

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

# Relatório Anual da Ouvidoria Geral UFSCar

---

São Carlos

2017

## Sumário

1 Introdução .....	3
2 Atividades realizadas no ano.....	5
2.1 Manifestações formalizadas na Ouvidoria .....	5
2.2 Atividades no ano de 2017 .....	11
3 Considerações gerais com análise dos desafios planejados .....	17

## 1 Introdução

Visando atender ao Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFSCar, o presente documento tem por objetivo apresentar o relatório de atividades e os indicadores de gestão referentes ao ano de 2017. Como apresentado em todos os relatórios da Unidade, faz-se necessário sempre esclarecer que as ouvidorias públicas federais atuam como instâncias de controle e 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>.

A Ouvidoria Geral da UFSCar – aqui tratada apenas como “Ouvidoria” – foi criada oficialmente em dezembro de 2011, através da Portaria GR nº 1208/2011, após aprovação pelo Conselho de Administração da Instituição, através da Resolução CoAd nº 026/2011. O Regimento Interno da Unidade, aprovado através da Resolução CoAd nº 078, de agosto de 2015, segue as diretrizes da Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União<sup>2</sup>, de 05/11/2014, alinhado aos preceitos da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Com a publicação da Lei nº 13.460<sup>3</sup>, de 26 de junho de 2017, que estabelece o código de defesa dos usuários de serviços públicos, as ouvidorias passaram a ter as seguintes atribuições:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

<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)

<sup>3</sup> Documento disponibilizado no site da Ouvidoria: [www.ouvidoria.ufscar.br](http://www.ouvidoria.ufscar.br)

Com a nova Lei, as ouvidorias públicas consolidam seu papel de acompanhamento da gestão pública e promotora da participação cidadã, bem como suas atividades já desenvolvidas de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ao qual está vinculada.

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.

O titular da função de Ouvidor-Geral é indicado pela Reitoria, cujo nome é submetido à apreciação e aprovação do Conselho Universitário para um mandato de dois anos, estabelecido no Regimento Interno. O mandato resguarda a atuação da unidade de maneira independente e isenta, seguindo recomendações da Ouvidoria-Geral da União. A atual titular da função responsável pela gestão 2016-2017 foi designada pela Portaria GR nº 1568/2016, de 07/01/2016.

Para o biênio 2016-2017, 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;
- 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 de divulgação do papel da Ouvidoria;
- Evidenciar oportunidades de melhoria institucional através da atuação da Ouvidoria.

São apresentados, a seguir, alguns indicadores da atuação da Ouvidoria no ano de 2017.

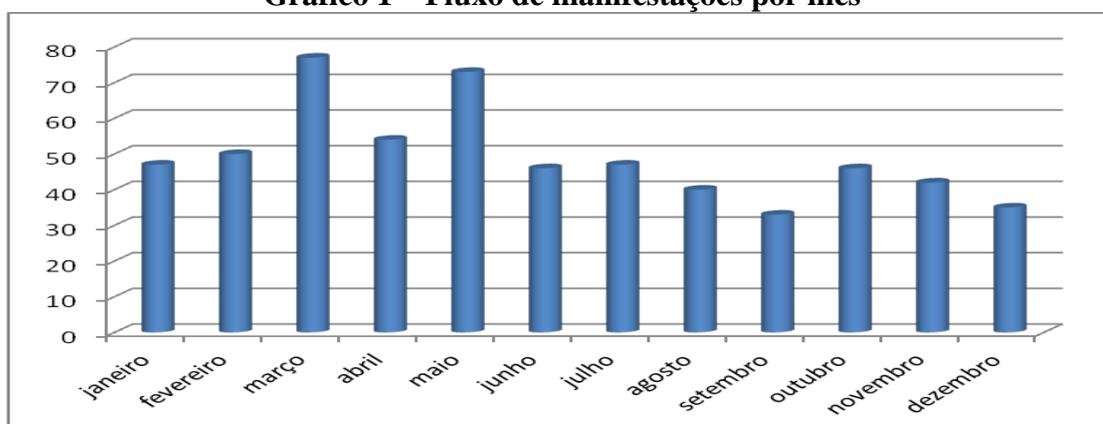
## 2 Atividades realizadas no ano

Nesta Seção, são apresentados os indicadores da atuação da Ouvidoria através da sistematização das manifestações no exercício de 2017, e das participações da unidade ao longo do ano.

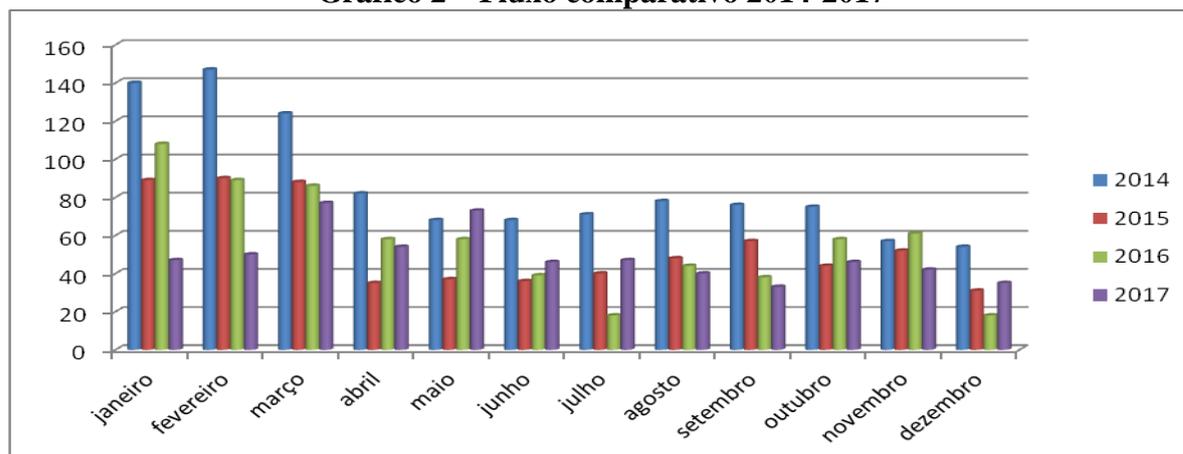
### 2.1 Manifestações formalizadas na Ouvidoria

No exercício de 2017, foram formalizadas 590 manifestações ao longo dos meses. Os gráficos 1 e 2 ilustram o fluxo ao longo do ano de 2017 e a comparação no período de 2014 a 2017:

**Gráfico 1 – Fluxo de manifestações por mês**



Fonte: OuviUFSCar

**Gráfico 2 – Fluxo comparativo 2014-2017**

Fonte: OuviUFSCar

No fluxo de 2017, houve uma diminuição da concentração de manifestações no início do ano, época que coincide com o período de acolhimento dos novos alunos e do processo de avaliação socioeconômica. Houve dois picos em março e maio e uma média de acolhimento de aproximadamente 40 manifestações por mês.

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

**Tabela 1 – Manifestações acolhidas em 2017**

Registro	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Total
<b>Sistema e-Ouv</b>	221	148	153	16	13	551
<b>Planilha Interna (telefone, presencial)</b>	37	2	0	0	0	39
<b>Total</b>	258	150	153	16	13	590

Fonte: OuviUFSCar

Além do conjunto de manifestações acima, a Ouvidoria também respondeu a consultas diversas, por e-mail, presencialmente e por telefone, esclarecendo dúvidas e repassando contatos. No ano de 2017, a Ouvidoria também foi demandada a atuar como mediadora em questões diversas, principalmente em situações de conflitos interpessoais.

O Sistema e-Ouv, vinculado ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, se consolidou como o sistema de informação oficial para o acolhimento das manifestações formalizadas na Ouvidoria da UFSCar. Trata-se de um sistema com interface amigável, desenvolvido em software livre integrando todas as ouvidorias do Poder Executivo Federal, cujo banco de dados fica sob a guarda da Ouvidoria-Geral da União. Possibilita ao cidadão o recebimento automático de protocolo e acompanhamento da demanda. Mesmo assim, no ano

de 2017, ainda foi necessário um registro paralelo em planilha própria para manifestações cujo autor não tem ou não disponibilizou e-mail de contato. Essa planilha passou a não ser mais utilizada a partir do mês de abril de 2017.

A Tabela 2 apresenta as manifestações por categoria (de manifestação e de manifestante), e os dados mantêm o mesmo padrão dos anos anteriores com um número expressivo de demandas relacionadas à comunidade externa e relacionadas a solicitações (tanto de informação quanto de providências). Houve um aumento significativo de manifestações anônimas, o que impossibilita uma resposta ao manifestante sobre os encaminhamentos e as providências realizadas por parte da Instituição. Porém, importante destacar que, mesmo anônimas, quando pertinentes, são encaminhadas à unidade relacionada para acolhimento e análise de eventuais providências.

**Tabela 2 - Manifestações sistematizadas por categoria**

<b>Categoria\tipo</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Elogio**</b>	<b>Total</b>
<b>Discente graduação presencial</b>	37	40	31	4	4	116
<b>Discente graduação EaD</b>	1	0	0	0	0	1
<b>Discente pós presencial</b>	12	12	5	0	0	29
<b>Discente pós EaD</b>	14	7	0	0	1	22
<b>Docente</b>	6	6	2	0	0	14
<b>Externo</b>	148	13	12	2	1	176
<b>Técnico-administrativo</b>	9	9	11	3	1	33
<b>Terceirizados</b>	0	1	6	0	0	7
<b>Outros*</b>	29	62	87	7	7	192
<b>Total</b>	256	150	154	16	14	590
*- refere-se a manifestações anônimas ou cujo autor não explicitou a categoria a que pertence						
**- elogios direcionados a unidades, serviços e servidores						

Fonte: OuviUFSCar

Em comparação com o ano de 2016, houve uma variação positiva tanto na diminuição das reclamações em geral quanto no aumento dos elogios e sugestões. Porém, houve um acréscimo de denúncias, conforme demonstrado pela Tabela 3:

**Tabela 3 – Variação 2016-2017**

<b>Tipo</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Variação (%)</b>
<b>Solicitação</b>	378	258	-32%
<b>Reclamação</b>	182	150	-18%
<b>Denúncia</b>	108	153	42%
<b>Sugestão</b>	5	16	220%
<b>Elogio</b>	2	13	550%
<b>Total</b>	675	590	-18%

Fonte: OuviUFSCar

É importante destacar que o aumento de denúncias também pode ser creditado à confiança no canal institucional da Ouvidoria. Segundo a Organização Transparência Internacional (Anexo VII), o Brasil desponta como o país da América Latina e Caribe em que a população mais confia nos seus canais de denúncia. Esse é um aspecto muito relevante na interlocução institucional com a Sociedade.

A Tabela 4 apresenta o canal de entrada da manifestação e demonstra que o Sistema e-Ouv tem sido a principal escolha do cidadão, o que de fato fortalece a escolha pela adesão ao sistema.

**Tabela 4 – Manifestações quanto à origem do acesso**

<b>Acesso</b>	<b>Total</b>
<b>Sistema e-Ouv</b>	377
<b>Telefone</b>	40
<b>E-mail</b>	159
<b>Pessoalmente</b>	12
<b>Correio</b>	2
<b>E-SIC</b>	2
<b>Total</b>	592

Fonte: OuviUFSCar

Também se consolidou o trabalho de parceria com o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), possibilitando que a Ouvidoria oriente o cidadão quanto aos procedimentos de acesso ao e-SIC e o Serviço conte com o suporte da Ouvidoria para demandas que são afetas à atuação da Ouvidoria. A partir de setembro de 2016, os dois sistemas (e-SIC e e-Ouv) passaram a atuar de forma integrada, possibilitando que manifestações típicas de ouvidoria,

registradas no sistema e-SIC, sejam repassadas à Ouvidoria através do sistema para o devido tratamento.

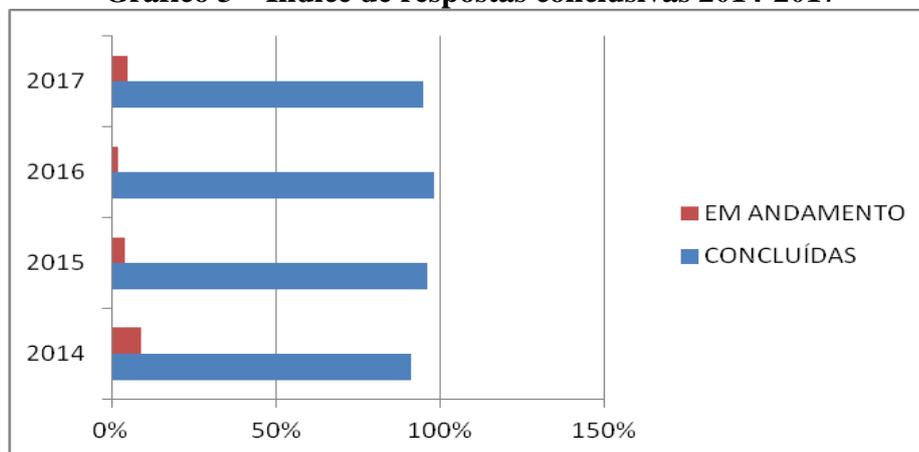
**Tabela 5 – Manifestações sistematizadas quanto à situação**

Situação	Total	Percentual
Concluídas	563	95%
Em andamento	27	5%
<b>Total</b>	<b>590</b>	<b>100%</b>

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 5 retrata o status das manifestações, mantendo o patamar próximo de 100% de respostas consideradas conclusivas<sup>4</sup>, um índice significativo para demonstrar o esforço da Ouvidoria em cumprir os prazos de resposta ao longo dos últimos quatro anos, mantendo uma atuação técnica de excelência com respeito ao cidadão, conforme Gráfico 3. Também tem procurado responder com qualidade, buscando cumprir os preceitos da Lei de Acesso à Informação (LAI), sempre com a colaboração das unidades da UFSCar.

**Gráfico 3 – Índice de respostas conclusivas 2014-2017**



Fonte: OuviUFSCar

<sup>4</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.

**Tabela 6 - Manifestações sistematizadas quanto à identificação**

Categoria		Total
Identificadas - Sistema e-Ouv (encerradas e intermediárias)		422
Identificadas - Registro Interno	Sem solicitação de sigilo	39
	Com solicitação de sigilo	0
Anônimas - Sistema e-Ouv		129
Total		590

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 6 ilustra o conjunto de manifestações quanto à identificação do interessado. Pode-se perceber que a maioria das manifestações tem identificação, permitindo uma resposta ao interessado. Com relação às manifestações identificadas, mas com solicitação de sigilo, o sistema e-Ouv ainda não nos permite sistematizar em relatórios. A área técnica da OGU já foi demandada a providenciar os ajustes necessários para a inclusão desse filtro.

**Tabela 7 – Manifestações sistematizadas quanto ao registro no e-Ouv**

Responsável	Encerradas	Intermediárias
Cidadão	356	22
Ouvidoria	168	5
<b>Total</b>	524	27

Fonte: OuviUFSCar

A Tabela 7 indica o responsável pelo registro da manifestação no Sistema e-Ouv. A maioria das manifestações foi formalizada pelo próprio cidadão, o que indica a facilidade de acesso ao sistema, propiciando autonomia ao interessado.

Através do trabalho em rede propiciado pelo Sistema e-Ouv, foram encaminhadas 3 (três) manifestações para acolhimento, tratamento e resposta por parte de outras Ouvidorias do Poder Executivo Federal: uma reclamação para ser tratada no âmbito do IFSP; uma denúncia para a Unifesp; e uma reclamação para o Ministério da Educação.

Com base nas manifestações recebidas ao longo do ano (Apêndices A, B e C), identifica-se a necessidade de chamar a atenção para a continuidade da observância de alguns aspectos, já apontados em relatórios anteriores, tais como:

- continuidade, aprimoramento e fortalecimento do combate a todo tipo de assédio e violência em todos os *campi* da UFSCar, em especial através de ações e campanhas permanentes e articuladas entre diferentes instâncias, de caráter pedagógico e formativo;
- 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;
- 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;
- atualização e aprimoramento do Portal da UFSCar;
- conscientização dos servidores da UFSCar e funcionários das empresas terceirizadas quanto ao uso racional dos recursos naturais, coleta seletiva, cuidados com os equipamentos adquiridos pela instituição (patrimônio público), e uso dos espaços públicos (limpeza e conservação);
- aprimoramento dos editais de cursos de Extensão, visando priorizar junto aos coordenadores dos projetos de Extensão a necessidade de esclarecimentos quanto às normas, procedimentos e cronograma real para entrega dos certificados dos cursos sob sua responsabilidade, para não prejudicar os cursistas que dependem dos documentos para evolução acadêmica e profissional;
- aprimoramento dos processos e procedimentos acadêmicos e administrativos, para facilitar e agilizar os fluxos de informação e de trabalho bem como evitar conflitos interpessoais;
- aprimoramento da acessibilidade em todos os *campi*, considerando as especificidades das pessoas com deficiência.

## **2.2 Atividades no ano de 2017**

Em 2017, as restrições orçamentárias se mantiveram, porém foi possível realizar todas as atividades planejadas, e algumas com o apoio das Pró-reitorias de Administração e de Extensão, descritas a seguir:

### 1) Cursos e capacitações:

- a) Conclusão do módulo **Introdução à Gestão por Processos** (modalidade EaD), como primeira etapa do curso de certificação em Ouvidoria, constante da Política de Formação Continuada (ProFoco) da Ouvidoria Geral da União em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP);
- 2) Divulgação das atribuições e papel da Ouvidoria:
    - a) Participação da Feira Acadêmica, como parte das atividades da **Calourada 2017**, no Hall da Biblioteca Comunitária, interagindo com os novos alunos (Anexo IX);
    - b) Apresentação do papel pedagógico da Ouvidoria no programa da **Rádio UFSCar - Educação em Debate**, em 24/08/2017;
    - c) Entrevista para a **Rádio UFSCar**, divulgando o evento de comemoração dos 5 anos de atuação da Ouvidoria, em 02/10/2017;
    - d) Participação de *Stand up* da **TV UFSCar**, divulgando o evento de comemoração dos 5 anos de atuação da Ouvidoria, em 02/10/2017;
    - e) Participação do programa do **Diretório Central dos Estudantes** (DCE) na **Rádio UFSCar**, em parceria com SAADE, em 03/10/2017;
    - f) Realização do evento **Comemoração dos 5 anos de atuação da Ouvidoria – A Ouvidoria e a Promoção dos Direitos do Cidadão** (Anexo III), como parte do Edital de Eventos/ProEx 2017, com a participação do Ouvidor Geral da União, Reitora, Diretora do Centro de Educação e Ciências Humanas (CECH), Secretário Geral de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade (SAADE), e ouvidores do Instituto Federal de Educação Tecnológica de São Paulo (IFSP), Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), Universidade Federal de Uberlândia (a distância) e Universidade Federal da Grande Dourados (a distância), em 05/10/2017.
- 3) Participação em reuniões e eventos externos:
    - a) Reunião, realizada em 15/02/2017, na **USP/campus São Carlos em parceria com Secretaria Geral de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade (SAADE)**, presidente da Comissão de Segurança, Comissão de Direitos Humanos, assistência social, Ouvidoria da USP/campus São Carlos e Assessoria de Comunicação da USP, para realização de campanha conjunta de

combate à violência de gênero (“**Respeite a Diversidade**”) no âmbito da Calourada 2017 (Anexo I);

- b) **Semana de Ouvidoria e Acesso a Informação** – realizada no Auditório do Tribunal Superior do Trabalho e na Escola de Administração Fazendária em Brasília/DF, no período de 14 a 16/03/2017, promovido pela **Ouvidoria Geral da União** – que possibilitou aprendizado referente ao papel das ouvidorias no combate à corrupção e na promoção da transparência no contexto da gestão pública;
  - c) Palestra sobre **Assédio Moral** no ambiente universitário a convite da **Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD)**, em Dourados/MS, durante o evento **#UFGD sem Opressão** (Anexo V), em 24/05/2017;
  - d) Reunião na regional da **Controladoria Geral da União (CGU)** em São Paulo, em 07/08/2017, para tratar da aplicação da Lei nº 13.460/2017, que trata da proteção e defesa de usuários de serviços públicos; e do Decreto nº 9.094/2017, que trata da simplificação do atendimento ao cidadão.
  - e) **XVII Encontro Anual do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU** – na Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho” – UNESP/SP – no período de 16 a 18/08/2016 – que possibilitou a troca de experiências com ouvidores de outras instituições de ensino superior e participação da elaboração da Carta de São Paulo, na qual foi registrado o **Manifesto em Defesa da Universidade Brasileira** (Anexo VI), elaborado pela Ouvidoria da UFSCar, bem como participação do lançamento do **Livro “Ouvidoria no Brasil e seus desafios: olhares de Norte a Sul”** (Anexo IV), o qual contempla a contribuição da Ouvidoria da UFSCar;
  - f) Reunião, em 19/09/2017, na **USP/campus São Carlos** em parceria com **SAADE**, comissão de Direitos Humanos da USP, assistência social, Atléticas da UFSCar e USP, para formatação de campanha conjunta de combate à violência de gênero (“**Na TUSCA, o limite é o seu limite!**”) durante o torneio TUSCA (Anexo II);
  - g) Reunião na regional da **Controladoria Geral da União (CGU)** em São Paulo, em 13/11/2017, para tratar da implantação da ferramenta “**Simplifique!**”, a ser incorporada ao sistema e-Ouv, atendendo ao Decreto nº 9.094/2017.
- 4) Participação em reuniões e eventos internos:

- a) Reunião na Pró-reitoria de Pesquisa para tratar da padronização de encaminhamento de denúncias relacionadas à integridade na pesquisa, com a participação de representantes da ProPq, Comissão de Integridade Ética na Pesquisa; ProGrad; Comissão Permanente de Ética (CPE); e Coordenadoria de Processos Administrativos e Disciplinares (CPAD), em 10/02/2017;
- b) Reunião com diretora da Biblioteca Comunitária para esclarecimentos sobre Carta de Serviços ao Cidadão e outras questões relacionadas à Ouvidoria, em 06/03/2017;
- c) Reunião com Prefeitura Universitária, Divisão de Serviços Gerais, Seção de Vigilância e Pró-reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis, para tratar dos ambulantes no entorno do Restaurante Universitário do campus São Carlos e do uso dos espaços públicos da UFSCar, em 30/05/2017;
- d) Reunião com Pró-reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis para esclarecimentos sobre manifestações e procedimentos da Ouvidoria, em 02/06/2017;
- e) Reunião, em parceria com SAADE, com coordenadores dos cursos de Química do campus São Carlos para formatar roda de conversa sobre relações de gênero no contexto universitário, em 09/06/2017;
- f) Roda de conversa com SAADE e coletivos indígenas, intitulada “Povos indígenas na UFSCar: diálogos interculturais para a construção coletiva de conhecimentos”, em 13/06/2017;
- g) Roda de conversa com SAADE, Departamento de Sociologia e Coordenação do curso de Ciências Sociais, intitulada “Educação das relações étnico-raciais no ambiente universitário”, em 20/06/2017;
- h) Reunião com SAADE e pesquisador do Departamento de Educação (DEd), para tratar de campanha de prevenção ao assédio moral, em 20/06/2017;
- i) Participação de palestra de representante da CGU no Hospital Universitário sobre o Programa de Integridade Pública, em 26/06/2017;
- j) Roda de conversa com SAADE, Departamento de Sociologia e Coordenação do curso de Ciências Sociais, intitulada “Educação das relações de gênero no ambiente universitário”, em 27/06/2017;
- k) Reunião com coordenação do curso de Pedagogia para tratar de formação de roda de conversa sobre assédio e violências, em 28/06/2017;

- l) Reunião com Auditoria Interna (AudIn), CPAD, e Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais (SPDI) para tratar de projeto de integração da área de controladoria interna da UFSCar, em 29/06/2017;
- m) Reunião com coordenação do curso de Filosofia e SAADE para tratar de formatação de roda de conversa sobre assédio, em 29/06/2017;
- n) Roda de conversa com SAADE, Departamento de Sociologia e Coordenação do curso de Ciências Sociais, intitulada “Acolhimento de estudantes estrangeiros e em situação de refúgio: desafios da interculturalidade”, em 04/07/2017;
- o) Roda de conversa no Departamento de Computação com SAADE, CPAD, DCE e Promotoras Legais Populares (PLP), intitulada “Educação das relações de gênero no ambiente universitário: combate e prevenção a violências de gênero”, em 05/07/2017;
- p) Reunião com Laboratório de Prevenção a Violência (LaPrev), SAADE, e CPAD, para parceria no suporte às vítimas de violência, em 08/08/2017;
- q) Reunião com AudIn e CPAD para formatação de projeto de integração da área de Controladoria Interna da UFSCar, 21/08/2017;
- r) Rodas de conversa (manhã e tarde) com alunos e servidores do curso de Pedagogia - intitulada "Educação das relações de gênero no ambiente universitário: combate e prevenção a violências de gênero", em 23/08/2017;
- s) Reunião com AudIn e CPAD, para finalização da minuta do regimento da futura Corregedoria da UFSCar, em 24/08/2017;
- t) Encontro sobre Educação Inclusiva – no auditório Bento Prado – promovido por SAADE, em 21/09/2017;
- u) Reunião, em parceria com SAADE e CPAD, com a Atlética, para orientação a grupo de acolhimento na TUSCA, em 22/09/2017;
- v) Reunião com pesquisadora do Departamento de Enfermagem (DEnf), para participar de avaliação de questionário de pesquisa sobre mapeamento da violência de gênero na universidade, em 03/10/2017;
- w) Roda de Conversa com SAADE, Coordenações dos cursos de Química, chefia do Departamento de Química e docentes do DQ, intitulada “Educação das relações de gênero no ambiente universitário: combate e prevenção a violências de gênero”, em 10/10/2017;

- x) Roda de conversa com SAADE, CCBS e docentes dos cursos da área da Saúde, intitulada “A saúde da população LGBT na formação de profissionais da área da saúde da UFSCar”, em 16/10/2017;
  - y) Reunião com pesquisadoras do DEnf, SAADE, e LaPrev, para auxiliar na adequação de questionário sobre o mapeamento da violência de gênero na UFSCar, em 18/10/2017;
  - z) Roda de conversa com SAADE, CCBS, docentes dos Núcleos Docentes Estruturantes (NDE), intitulada “A saúde da população LGBT na formação de profissionais da área da saúde da UFSCar”, em 07/11/2017;
  - aa) Roda de conversa, em parceria com SAADE, com servidores e alunos do campus da UFSCar em Araras, intitulada “Educação das relações de gênero no ambiente universitário: combate e prevenção a violências de gênero”, em 08/11/2017;
  - bb) Participação da abertura das comemorações da **Semana da Consciência Negra** no campus da UFSCar em Sorocaba, com a palestra da **Profa. Dra. Eugenia Portela de S. Marques, do NEAB/ UFGD**, em 09/11/2017;
  - cc) Roda de conversa, em parceria com coordenação do curso de Tradutor e Intérprete de Libras (TILSP) e SAADE, com alunos do curso, intitulada “Violência de Gênero e Racismo na Universidade”, auditório do Centro de Educação e Ciências Humanas (CECH), em 21/11/2017;
  - dd) Reunião com Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (ProGPe), SAADE e CPAD, para tratar da proposta de criação de grupo de trabalho para construir uma política de combate e prevenção ao assédio na UFSCar, em 27/11/2017;
  - ee) Reunião com os alunos indígenas do campus Lagoa do Sino sobre o sistema de eixos, em 28/11/2017;
  - ff) Reunião com a nova Ouvidora, em 21/12/2017;
  - gg) Plantões periódicos em cada campus fora da sede, em abril e novembro de 2017.
- 5) Participação em pesquisas acadêmicas:
- a) Participação de pré-teste de instrumento de pesquisa sobre ouvidorias universitárias no âmbito de pesquisa do Mestrado Profissional em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos da UFSCar (GOSP), em 05/06/2017 e 24/07/2017;

- b) Participação de pesquisa de mestrado em Administração Pública (sobre condições de trabalho no serviço público e nível de satisfação) da Escola de Governo da Fundação João Pinheiro, em Belo Horizonte/MG, em 30/08/2017.
  - c) Participação de pesquisa sobre o perfil do ouvidor universitário, realizada pela Ouvidoria da Universidade do Vale do Taquari (UNIVATES), em Lajeado/Rio Grande do Sul, em 23/10/2017;
  - d) Colaboração, em conjunto com SAADE e LaPrev, para a adequação de instrumento de pesquisa, sob a responsabilidade de docentes do DEnf e do DME, versando sobre mapeamento da violência de gênero na UFSCar, em 18/10/2017;
  - e) Participação de pesquisa sobre conflitos interpessoais entre servidores no ambiente universitário, no âmbito de pesquisa do Mestrado Profissional em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos da UFSCar (GOSP), em 17/11/2017.
- 6) Relatórios e Projetos:
- a) Relatório para **Reitoria** sobre assédios (moral e sexual) na UFSCar.
  - b) Relatório para o **Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)**, sobre violência contra a mulher, contra a comunidade LGBT, e racismo, entre 2014 e 2016;
  - c) Relatório para **Prefeitura Universitária** do campus São Carlos, sobre manifestações envolvendo uso dos espaços públicos na UFSCar, ambulantes e comércio de bebida alcoólica, entre 2013 e 2016;
  - d) Relatório para **Auditoria Interna** sobre manifestações envolvendo Assuntos Comunitários e Estudantis, Infraestrutura, Gestão de Pessoas e Administração, para dar subsídios ao planejamento da Unidade para o ano de 2018 (PAINT-2018);
  - e) Formatação e envio para a **Administração Superior**, em conjunto com AudIn e CPAD, de proposta de integração da área de **Controle Interno da UFSCar – processo 23112.004221/2017-41**.

### 3 Considerações gerais com análise dos desafios planejados

O ano de 2017 foi intenso e isso contribuiu para a avaliação de que a Ouvidoria já é uma unidade consolidada na estrutura organizacional da UFSCar. Além dos indicadores já apresentados neste Relatório, essa convicção é reforçada pelos indicadores de acesso ao site

da Ouvidoria, que confirmam sua visibilidade junto à comunidade, com os quase 13.000 visitantes e acessos ao longo do ano (Anexo VIII).

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 pela Unidade. Com esses esforços, a Ouvidoria se consolida como um importante canal de acesso aos órgãos e unidades da UFSCar, uma instância de promoção e defesa dos direitos do cidadão, e como um instrumento de gestão para as diferentes unidades da UFSCar.

Importante destacar que as parcerias estabelecidas com unidades internas e órgãos externos se intensificaram neste ano e, com isso, cada vez mais o trabalho da Ouvidoria se aprimora e amadurece, como demonstrado na Seção 2. Essas parcerias possibilitam maior proximidade com as diferentes instâncias da Universidade e, ao mesmo tempo, dão embasamento às respostas para as demandas que são apresentadas.

No âmbito externo, houve um estreitamento de relação com a Ouvidoria Geral da União, também demonstrado na Seção 2, que vem acolhendo sistematicamente as contribuições da Ouvidoria da UFSCar para o aprimoramento do Sistema e-Ouv, bem como vem auxiliando na intermediação para resolutividade de demandas que não são solucionadas de forma rápida por órgãos do Governo Federal.

Com o Fórum Nacional de Ouvidores Universitários, um espaço privilegiado para a troca de experiências e, por conseguinte, o aprendizado para o tratamento de demandas específicas do contexto universitário, também foi possível estreitar o diálogo, também já explicitado na Seção 2, bem como participar da publicação do livro organizado pelo FNOU, registrando o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da UFSCar.

Ainda no âmbito externo, a Ouvidoria da UFSCar foi convidada por outras Instituições de Ensino Superior a dar palestra, e contribuir com pesquisas acadêmicas dentro de seu escopo de atuação. Esse é também um indicador que contribui para a convicção em relação à credibilidade conquistada pela Unidade.

No contexto interno, o trabalho integrado com duas importantes unidades - a Auditoria Interna e a Coordenadoria de Processos Administrativos Disciplinares, contribuiu para o entendimento da necessidade de fortalecimento e integração da área de controladoria interna da UFSCar, representada pelas três instâncias (AudIn, CPAD e Ouvidoria).

Nesse sentido, foi formatada em conjunto a proposta de Regimento Interno da futura Corregedoria da UFSCar, uma demanda da Controladoria Geral da União (CGU). Paralelamente, foi elaborada a proposta conjunta de integração da Área de Controle Interno da

UFSCar, um projeto encaminhado à Administração Superior, visando consolidar o trabalho que já vem sendo desenvolvido e possibilitando a criação de uma Consultoria de Gestão de Riscos, a qual também é, na verdade, uma demanda da CGU. Além disso, faz parte da proposta a utilização de um suporte administrativo compartilhado, uma demanda antiga da Ouvidoria, que permitirá que o fluxo de trabalho das unidades de controle interno seja mais ágil e eficiente.

O trabalho conjunto com a Secretaria de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade (SAADE), nos diálogos com a comunidade, também se intensificou no ano de 2017. Esta atuação articulada com outras instâncias contribuiu para consolidar uma metodologia de trabalho representada pelas diversas rodas de conversa realizadas ao longo do ano nos diferentes espaços da Instituição (departamentos e coordenações de curso dos diferentes centros acadêmicos). As rodas de conversa também contaram com a contribuição da Coordenadoria de Processos Administrativos e Disciplinares e de gestores das unidades acadêmicas e administrativas, conforme demonstrado na Seção 2, possibilitando uma mensagem institucional no sentido de se reafirmar cada vez mais a não convivência e a não tolerância com as violências nos espaços da UFSCar.

Outro trabalho relevante, ou seja, a contribuição para a construção do mapa de apoio às vítimas de violência, espera-se que continue a ser desenvolvido em parceria com a SAADE, a fim de contemplar a comunidade de todos os *campi*. Como vem sendo registrado em todos os relatórios, a Ouvidoria vem se consolidando cada vez mais como um instrumento de escuta de qualidade e de acesso efetivo das demandas da comunidade.

Com relação aos recursos necessários à atuação da Ouvidoria, reitera-se a necessidade de suporte à Ouvidoria através da matriz orçamentária da Instituição para que a Unidade não atue de forma limitada, considerando a atual estrutura multicampi da UFSCar. Com relação aos recursos humanos necessários, também é uma demanda que se faz necessária.

Finalmente, encerra-se este relatório mais uma vez reiterando que a Ouvidoria é um canal de diálogo direto da Instituição com a sociedade, uma porta aberta à participação social através da escuta ativa e dos processos dialógicos, e deve ser encarada como uma ferramenta essencial à construção da cidadania e ao respeito ao Estado de Direito no ambiente universitário. Necessita, portanto, de fortalecimento institucional.

São Carlos, 12 de janeiro de 2018.

Silvana Ap. Persequino

Ouvidora-Geral

## Anexos

## Anexo I



# Respeite a DIVERSIDADE

#respeito  
#diversidade  
#equidade  
#calouradasemviolência

*Em conjunto, podemos fazer uma calourada sem violência contra a mulher e com respeito à diversidade sexual e de gênero.*

*A calourada vai ser linda se a gente levar essa mensagem adiante.  
Divirta-se, ame e celebre!*

**Ligue 180 para violência contra a mulher  
ou ligue 100 (Direitos Humanos)**

[ouvidoria@ufscar.br](mailto:ouvidoria@ufscar.br) [ouvidoria@sc.usp.br](mailto:ouvidoria@sc.usp.br)

Ilustração: Guilherme Magagnoli



## Anexo II

**NÃO EXISTE TOLERÂNCIA PARA VIOLÊNCIA. DENUNCIE!**

A discriminação de gênero é resultado de uma construção social que, entre outras consequências, leva a uma responsabilização das vítimas perante a violência. Não aceite qualquer prática violenta como algo natural. Denunciar é importante, mas se ainda não se sente segura, saiba que existem espaços nos quais você pode procurar acolhimento e orientação. Você não está sozinho.

**Ouvidoria**  
Espaço de defesa dos direitos da comunidade acadêmica e externa, por meio do acolhimento de denúncias, orientações e encaminhamento às áreas responsáveis pela apuração dos casos, buscando a resolução de conflitos.

**SAADE - Secretaria Geral de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade**  
Secretaria ligada à Reitoria da UFSCar, responsável pela implementação das políticas de ações afirmativas, diversidade e equidade. Tem como objetivo combater práticas discriminatórias, violentas e a eliminação das desigualdades, por meio de três Coordenadorias que realizam acolhimento de experiências, orientações e esclarecimentos de dúvidas, além de buscar a agilidade dos processos de denúncia.

Você também pode denunciar:  
**180 Atendimento à mulher**  
**136 Disque Saúde**  
**Delegacia da Mulher.**

A violência é o oposto da garantia dos seus direitos. Saiba quais são os seus, procure informações:  
<http://blog.saade.ufscar.br/>  
<http://www.ouvidoria.ufscar.br/>

**NA TUSCA, O LIMITE É O SEU LIMITE!**

Logos: ouvidoria UFSCar, UFSCAR, SECRETARIA GERAL DE AÇÕES AFIRMATIVAS, DIVERSIDADE E EQUIDADE, USP Campus de São Carlos, CANSU.

Esta campanha foi desenvolvida pelos alunos Caroline da Rê, Bruna Justino, Geovana Carrioni, Giovanna Doña, Jonathan Schneider, Paulo Gustavo, Rafael Elias e Olenka Xelvi, graduando de Enfermagem da UFSCar, orientada pela Prof. Dra. Mariz Woldenez. Arte: Gustavo Magno.

**ISSO É VIOLÊNCIA SIM!**

**8,4 mulheres sofrem agressão física por minuto no Brasil**  
**40% das mulheres sofreram assédio no Brasil**

A violência de gênero é exercida contra uma pessoa em função da sua identidade de gênero. A nossa sociedade machista deu ao homem a figura central no exercício do poder, num padrão de controle e dominação no qual cabe à mulher um lugar de subordinação e de submissão em instituições, atividades e condutas. Isso reforça as relações opressão contra outros grupos, fazendo com que sejam vistas de modo naturalizado, ou seja, como se fosse "normal" ou "esperado" que assim ocorresse.

**5 estupros ocorrem a cada 60 minutos no Brasil**

Um reflexo disso é a culpabilização da vítima, onde grande parte da população acredita que "guy merece apanhar" ou que "mulher que se respeita, não é estuprada", fazendo com que a própria vítima se entenda como culpada.

**A cada 4 minutos, 1 mulher da entrada no SUS por causa de violência**

**29% das mulheres sofreram algum tipo de violência física ou verbal no Brasil**

A população LGBT é alvo cotidiano de violência no Brasil, país que mais mata transexuais e travestis no mundo. Portanto mais grupos precisam se fortalecer buscando a igualdade entre gêneros e a diminuição de casos de violência.

**A cada 25h uma pessoa LGBT é morta no Brasil**

**Forçar consumo de álcool é coerção!**  
Ingestão forçada de drogas ou dar drogas a alguém sem consentimento; forçar participação em atividades degradantes.

**Pegar pelo braço é violência física!**  
Todo e qualquer tipo de agressão física, como agarrar, empurrar, chutar, socar, cortar, esbofetear, ameaçar jogar e jogar objetos.

**Chamar de vadia é violência moral!**  
Ofender a reputação de alguém, insultos referidos à mulher, como puta, vadia e etc., repasse de imagens e vídeos sem autorização que cause constrangimento;

**Receber nota baixa por ser mulher é violência institucional!**  
Discriminação de gênero ou socioeconômica entre alunos e professores e entre os próprios alunos.

**Levantar a voz é violência psicológica!**  
Humilhação, grito e xingamentos de outros alunos, de professores, músicas com conteúdo ofensivo, manipulação por meio de chantagens, perseguições, expor a situações humilhantes, causar danos a objetos de afeto da mulher.

**Chamar de gostosa na rua é assédio sexual!**  
Objetificação do corpo por comentários com apelo sexual, cantadas ofensivas e abordagem agressiva, toque inapropriado;

**Chamar de "viadinho", "sapatão" ou "traveco" é discriminação!**  
Ataques verbais e/ou físicos por causa de sua orientação sexual ou identidade de gênero.

**Forçar beijo é violência sexual!**  
Qualquer ato sexual, como estupro, ou tentativa de obter ato sexual, investidas, comentários sexuais indesejados.

Dados retirados: Secretaria de Políticas para Mulheres da Presidência da República (2016); Secretaria de Defesa Social (2017); SUS (2016); Central de Atendimento à Mulher (2015); Grupo Gay da Bahia (2016); Lei Maria da Penha (2016)

## Anexo III

## Comemoração dos 5 anos de atuação da Ouvidoria da UFSCar

A Ouvidoria  
e a Promoção  
dos Direitos  
do Cidadão

**05/10/2017**  
**9h às 12h30 e das 14h às 17h**  
**Auditório do CECH (AT-2)**



**PROGRAMAÇÃO**

**08h30**

Credenciamento no evento

**09h**

Abertura do evento

**09h30**

Palestra de abertura – Dr. Gilberto Waller Junior (Ouvidor Geral da União) – O código de proteção aos usuários dos serviços públicos

**10h30**

Intervalo

**11h**

Apresentação da Ouvidoria da UFSCar – Os processos dialógicos em ouvidorias universitárias

**11h30**

Apresentação dos indicadores das ouvidorias das universidades públicas do Estado de São Paulo

**12h30**

Almoço

**14h**

Apresentação da Política de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade da UFSCar

**15h**

Intervalo

**15h30**

Roda de conversa com os coletivos e a comunidade da UFSCar

**17h**

Encerramento

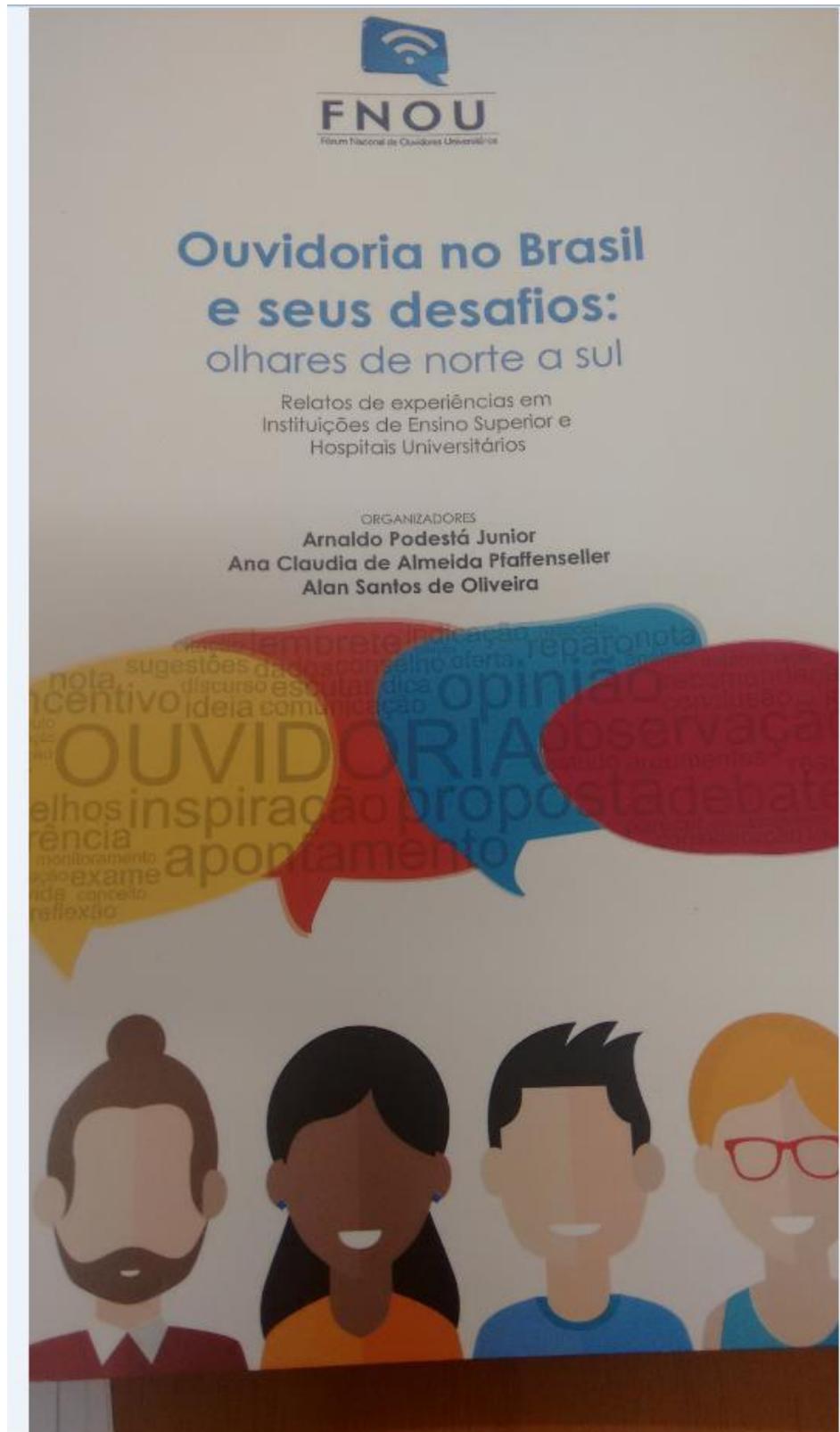
Patrocínio:



Apoio:



Anexo IV



## Anexo V



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS  
OUVIDORIA-GERAL/RTR  
Endereço: Rua João Rosa Góes, n.º 1761, Vila Progresso, CEP: 79.825-070 - Dourados/MS.  
Contato: (67) 3410-2754 – e-mail: ouvidoria@ufgd.edu.br

## #UFGD Sem Opressão

### Convite

Para Silvana Persequino  
Ouvidora da Universidade Federal de São Carlos - UFSCar

É com prazer que lhe convidamos para realizar palestra durante o evento *Discussões sobre Assédio Moral*, um evento do Projeto institucional #UFGD Sem Opressão, que será realizado no dia 24 de maio, às 13:30, no Cine Auditório da Unidade I da UFGD.

É durante o mês de maio que celebramos o dia dos trabalhadores, portanto, é um momento propício para a discussão e conscientização das opressões a que as pessoas podem ser submetidas nos ambientes de trabalho.

Para contribuir com as atividades realizadas sobre a temática durante este mês estamos promovendo um momento de reunião entre os servidores para falar sobre esse tipo específico de opressão, buscando fortalecer os técnicos administrativos e docentes da UFGD, oferecendo um espaço de discussão sobre as formas de opressão que ocorrem nos ambientes acadêmicos e administrativos. Nosso foco é a conscientização das violências que se dão nas relações de trabalho, sendo assim, desejamos alcançar principalmente servidoras e servidores, porém a participação é aberta a todas as pessoas, sejam da comunidade acadêmica ou não.

Para enriquecer esse momento gostaríamos de lhe convidar para fazer uma palestra com o tema *O Assédio Moral no Ambiente Universitário - Casos Concretos*. Nossa proposta é contar com sua contribuição para conscientizar a comunidade a respeito da forma como o Assédio Moral se concretiza no ambiente universitário, relatando casos concretos de situações que ocorreram neste tipo de ambiente. Contamos também com sua experiência na área, para orientar nosso público a respeito de ações e atitudes a serem tomadas, buscando assim a melhoria das relações no ambiente de universidade.

Esperamos que aceite o convite e que possa nos fortalecer com sua contribuição, pois contamos com a participação de pessoas exemplares, profissionais sérias e sensibilizadas à questão da harmonia no ambiente de trabalho, que possam nos auxiliar a criar as condições para um ambiente acadêmico cada vez mais respeitoso e eficaz no repúdio, prevenção e punição de quaisquer formas de opressão.

Continuamos em busca de uma UFGD sem opressões!

Atenciosamente,  
Ariane Rigotti - Ouvidora-Geral/UFGD  
Ana Carolina Santana Moreira - Equipe Ouvidoria/UFGD

## Anexo VI

## MANIFESTO EM DEFESA DA UNIVERSIDADE BRASILEIRA

Para Mello, Almeida Filho e Ribeiro (2009), para que tenhamos uma universidade socialmente relevante é preciso enfrentar um desafio triplo: manter um padrão de qualidade compatível com as exigências do mundo contemporâneo; proporcionar a universalidade de acesso aos que tem vocação; e desenvolver programas sociais relevantes. Essas três dimensões norteiam o compromisso social estabelecido para a universidade enquanto instituição.

Última a surgir na América Latina, a universidade brasileira desenvolveu-se paralelamente ao desenvolvimento do Estado brasileiro e das demandas advindas das transformações do País e do crescente engajamento da sociedade civil, através de seus segmentos e movimentos organizados (BUARQUE, 2003).

O período de 1985 a 2002 se caracterizou pela restrição de recursos e um agravamento no financiamento das universidades públicas, especialmente das federais. Com relação à política de pessoal, representou a diminuição exponencial da contratação de docentes e a completa ausência de contratação de servidores para as áreas técnicas e administrativas (BRASIL, 2015).

Segundo o sociólogo português Boaventura Santos (SANTOS; ALMEIDA FILHO, 2008), o programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – o REUNI – foi seguramente um dos mais audaciosos programas de valorização da universidade já tentado no Brasil.

Alguns indicadores demonstram o panorama do processo recente da expansão:

<b>Período</b>	<b>2002</b>	<b>2014</b>	<b>Variação (%)</b>
Universidades federais	45	63	40%
Campus	148	321	117%
Cursos Graduação Presencial	2.047	4.867	138%
Vagas Graduação Presencial	113.263	245.983	117%
Matrículas Graduação Presencial	500.459	932.263	86%
Matrículas Educação a Distância	11.964	83.605	599%
Matrículas Pós-graduação	48.925	203.717	316%

Fonte: Balanço SESu 2003-2014 (BRASIL, 2014), com adaptações.

Responsáveis por mais da metade da pesquisa científica do País, universidades federais começam a fechar laboratórios e cursos devido aos cortes e contingenciamentos assombrosos em seus orçamentos. Existem pesquisas que, se paralisadas, vão exigir muito mais investimentos daqui a dois, três anos, e deixarão de propiciar benefícios à sociedade e ao País (ANDIFES, 2017).

Em face desse panorama de retrocessos e ameaças ao futuro da Educação Superior de qualidade, venho nesse momento fazer um alerta e conchamar este Fórum a fazer coro a outras importantes entidades, como ANDIFES e SBPC, na defesa da universidade enquanto instituição. Importante destacar que esse panorama não irá afetar somente as instituições públicas, mas também as instituições privadas, que vem contando em grande medida com as políticas dos últimos anos de incentivo à Educação Superior, em especial os programas FIES e ProUni, que também já começam a correr riscos.

Esse processo assombroso de desqualificação da Educação Superior só será sentido pela sociedade em geral daqui a alguns anos, quando infelizmente será tarde demais para reversão. Nesse sentido, como ouvidores universitários, responsáveis pela promoção e defesa dos direitos do cidadão, não há como não nos posicionarmos institucionalmente através desse Fórum que nos representa, em defesa da Universidade, instância tão importante para o desenvolvimento social de um País que ainda convive com enormes disparidades sociais. Assim, faço esta solicitação de que este manifesto seja registrado na Carta de São Paulo e seja disponibilizado no Portal do FNOU, possibilitando sua ampla divulgação nos sítios de cada Ouvidoria universitária.

Agradeço a atenção.

Silvana Ap. Perseguinto

Ouvidora Geral da Universidade Federal de São Carlos

Gestões 2014-2015/2016-2017

#### Referências

ANDIFES. **Presidente da Andifes fala sobre a situação das Universidades Federais**. Brasília, 2017. Disponível em: <<http://www.andifes.org.br/presidente-da-andifes-fala-sobre-situacao-das-universidades-federais/>> Acesso em: 18 ago 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. **A democratização e expansão da educação Superior no país 2003-2014**. Brasília, 2014. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=16762-balanco-social-sesu-2003-2014&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=16762-balanco-social-sesu-2003-2014&Itemid=30192)> Acesso em: 26 maio 2017.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Boletim estatístico de pessoal**. Brasília: 2015. Disponível em: <[http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/servidor/publicacoes/boletim\\_estatistico\\_pessoal/2015/Bol226\\_fev2015\\_parte\\_I\\_novo.pdf](http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/servidor/publicacoes/boletim_estatistico_pessoal/2015/Bol226_fev2015_parte_I_novo.pdf)>. Acesso em: 02 jun. 2015.

BUARQUE, C. **A universidade numa encruzilhada**. Trabalho apresentado na Conferência Mundial de Educação Superior da UNESCO. Paris: 23 a 25/06/2003. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/palestra6.pdf>> Acesso em 25 set. 2014.

MELLO, A.F.; ALMEIDA FILHO, N.; RIBEIRO, R.J. Por uma universidade socialmente relevante. **Atos de Pesquisa em Educação**, PPGE/ME FURB, v. 4, nº 3, p. 292-302, set./dez. 2009.

SANTOS, B.S., ALMEIDA FILHO, N.A. **Universidade no século XXI**: para uma universidade nova. Coimbra: Almedina; 2008.

## Anexo VII

### **Brasil desponta como país em que o cidadão mais confia em seus canais de denúncia**

Prezado(a) Ouvidor(a),

É com grande satisfação que informamos que o Brasil foi avaliado pela Organização Transparência Internacional como o país da América Latina e Caribe em que a população mais confia nos seus canais de denúncia.

A confiança do cidadão brasileiro é o principal ativo de uma Ouvidoria Pública, e este resultado é produto do árduo esforço de ouvidoras e ouvidores, que, mesmo em cenários pouco favoráveis ou promissores conseguem defender os direitos dos cidadãos brasileiros, contribuindo, cada um ao seu modo, para a consolidação da Ouvidoria como instituição de Estado e para a garantia de um serviço público ético e democrático.

O dado positivo coincide com momento de ampliação e valorização dos canais de Ouvidoria no Brasil, tanto por meio da criação de novos normativos voltados ao tema, como a Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, novos espaços de interlocução institucional, como a Rede Nacional de Ouvidorias, e a disponibilização de novos sistemas para interlocução com o cidadão, como o e-Ouv Municípios.

Lançado hoje (08/10/2017), o estudo Pessoas e Corrupção: América Latina e Caribe, executado pelo Latinobarómetro e pela Market Research Services a pedido da Organização Transparência Internacional, traça um panorama acerca da percepção de corrupção no continente, e coloca sob evidência altos índices de confiança nas ações individuais e nos canais de denúncia para o combate a corrupção no Brasil.

Conduzido por meio de entrevista com mais de 22 mil pessoas em 20 países, a pesquisa demonstrou que, dentre os brasileiros, 74% acreditam que é socialmente aceitável denunciar atos de corrupção (a média do continente é de 60%), e que 83% acreditam que a sua ação individual pode fazer diferença (a média no continente é que 70%).

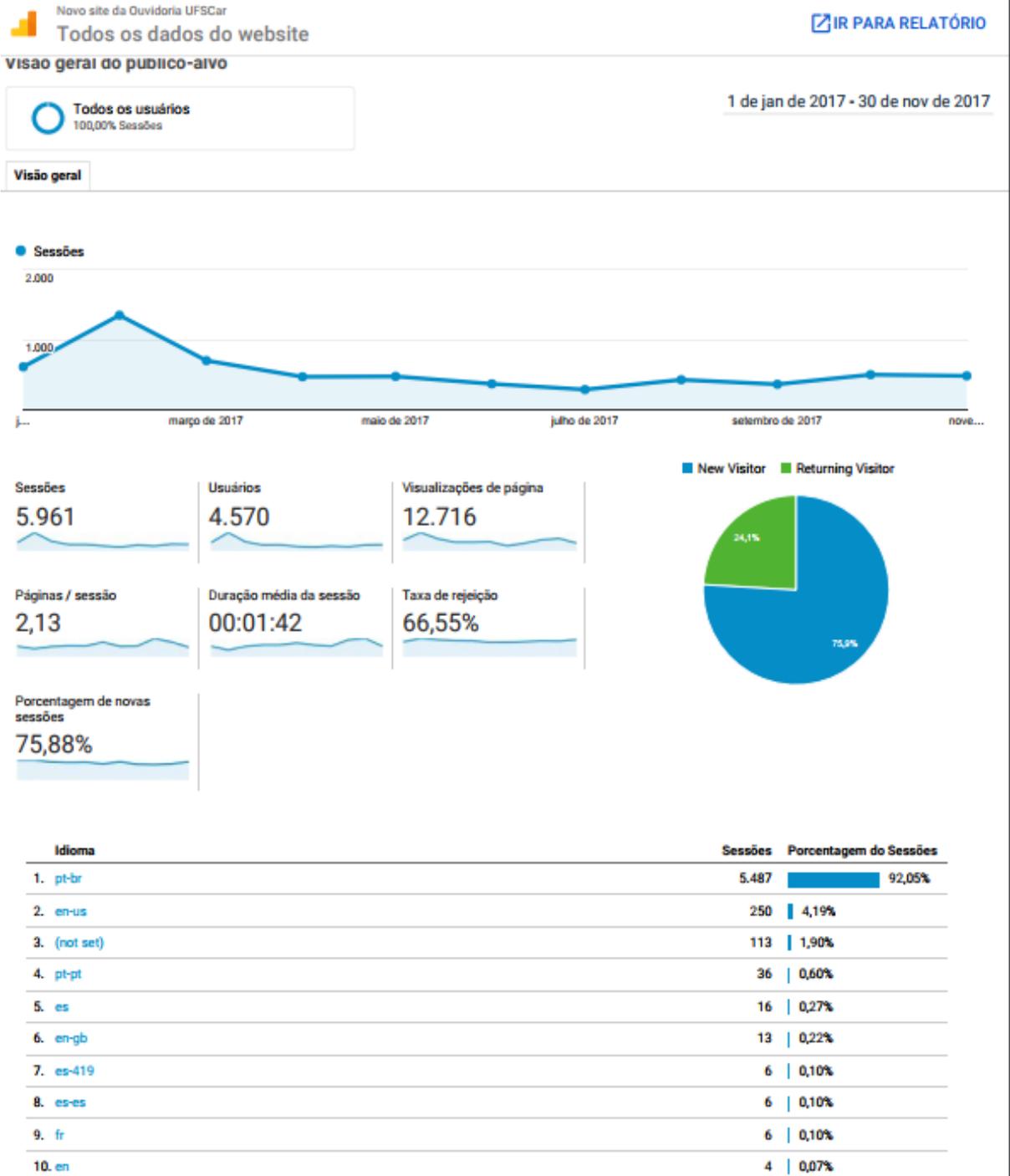
Em meio a uma realidade por vezes desanimadora, vemos, enfim, que Ouvidorias dão certo: de todos os países analisados, apenas naquele em que elas existem os cidadãos mostraram-se suficientemente empoderados para fazer uso e confiar na efetividade dos canais de denúncia.

Parabéns a cada um de vocês pela sua luta diária.

Ouvidoria-Geral da União  
Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União  
+55 (61) 2020-6782



## Anexo VIII



## Anexo IX



## Apêndices

## Apêndice A

UNIDADES - PLANILHA INTERNA	TOTAL	DESCRIÇÃO - EXEMPLOS DE DEMANDAS
Agência de Inovação	1	oferecimento de parceria à UFSCar
CCBS/São Carlos	1	reclamação sobre mudança de critérios em concessão de bolsa de pós-graduação
CCET/São Carlos	3	solicita detalhes sobre o curso de Engenharia de Produção e sobre o Mestrado em Matemática, reclamação da falta de professor de Cálculo
CCHB/campus Sorocaba	1	solicita detalhes sobre o curso de Geografia e sobre o campus
ProACE	1	dúvidas sobre o programa de assistência estudantil
ProAd	1	informações sobre cadastro no Sistema de Convênios (SiConv)
ProEx	2	solicitação de certificados de cursos de aperfeiçoamento
ProGPe	1	informações sobre concursos
ProGrad	24	dúvidas sobre o processo (ENEM e SISU), dúvidas sobre o processo de matrículas e lista de espera, informações sobre critérios para análise socioeconômica, reclamação sobre indeferimento de matrícula, solicitação de informação sobre vagas remanescentes e sobre cancelamento de matrícula
PU/campus São Carlos	2	reclamação sobre abordagem de vigilante por estar passeando com cachorro no campus, e solicitação de orientação sobre melhor encaminhamento de demanda sobre terceirizados
SEaD	1	informações sobre os polos EaD
SRInter	1	informações sobre graduação sanduíche
Total	39	

Fonte: OuviUFSCar

## Apêndice B

ASSUNTOS - SISTEMA e-OUV - INTERMEDIÁRIAS 2017	TOTAL	DESCRIÇÃO - EXEMPLOS DE DEMANDAS
ADMINISTRAÇÃO	1	solicita certificado
AGENTE PÚBLICO	1	solicitação de cópia de processo
ASSÉDIO MORAL	5	relação discente/discente, relação técnico-administrativo/docente
AUXILIO ESTUDANTIL	1	referente conflito com profissional dentista
ASSÉDIO SEXUAL	2	relação discente-docente
COMBATE A EPIDEMIAS	1	mau cheiro causado pelas garças
EDUCAÇÃO	2	reclamação de docentes
ENSINO SUPERIOR	1	reclamação de docente
GESTÃO DE PESSOAS	2	critérios de alocação de atividades, reclamação sobre advertência recebida
INFRAESTRUTURA	1	solicitação de uso de espaço público
OUTROS	1	conflito entre servidores técnico-administrativo e docente
PÓS-GRADUAÇÃO	2	reclamação sobre critérios de avaliação docente, e problemas com documentos de inscrição em curso de pós
PROCESSO SELETIVO	2	problemas com inscrição em concurso e problemas com indeferimento em processo seletivo de um programa de pós
RELAÇÕES DE TRABALHO	2	conflito técnico-administrativo/docente, conflito estagiário/técnico-administrativo
SERVIÇOS E SISTEMAS	1	sugestão de integração de plataforma digital para aplicativo mobile
UNIVERSIDADE PÚBLICA	2	reclamação de postura docente, reclamação de abordagem de vigilantes por estar com cachorro no campus
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>27</b>	

Fonte: OuviUFSCar

## Apêndice C

ASSUNTOS - SISTEMA e-OUV - ENCERRADAS 2017	TOTAL
ABASTECIMENTO	1
AÇÕES	2
ACUMULAÇÃO DE CARGO PÚBLICO	1
ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO	3
AERONÁUTICA	1
AGENTE PÚBLICO	12
ÁGUA	2
ALIMENTAÇÃO ESCOLAR	1
ASSÉDIO MORAL	27
ASSÉDIO SEXUAL	19
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E AMBULATORIAL	2
ASSISTÊNCIA SOCIAL	9
ATENDIMENTO	5
ATENDIMENTO BÁSICO	3
AUXÍLIO	7
AUXÍLIO ESTUDANTIL	8
BEM-ESTAR ANIMAL	1
BIBLIOTECAS	1
BIODIVERSIDADE	1
BOLSAS	6
CAMPUS	3
CERTIFICADO OU DIPLOMA	10
COMBATE A EPIDEMIAS	3
COMUNICAÇÕES	2
CONCORRÊNCIA E CONTRATO	1
CONCURSO	11
CONDUTA DOCENTE	13
CONDUTA TÉCNICO-ADMINISTRATIVA	2
CONVÊNIO	2
CORREIÇÃO	1
CORRUPÇÃO	5
COTAS	6
DADOS ABERTOS	1
DIREITOS HUMANOS	4
DIVERSA	3
DOCUMENTOS DE CURSOS	28
EDUCAÇÃO	7
EDUCAÇÃO SUPERIOR	36
ENSINO	14
ENSINO SUPERIOR	13
ESPORTE COMUNITÁRIO	1
ESPORTE E LAZER	6
FISCALIZAÇÃO	1
GESTÃO DE PESSOAS	3
INFRAESTRUTURA	13
LABORATÓRIOS	1
LICENCIAMENTO AMBIENTAL	1
LICITAÇÕES	2

ASSUNTOS - SISTEMA e-OUV - ENCERRADAS 2017 (cont.)	TOTAL
MATRÍCULAS	1
MÍDIA	2
OUTRO ÓRGÃO	1
OUTROS	7
OUVIDORIA INTERNA	1
OUVIDORIA	7
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS	1
PESQUISA E DESENVOLVIMENTO	10
PESQUISA E INOVAÇÃO	1
PÓS-GRADUAÇÃO	1
POVOS INDÍGENAS	1
PROCESSO SELETIVO	59
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	2
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO	1
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO	1
PROTEÇÃO E BENEFÍCIOS AO TRABALHADOR	2
PUBLICAÇÕES	2
QUALIDADE DE ALIMENTOS	1
RECURSOS HUMANOS	1
RECURSOS PÚBLICOS	1
REITORIA	1
RELAÇÕES DE TRABALHO	2
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	17
SANIDADE ANIMAL	1
SAÚDE	3
SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA	5
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	2
SERVIÇOS E SISTEMAS	8
SERVIÇOS PÚBLICOS	1
SISTEMAS INFORMATIZADOS	1
SISU	2
SITE DO ÓRGÃO	1
TECNOLOGIA	1
TRABALHO	1
TRANSPARÊNCIA	3
TRANSPORTE URBANO	1
TRANSPORTES	4
UNIVERSIDADE PÚBLICA	46
ASSUNTO NÃO ESPECIFICADO	16
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	524

Fonte: OuviUFSCar

Obs.: não foi possível descrever os assuntos por problemas na rede de Internet.