a aprovação *ad referendum* dada pela Presidência, referente à adesão ao Programa de Professor Sênior do Prof. Dr. Alzir Azevedo Batista, no Departamento de Química da UFSCar.

À ProGPe,  
Para anexar ao processo  
Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

### **ATO ADMINISTRATIVO Nº 160**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a Portaria GR nº 248, de 06/06/2013, que dispõe sobre o Programa de Professor Sênior no âmbito da UFSCar e a documentação constante do Processo nº 3887/2015-11,

#### **R E S O L V E**

Homologar a aprovação *ad referendum* dada pela Presidência, referente à adesão ao Programa de Professor Sênior do Prof. Dr. Armando Augusto Henrique Vieira, no Departamento de Botânica da UFSCar.

À ProGPe,

Para anexar ao processo

Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**ATO ADMINISTRATIVO Nº 161**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a Portaria GR nº 248, de 06/06/2013, que dispõe sobre o Programa de Professor Sênior no âmbito da UFSCar e a documentação constante do Processo nº 4174/2015-74,

**R E S O L V E**

Homologar a aprovação *ad referendum* dada pela Presidência, referente à adesão ao Programa de Professor Sênior do Prof. Dr. João Sérgio Cordeiro, no Departamento de Engenharia Civil da UFSCar.

À ProGPe,  
Para anexar ao processo  
Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**ATO ADMINISTRATIVO Nº 162**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a Portaria GR nº 248, de 06/06/2013, que dispõe sobre o Programa de Professor Sênior no âmbito da UFSCar e a documentação constante do Processo nº 4170/2015-96,

**R E S O L V E**

Homologar a aprovação *ad referendum* dada pela Presidência, referente à adesão ao Programa de Professor Sênior do Prof. Dr. Ricardo Siloto da Silva, no Departamento de Engenharia Civil da UFSCar.

À ProGPe,  
Para anexar ao processo  
Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**ATO ADMINISTRATIVO Nº 163**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a Resolução ConsUni nº 791 de 05/12/2014, que dispõe sobre o exercício da Docência Voluntária no âmbito da UFSCar e a documentação constante do Processo nº 3479/2015-69,

**R E S O L V E**

Homologar a aprovação *ad referendum* dada pela Presidência, referente à adesão ao exercício da Docência Voluntária da Dra. Karen Artur, junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Políticas da UFSCar.

À ProGPe,

Para anexar ao processo

Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

### **ATO ADMINISTRATIVO Nº 164**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a Resolução ConsUni nº 791 de 05/12/2014, que dispõe sobre o exercício da Docência Voluntária no âmbito da UFSCar e a documentação constante do Processo nº 4186/2015-07,

#### **R E S O L V E**

Homologar a aprovação *ad referendum* dada pela Presidência, referente à adesão ao exercício da Docência Voluntária do Dr. Carlos Eduardo Osório Xavier, junto ao Departamento de Economia da UFSCar.

À ProGPe,

Para anexar ao processo

Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

### **ATO ADMINISTRATIVO Nº 165**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a Resolução ConsUni nº 791 de 05/12/2014, que dispõe sobre o exercício da Docência Voluntária no âmbito da UFSCar e a documentação constante do Processo nº 4137/2015-66,

#### **R E S O L V E**

Homologar a aprovação *ad referendum* dada pela Presidência, referente à adesão ao exercício da Docência Voluntária da Dra. Karina Omuro Lupetti, junto ao Departamento de Química da UFSCar.

À ProGPe,

Para anexar ao processo

Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

### **ATO ADMINISTRATIVO Nº 166**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a Resolução ConsUni nº 791 de 05/12/2014, que dispõe sobre o exercício da Docência Voluntária no âmbito da UFSCar e a documentação constante do Processo nº 332/2016-06,

#### **R E S O L V E**

Homologar a aprovação *ad referendum* dada pela Presidência, referente à adesão ao exercício da Docência Voluntária da Dra. Halyne Silva Borges, junto ao Departamento de Física da UFSCar.

À ProGPe,

Para anexar ao processo

Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

### **ATO ADMINISTRATIVO Nº 167**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a Portaria GR nº 258, de 15/02/02, que dispõe sobre o Programa de Serviço Voluntário no âmbito da UFSCar e a documentação constante do Processo nº 4297/2015-13,

#### **R E S O L V E**

Homologar a aprovação *ad referendum* dada pela Presidência, referente à adesão ao Programa de Serviço Voluntário de Natália Stefane Asenha, para desenvolver atividades no Departamento de Atenção à Saúde da Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis.

À ProGPe,

Para anexar ao processo

Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**ATO ADMINISTRATIVO Nº 168**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a Resolução ConsUni nº 791, de 05/12/2014, que dispõe sobre o exercício da Docência Voluntária no âmbito da UFSCar e a documentação constante do Processo nº 4121/2015-53,

**R E S O L V E**

Aprovar, em caráter excepcional, a adesão ao exercício da Docência Voluntária do Ms. Dorival Munhoz Júnior, junto ao Departamento de Engenharia Mecânica da UFSCar.

À ProGPe,  
Para providências  
Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**ATO ADMINISTRATIVO Nº 169**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando a necessidade de ampliação do prazo para reposição automática de vagas docentes motivadas por aposentadorias, falecimentos e demissões nos departamentos acadêmicos da UFSCar,

**R E S O L V E**

**1** – Prorrogar até 31/12/2016 o prazo para a reposição automática de vagas docentes motivadas por aposentadorias, falecimentos e demissões nos departamentos acadêmicos da UFSCar;

**2** – A Comissão de Modelo de Esforço Docente deverá apresentar em reunião extraordinária do CoAd, a ser realizada no dia 02/09/2016, proposta de modelo de cálculo do esforço docente da UFSCar.

À ProGPe

Para ciência e providências,

Aos Diretores de Centro

Para ciência

Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

### **ATO ADMINISTRATIVO Nº 170**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando o recurso administrativo apresentado pela empresa Rogério Aparecido Johansen-ME, tendo em vista a aplicação de penalidade por descumprimento de obrigações contratuais, constante do Processo nº 148/2011-73,

#### **R E S O L V E**

**1** – Indeferir o recurso administrativo apresentado pela empresa Rogério Aparecido Johansen-ME;

**2** - Manter a decisão de rescisão contratual e aplicação de penalidade de suspensão do direito de participar de licitações e contratar com a UFSCar, pelo período de 2 anos.

À ProAd,

P/ ciência e providências quanto ao item **26**  
do Parecer PF nº 426/2015 às fls 265 (verso)  
do processo em referência

Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**ATO ADMINISTRATIVO Nº 171**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando o recurso administrativo apresentado pela empresa Rogério Aparecido Johansen-ME, tendo em vista a aplicação de penalidade por descumprimento de obrigações contratuais, constante do Processo. nº 153/2011-67,

**R E S O L V E**

**1** – Indeferir o recurso administrativo apresentado pela empresa Rogério Aparecido Johansen-ME;

**2** - Manter a decisão de rescisão contratual e aplicação de penalidade de suspensão do direito de participar de licitações e contratar com a UFSCar, pelo período de 2 anos.

À ProAd,  
P/ ciência e providências quanto ao item **26**  
do Parecer PF nº 427/2015, às fls 288 (verso)  
do processo em referência

Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**ATO ADMINISTRATIVO Nº 172**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias, considerando o laudo técnico emitido pela Divisão de Saúde e Segurança no Trabalho, que avaliou as condições ambientais de trabalho dos ambientes administrativos da UFSCar e o Despacho nº 001/2016-DiSST,

**R E S O L V E**

Homologar o Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho dos ambientes administrativos – atividades administrativas em geral, da UFSCar.

À ProGPe,

Para providências

Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**ATO ADMINISTRATIVO Nº 173**

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, reunido nesta data para sua 33ª reunião ordinária, no uso das atribuições legais e estatutárias e considerando o OF. nº 006/2016 da Ouvidoria Geral da UFSCar,

**R E S O L V E**

Aprovar o Relatório de Atividades de 2015 da Ouvidoria da UFSCar.

À Ouvidoria,  
P/ ciência

Em 26/02/2016

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

---

## **OUVIDORIA DA UFSCar**

### **RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2015**

#### **1 Introdução**

As ouvidorias públicas federais são instâncias de participação social, responsáveis pelo acolhimento, tratamento e resposta às sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias dos cidadãos junto às organizações da esfera federal. Também promovem 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>.

Após aprovação do Conselho de Administração da Instituição, através da Resolução CoAd nº 026/2011, a Ouvidoria da UFSCar – aqui tratada apenas como “Ouvidoria” – foi criada oficialmente em dezembro de 2011, através da Portaria GR nº 1208/2011, com alterações em fevereiro de 2013, através da Portaria GR nº 070/2013. A Resolução CoAd nº 034, de novembro de 2012, estabeleceu o seu primeiro Regimento Interno, o qual, através da Resolução CoAd nº 078, de agosto de 2015, foi aprimorado e adequado às diretrizes da Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União<sup>2</sup>, de 05/11/2014.

O atual Regimento alinhou os prazos de resposta à Lei de Acesso à Informação/LAI e estabeleceu de forma clara os procedimentos a serem seguidos quando do acolhimento das diferentes categorias de manifestações, principalmente em se tratando de denúncias por demandarem um tratamento mais cuidadoso. Portanto, é uma ouvidoria jovem, mas em processo avançado de consolidação.

A Ouvidoria é um 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, bem como à prestação de serviços, conforme consta do Regimento da Ouvidoria. Exerce, portanto, papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os cidadãos e, no contexto democrático, configura-se também como um instrumento de acompanhamento e aprimoramento da gestão universitária.

Cabe ao Reitor a prerrogativa de indicação do titular da função de Ouvidor-Geral, submetendo à apreciação e homologação do Conselho Universitário, para um

---

<sup>1</sup> Definições estabelecidas na Política Nacional de Participação Social e Instrução Normativa OGU nº 01/2014.

<sup>2</sup> Documentos disponibilizados no site da Ouvidoria: [www.ouvidoria.ufscar.br](http://www.ouvidoria.ufscar.br)

período de atuação de dois anos, sendo permitidas reconduções. A titular da função responsável pela gestão 2014-2015 foi designada pela Portaria GR nº 528/2013, de 13/12/2013, e reconduzida recentemente para mais um período de atuação (gestão 2015-2016), através da Portaria GR nº 1568/2015, de 18/01/2016. Anualmente, a Ouvidoria apresenta seus relatórios ao Conselho de Administração da UFSCar.

Para o biênio 2014-2015, foi estabelecido um plano de trabalho, cujas ações são 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 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;
- Consolidar a estrutura da Ouvidoria, tanto em termos de equipamentos quanto de pessoal;
- Desenvolver um sistema de informação seguro para o acolhimento, registro e acompanhamento de manifestações;
- Aprimorar a identidade da Ouvidoria, vinculando à sua função de facilitadora da participação social na gestão pública e de promotora de direitos do cidadão;
- 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 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;
- Atuar em conjunto com as instâncias acadêmicas e administrativas da UFSCar, sempre que necessário, na busca de soluções viáveis para as demandas apresentadas e divulgação do papel da Ouvidoria.

São apresentados, a seguir, os principais indicadores da atuação da Ouvidoria no ano de 2015, além de algumas comparações com o ano de 2014.

## **2 Atividades realizadas no ano**

Nesta seção, são descritos e analisados os indicadores, apresentados inicialmente à Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais para inclusão no

relatório de atividades da UFSCar a ser apresentado ao Conselho de Curadores, da atuação da Ouvidoria através da sistematização das manifestações e das participações da unidade ao longo do ano de 2015.

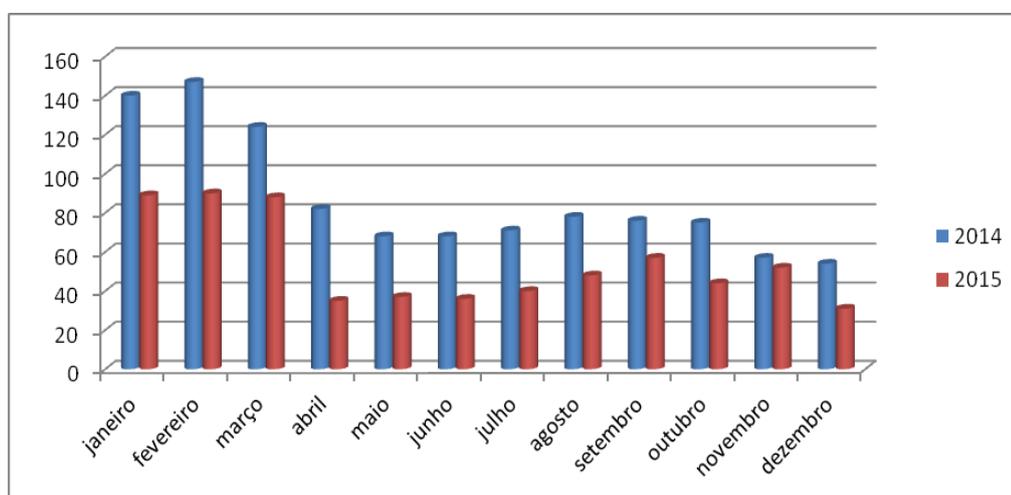
## 2.1 Manifestações formalizadas na Ouvidoria

Em relação a 2014, houve uma diminuição de manifestações formalizadas junto à Ouvidoria da ordem de 38%:

- 2015: 647 manifestações
- 2014: 1.042 manifestações

Essa diminuição pode ser atribuída a alguns fatores: 1) o esforço realizado de divulgar o papel da Ouvidoria, esclarecendo quando de fato procurá-la, isto é, especialmente após ter se dirigido diretamente ao setor de interesse sem obter êxito; 2) a adesão ao novo sistema de informação disponibilizado pela Ouvidoria Geral da União/OGU (e-Ouv), a partir de março de 2015, acarretando um período de adaptação por parte dos interessados; e 3) o esforço das unidades em aprimorar os seus serviços. O Gráfico 1 a seguir ilustra o fluxo de manifestações ao longo dos dois anos de gestão:

**Gráfico 1 – Fluxo de manifestações por mês (2014-2015)**



Fonte: OuviUFSCar

Apesar da relativa diminuição de manifestações no ano de 2015, é possível observar que foi mantido o mesmo padrão nos dois anos, com uma grande concentração de manifestações no início de cada ano, coincidindo com o período de acolhimento dos

novos alunos, com um grande número de manifestações relacionadas ao cadastro no Sistema de Seleção Unificada/SISu e ao processo de avaliação socioeconômica.

As tabelas a seguir demonstram o conjunto de manifestações, com base nos diferentes parâmetros utilizados para análise.

**Tabela 1 – Manifestações acolhidas em 2015**

| <b>Registro/categoria</b>                                  | <b>Solicitação</b> | <b>Reclamação</b> | <b>Denúncia</b> | <b>Sugestão</b> | <b>Elogio</b> | <b>Inválida</b> | <b>Total</b> |
|--|--------------------|-------------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|--------------|
| <b>Planilha própria (antes da adesão ao sistema e-Ouv)</b> | 177                | 40                | 38              | 3               |               |                 | 258          |
| <b>Sistema e-Ouv</b>                                       | 169                | 81                | 36              | 5               | 1             | 2               | 294          |
| <b>Fora do e-Ouv (telefone/ presencial)</b>                | 82                 | 8                 | 4               |                 | 1             |                 | 95           |
| <b>Total</b>   | 428                | 129               | 78              | 8               | 2             | 2               | 647          |

Fonte: OuviUFSCar

A adesão ao sistema da OGU ocorreu em março de 2015, quando a Ouvidoria passou a contar com o suporte de um sistema de informação oficial para o acolhimento das manifestações. Essa decisão contribuiu para dar segurança às informações sob a responsabilidade da Ouvidoria, tendo em vista que o banco de dados a partir de então passou a ser de responsabilidade da Ouvidoria Geral da União, mediante assinatura de termo de adesão.

Entretanto, mesmo com a adesão ao e-Ouv, foi necessário manter um registro paralelo de algumas manifestações que não puderam ser cadastradas, devido ao sistema só permitir o registro com a inserção de um endereço de e-mail pessoal. Isso ocorreu principalmente com alguns atendimentos por telefone e/ou presenciais, considerando que os manifestantes ou não tinham endereço de e-mail ou não disponibilizaram à Ouvidoria, sendo necessário, portanto, o registro paralelo, conforme apresentado na Tabela 1.

**Tabela 2 - Manifestações sistematizadas por categoria**

| <b>Categoria</b>                     | <b>Solicitação</b> | <b>Reclamação</b> | <b>Denúncia</b> | <b>Sugestão</b> | <b>Elogio**</b> | <b>Total</b> |
|--------------------------------------|--------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|
| <b>Anônima</b>                       | 5                  | 7                 | 17              |                 |                 | 29           |
| <b>Discente graduação presencial</b> | 49                 | 46                | 14              | 2               |                 | 111          |
| <b>Discente graduação EaD</b>        | 3                  | 1                 | 1               |                 |                 | 5            |
| <b>Discente pós presencial</b>       | 5                  | 2                 | 3               |                 |                 | 10           |
| <b>Discente pós EaD</b>              | 15                 | 12                |                 |                 |                 | 27           |
| <b>Docente</b>                       | 4                  | 8                 | 7               | 0               | 1               | 20           |
| <b>Externo</b>                       | 311                | 37                | 17              | 3               | 1               | 369          |
| <b>Técnico-administrativo</b>        | 15                 | 8                 | 3               | 3               |                 | 29           |
| <b>Terceirizados</b>                 | 7                  | 7                 | 14              |                 |                 | 28           |
| <b>Outros*</b>                       | 14                 | 1                 | 2               |                 |                 | 17           |
| <b>Inválida</b>                      |                    |                   |                 |                 |                 | 2            |
| <b>Total</b>                         | 428                | 129               | 78              | 8               | 2               | 647          |

\*- refere-se a manifestações cujo autor não explicitou a categoria a que pertence  
 \*\* - elogios direcionados a unidades, serviços e servidores

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 2 apresenta as manifestações por categoria (de manifestação e de manifestante), mantendo o mesmo padrão do ano de 2014 com um maior número de demandas relacionadas à comunidade externa e relacionadas a solicitações (tanto de informação quanto de providências). Cabe esclarecer que, dentre os elogios formalizados, um refere-se à atuação da Ouvidoria. O número de reclamações diminuiu em relação ao ano anterior, mas as denúncias se mantiveram no mesmo patamar. Considerando que o sistema permite esse tipo de registro, houve um aumento significativo de manifestações anônimas, o que preocupa pelo fato de não haver possibilidade de resposta ao manifestante dos encaminhamentos e das providências realizadas por parte da Instituição. Porém, mesmo sendo anônimas, quando pertinentes, essas são encaminhadas à unidade relacionada para acolhimento e análise de eventuais providências.

**Tabela 3 – Manifestações quanto à origem do acesso**

| <b>Acesso</b> | <b>Total</b> |
|---------------|--------------|
| Site/Sistema  | 412          |
| Telefone      | 145          |
| E-mail        | 65           |
| Pessoalmente  | 25           |
| <b>Total</b>  | <b>647</b>   |

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 3 demonstra que o principal canal de acesso utilizado pelos manifestantes foi através do *site* da Ouvidoria e/ou do Sistema e-Ouv, o que se mostra muito positivo, pois possibilita formalização da manifestação pelo próprio interessado e melhor acompanhamento da demanda.

**Tabela 4 – Manifestações sistematizadas quanto à situação**

| <b>Situação</b> | <b>Total</b> | <b>Percentual</b> |
|-----------------|--------------|-------------------|
| Concluídas      | 621          | 96%               |
| Em andamento    | 24           | 4%                |
| Inválidas       | 2            | 0%                |
| <b>Total</b>    | <b>647</b>   | <b>100%</b>       |

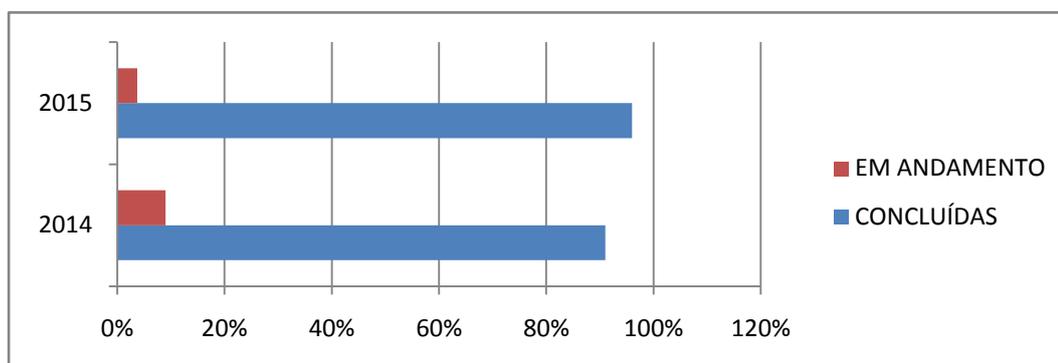
Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 4 trata do *status* das manifestações ao final do ano de 2015, com um percentual de 96% de respostas consideradas conclusivas<sup>3</sup>, um índice maior em relação a 2014, conforme o Gráfico 2 a seguir:

---

<sup>3</sup> A Instrução Normativa nº 01/2014, da OGU, constante do *site* da Ouvidoria, estabelece o que se considera como resposta conclusiva para cada categoria de manifestação.

**Gráfico 2 – Índice de respostas conclusivas nos dois anos de gestão (2014-2015)**



Fonte: OuviUFSCar

Importante destacar que, com a colaboração das unidades da UFSCar, houve um grande esforço por parte da Ouvidoria em responder com qualidade e rapidez, sempre que possível bem antes do prazo de vencimento determinado pelo sistema e-Ouv, cujos prazos seguem o que determina a Lei de Acesso à Informação/LAI. Mesmo assim, no início de 2016, detectou-se uma falha no sistema, o qual no final do ano de 2015 deixou de enviar as mensagens de alerta de vencimento, acarretando em oito manifestações com respostas fora do prazo. O problema foi informado à área técnica da OGU, que já implementou solução.

**Tabela 5 - Manifestações sistematizadas quanto à identificação**

| Categoria                   |                           | Total      | Percentual  |
|-----------------------------|---------------------------|------------|-------------|
| Identificadas fora do e-Ouv | Sem Solicitação de Sigilo | 288        | 45%         |
|                             | Com Solicitação de Sigilo | 65         | 10%         |
| Identificadas no e-Ouv *    |                           | 263        | 41%         |
| Anônimas                    |                           | 29         | 4%          |
| Inválidas                   |                           | 2          | 0%          |
| <b>Total</b>                |                           | <b>647</b> | <b>100%</b> |

\* - Sem possibilidade, por enquanto, de distinção entre "com solicitação de sigilo" e "sem solicitação de sigilo"

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 5 demonstra o conjunto de manifestações quanto à identificação do interessado. Pode-se perceber que a grande maioria das manifestações são identificadas, permitindo uma resposta ao interessado. Com relação às manifestações identificadas mas com solicitação de sigilo, o total apresentado refere-se apenas às manifestações registradas fora do e-Ouv, pois apesar de o sistema permitir esse tipo de manifestação, ainda não é possível resgatá-las através dos relatórios. A área técnica da OGU também já foi demandada a providenciar os ajustes necessários para a inclusão desse filtro.

Infelizmente, no presente relatório não foi possível apresentar a relação das unidades da UFSCar mais demandadas com descrição e esclarecimento quanto à natureza da demanda, conforme apresentado no relatório de 2014, pois o sistema ainda não permite esse tipo de filtro, também já demandado à área técnica da OGU. Espera-se que nos próximos relatórios já seja possível essa consideração, tendo em vista a importância desse parâmetro para que a Instituição como um todo e as unidades relacionadas em particular possam atuar no sentido de solucionar, ou ao menos minimizar, os problemas recorrentes detectados e visualizar oportunidades de melhoria de atuação.

Mesmo assim, com base nas manifestações ao longo do ano, é possível fazer algumas recomendações, incluindo aquelas já mencionadas no relatório de 2014:

- combate a todo tipo de assédio e violência em todos os campi da UFSCar;
- preocupação com os aspectos inerentes às relações interpessoais;
- investimento no treinamento de servidores e estagiários quanto ao atendimento de qualidade ao usuário/cidadão;
- padronização e aprimoramento dos *sites* (forma e conteúdo) das unidades da UFSCar, tendo em vista a dificuldade apresentada em várias manifestações no acesso à informação;
- conscientização quanto à importância da disponibilização e cumprimento dos planos de ensino e ementas das disciplinas;
- atenção para os problemas recorrentes envolvendo as disciplinas com alto índice de retenção e relacionamentos conflituosos entre docentes e alunos;
- conscientização dos servidores da UFSCar e funcionários das empresas terceirizadas quanto ao uso racional dos recursos naturais, coleta seletiva e cuidados com os equipamentos adquiridos pela instituição;

- elaboração de cartilha da UFSCar com esclarecimentos sobre plágio na área acadêmica e científica, seguindo exemplos de outras instituições como, por exemplo, UFF, PUC, INCA, dentre outras;

- construção de política institucional de acolhimento e acompanhamento dos alunos estrangeiros, sobretudo em nível de pós-graduação, de forma a minimizar os choques culturais e facilitar a adaptação às normas institucionais;

- ampliação da divulgação, junto aos coordenadores dos projetos, das normas e procedimentos para entrega dos certificados dos cursos de Extensão, para não prejudicar os cursistas que dependem dos documentos para evolução acadêmica e profissional;

- aprimoramento dos processos e procedimentos administrativos (ex.: procedimentos de comunicação no agendamento de salas de aula), para evitar conflitos interpessoais.

## **2.2 Realizações no ano de 2015**

No ano de 2015, houve um corte severo dos recursos orçamentários destinados à Ouvidoria (da ordem de 40%), o que limitou bastante a autonomia da Unidade. Mesmo assim, houve um esforço de divulgação de suas atribuições e de participação em eventos internos e externos, descritos a seguir:

1) Divulgação das atribuições e papel da Ouvidoria:

a) Distribuição de cartazes e *folders* da Ouvidoria em todos os campi da UFSCar;

b) Inclusão de informações da Ouvidoria no material a ser distribuído aos alunos ingressantes pela Pró-reitoria de Graduação no ano de 2016.

2) Participação em eventos externos:

a) **XV Encontro Anual do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU** – FURG em Gramado/RS – 30/09 a 02/10/2015 – que possibilitou a troca de experiências com ouvidores de outras instituições de ensino superior, a participação na revisão e atualização do Regimento do Fórum e na elaboração da Carta de Gramado, com moção de apoio à manutenção do *status* e estrutura da Controladoria Geral da União e Ouvidoria Geral da União;

b) Curso **Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria** – realizado em São Paulo, na CENTRESAF/SP, promovido pela Ouvidoria Geral da União no período de 30/11 a 02/12/2015 – que tratou das técnicas de abordagem e comunicação voltadas à solução pacífica de conflitos, em especial a conciliação e a mediação;

c) Participação no vídeo institucional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo - IFSP, pela comemoração do primeiro ano da Sala da Cidadania do Instituto.

3) Participação em reuniões e eventos internos:

- a) Reunião de Planejamento Estratégico – nos dias 19 e 20/02/2015;
- b) Reuniões das Câmaras Técnicas de Assessoramento da ProAd;
- c) Reuniões da Comissão de Monitoramento das Empresas Terceirizadas;
- d) Reunião do Conselho do Centro de Ciências da Natureza no campus Lagoa do Sino - 05/09/2015;
- e) Evento de integração dos novos servidores realizado pela ProGP, representando a Secretária de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais na apresentação da estrutura organizacional da UFSCar, assim como das atribuições da Ouvidoria – 05/10/2015;
- f) Plantões periódicos em todos os campi fora da sede.

4) Participação em Grupos de Trabalho:

- a) Grupo de trabalho designado para elaborar a Carta de Serviços ao Cidadão da UFSCar - Portaria GR nº 1121/2015, de 06/02/2015.

### **3 Considerações gerais com análise dos desafios planejados**

Considerando o desafio estabelecido por esta gestão de consolidar a Ouvidoria da UFSCar e os resultados apresentados nos últimos relatórios, pode-se inferir que a unidade vem se esforçando cada vez mais para adquirir credibilidade junto à comunidade (interna e externa). Tem se configurado como um canal facilitador do acesso à instituição e pode se transformar em um importante instrumento de gestão, na medida em que pode auxiliar na prevenção de eventuais ações negativas à instituição, e

na sistematização de informações que possam resultar em indicadores para melhoria da qualidade de atuação das unidades da UFSCar (ex.: o levantamento das unidades mais demandadas e a natureza das manifestações recorrentes, constantes do relatório de 2014).

Foram estabelecidas parcerias importantes com várias unidades da Instituição, que possibilitou um trabalho mais integrado auxiliando na agilização das respostas demandadas. A participação da Ouvidoria em grupos de trabalho, assim como sua inclusão na Comissão de Monitoramento das Empresas Terceirizadas e no Conselho da recém-criada Secretaria Geral de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade, também vem contribuindo para a consolidação da unidade junto a diferentes instâncias da universidade.

A adesão ao sistema disponibilizado pela Ouvidoria Geral da União (e-Ouv) supriu a necessidade de guarda segura das informações sob responsabilidade da Ouvidoria, além de profissionalizar ainda mais a sua atuação. Quanto à guarda segura, é importante mencionar que, no ano de 2014, o computador da Ouvidoria sofreu invasão *hacker* ( de conhecimento da Secretaria Geral de Informática), que acarretou na impossibilidade de acesso a todas as informações salvas no HD. O prejuízo só não foi maior pelo cuidado constante com a realização de cópias periódicas dos arquivos. Mesmo assim, demonstrou a fragilidade da estrutura da unidade. O sistema e-Ouv tem sido muito útil para o acolhimento e tratamento das manifestações formalizadas na Ouvidoria. Permite relatórios através de vários parâmetros, mas ainda carece de aprimoramento, o que tem sido discutido com a área técnica da OGU.

Uma dificuldade importante para a melhoria de atuação da Ouvidoria ainda é a falta de apoio técnico-administrativo e restrição de recursos orçamentários, tendo em vista que existe a necessidade de plantões periódicos nos demais campi e participações em cursos e reuniões externas. Mesmo assim, na atual gestão a Ouvidoria se fez presente em todos os campi da UFSCar pelo menos duas vezes em cada semestre ou sempre que demandada. Além disso, participou de capacitação patrocinada pela OGU e das reuniões do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários, o que possibilitou uma troca rica de experiências e amadurecimento na análise das demandas apresentadas à Ouvidoria. Em suma, a Ouvidoria tem procurado fortalecer seu papel social e estratégico junto à comunidade da UFSCar.

São Carlos, 12 de fevereiro de 2016.

Silvana Ap. Perseguinto  
Ouvidora GeralGestão  
2014-2015

**RESOLUÇÃO CoAd nº 081, de 26 de fevereiro de 2016.**  
***Dispõe sobre a alteração do nome da Divisão de Saúde e***  
***Segurança no Trabalho - DiSST para Divisão de Segurança***  
***no Trabalho – DiST.***

O Conselho de Administração da Universidade Federal de São Carlos, no uso das atribuições legais e estatutárias, e considerando a deliberação do colegiado em sua 33ª reunião ordinária, realizada nesta data,

**R E S O L V E**

**Art. 1º** - Aprovar a alteração do nome da Divisão de Saúde e Segurança no Trabalho – DiSST para Divisão de Segurança no Trabalho, com a sigla DiST.

**Art. 2º** - Vincular o Serviço de Medicina do Trabalho e o Serviço de Perícias Médicas à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas Adjunta.

**Art. 3º** - Esta Resolução entra em vigor nesta data, revogando-se as disposições em contrário.

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração, em exercício

