



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

OUVIDORIA DA UFSCAR - Ouvidoria/R

Rod. Washington Luís km 235 - SP-310, s/n - Bairro Monjolinho, São Carlos/SP, CEP 13565-905

Telefone: (16) 33066571 - <http://www.ufscar.br>

RELATÓRIO DE TRANSIÇÃO nº 1/2020/Ouvidoria/R

Unidade Gestora: OUVIDORIA

RELATÓRIO DE TRANSIÇÃO DA EQUIPE DE GESTÃO DA REITORIA E SUAS SUBUNIDADES, COMPREENDENDO O PERÍODO DE NOV/2016 A NOV/2020.

1. APRESENTAÇÃO DA UNIDADE⁽ⁱ⁾

A Ouvidoria Geral da UFSCar foi criada oficialmente em dezembro de 2011, através da Portaria GR nº 1208/2011 e aprovada pelo CoAd no mesmo ano. Sua atuação é pautada em conformidade com as diretrizes nacionais descritas por meio de portarias, leis e instruções normativas da OGU e todos alinhados aos preceitos da Lei de Acesso à Informação – (LAI).

A Ouvidoria da UFSCar está diretamente subordinada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições. Atua em conjunto com todas as unidades da UFSCar, a quem encaminha as manifestações e de quem recebe as respostas. Tem uma relação direta com toda a comunidade UFSCar, com o público interno e externo.

A sua equipe é composta por dois servidores, a saber: a Ouvidora Geral e um Assistente em Administração.

2. PRINCIPAIS PROCESSOS E ATIVIDADES DA UNIDADE⁽ⁱ⁾

A Ouvidoria Geral da UFSCar atua como uma instância de controle e participação social. Tem como principais funções e atividades:

- Receber as manifestações registradas pelos cidadãos no ambiente virtual Fala.BR, analisá-las e fornecer ao interessado, resposta de acordo com a situação que melhor se enquadre em cada caso:

1. Pedido de Consentimento: em manifestações com identificação pseudonimizada e que a manifestação será encaminhada para outro órgão sendo ele interno ou externo;
2. Pedido de Complementação: em manifestações, cujo teor ou objetivo não esteja bem especificado e que possa resultar em um tratamento prejudicado;
3. Resposta Intermediária: utilizada para indicar ao manifestante o encaminhamento que será dado a sua manifestação;
4. Resposta Conclusiva: utilizada para fornecer ao manifestante uma resposta conclusiva acerca de sua manifestação. Esta resposta, geralmente é recebida do Departamento/Setor competente pelo tratamento da manifestação.

- Em Manifestações Anônimas (Comunicação), a resposta conclusiva é utilizada pela equipe da Ouvidoria, uma vez que não há identificação do manifestante, o que impossibilita o oferecimento de resposta ao mesmo para concluir o processo e estas, posteriormente são encaminhadas para tratamento, desde que apresentem a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Maiores informações podem ser obtidas em:

[Manual de Ouvidoria Pública 2019.pdf](#) ou outro manual que venha a substituí-lo.

- Recebida a manifestação, gerar processo no SEI para fazer o encaminhamento da manifestação ao setor competente para tratá-la;
- Encaminhar ao Setor/Servidor competente os e-mails recebidos;
- Fazer atendimentos presenciais e/ou por telefone;
- Informar adequadamente à direção da organização sobre os indicativos de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados;
- Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Federal, visando ao aprimoramento da gestão pública e dos serviços prestados à sociedade;
- Manter atualizado o site da Ouvidoria;

- Manter-se atualizada quanto à legislação aplicada ao trabalho das ouvidorias;
- Manter um bom relacionamento com todas as Unidades da UFSCar, tendo em vista que estas são imprescindíveis para o bom andamento dos trabalhos da Ouvidoria;
- Elaborar e encaminhar à Administração Superior relatório das atividades realizadas ao longo do ano.

3. PONTOS PARA ACOMPANHAMENTO ESPECIAL⁽ⁱ⁾

É recomendável o acompanhamento dos processos relacionados no anexo SEI nº 0249707, tendo em vista que os mesmos ainda apresentam pendências de esclarecimentos, com atenção especial aos processos: 23112.110475/2019-60, 23112.110390/2019-16, 23112.014087/2020-92 e 23112.001293/2020-32, por se tratarem de denúncias que já foram encerradas no ambiente virtual Fala.BR, mas estão em tratamento em outras unidades internas.

Recomenda-se ainda a criação do Conselho de Usuários do Serviço público em atendimento ao Decreto [nº 10.228/2020](#).

Também se encontra pendente a Proposta de Reformulação do Regimento da Ouvidoria. O Processo SEI nº 23112.011377/2020-84 está sob análise na Procuradoria Federal.

4. PREPARATIVOS FINAIS⁽ⁱ⁾

A transição será concluída com o fornecimento e solicitação de troca de senha da conta de e-mail utilizado pela Ouvidoria, instruções para cadastramento de senha no ambiente virtual Fala.BR e orientação de que as demais senhas para acesso ao SEI e outros sistemas internos são pessoais.

A forma de comunicação rápida utilizada durante o trabalho remoto entre os servidores da ouvidoria tem sido por hangouts e ligações telefônicas, a depender da urgência do caso.

Prof.ª Dr.ª Sandra Abib
Ouvidora Geral da UFSCar



Documento assinado eletronicamente por **Sandra Abib, Ouvidora Geral**, em 28/09/2020, às 11:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.ufscar.br/autenticacao>, informando o código verificador **0243821** e o código CRC **4E0E854A**.

Referência: Caso responda a este documento, indicar expressamente o Processo nº 23112.016991/2020-32

SEI nº 0243821

Modelo de Documento: Adm: Relatório de Transição, versão de 09/Setembro/2020

Lista de processos em andamento no SEI

Processo SEI nº	Em tratamento na Unidade
23112.110475/2019-60	Comissão de Apuração de Cola - ProGrad
23112.112390/2019-16	Departamento de Engenharia de Produção - So relacionado ao 23112.001293/2020-32
23112.001293/2020-32	Departamento de Engenharia de Produção - So relacionado ao 23112.112390/2019-16
23112.011362/2020-16	SAADE
23112.011368/2020-93	SAADE
23112.011370/2020-62	SAADE
23112.011372/2020-51	SAADE
23112.011374/2020-41	SAADE
23112.012068/2020-21	PU – Campus São Carlos
23112.013017/2020-17	SPDI
23112.012799/2020-77	SAADE
23112.012908/2020-56	SAADE
23112.011347/2020-78	SAADE
23112.014087/2020-92	Departamento de Engenharia de Produção - So



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

OUVIDORIA DA UFSCAR - Ouvidoria/R

Rod. Washington Luís km 235 - SP-310, s/n - Bairro Monjolinho, São Carlos/SP, CEP 13565-905

Telefone: (16) 33066571 - <http://www.ufscar.br>

Ofício nº 20/2020/Ouvidoria/R

São Carlos, 28 de setembro de 2020.

Para:
Gabinete da Reitoria

CC:

Assunto: **Encaminhamento do Relatório de Transição**

Prezados(as) Senhores(as),

Segue o Relatório de Transição da Ouvidoria, conforme solicitado.

Sem mais para o momento, desde já agradeço a atenção e estou a disposição para esclarecimentos.

Atenciosamente,

Prof Sandra Abib

Ouvidora Geral da UFSCar



Documento assinado eletronicamente por **Sandra Abib, Ouvidora Geral**, em 28/09/2020, às 11:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.ufscar.br/autenticacao>, informando o código verificador **0249728** e o código CRC **314740B7**.

Referência: Caso responda a este documento, indicar expressamente o Processo nº 23112.016991/2020-32

SEI nº 0249728

Modelo de Documento: Ofício, versão de 02/Agosto/2019