



Relatório Anual

2025

Ouvidoria da UFSCar

Reitora da UFSCar

Profa. Dr^a Ana Beatriz de Oliveira

Vice-Reitora da UFSCar

Prof^a Dr^a Maria de Jesus Dutra dos
Reis

Gabinete da Reitoria

Lourdes de Souza Moraes

Equipe técnica

Ouvidor Geral

Joel Carlos dos
Santos

Estagiária da Ouvidoria

Ana Carolina
Garcia

São Carlos

2026

RESUMO

A Ouvidoria da UFSCar foi criada por meio da PORTARIA GR N° 1208/11, de 21 de dezembro de 2011, como órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, discentes, terceirizados e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, relacionados às diferentes instâncias administrativas e acadêmicas. A Ouvidoria exerce papel de interlocução entre os cidadãos e as instâncias universitárias. No contexto democrático, configura-se como um instrumento fundamental de acompanhamento e aprimoramento da gestão universitária pela possibilidade de identificar a necessidade de aperfeiçoamentos e sugerir melhorias positivas para a organização. Com o objetivo de aprimorar a organização e realização do trabalho da Ouvidoria, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria em 2025. A apresentação do documento tem como objetivo estabelecer e divulgar os principais indicadores da Ouvidoria, fortalecendo fundamentalmente a Governança Institucional.

Palavras-Chave: Universidade Federal de São Carlos. Ouvidoria. Planejamento Estratégico. Democracia. Cidadão.

Lista de Tabelas:

Tabela 01.....07

Tabela 0208

Tabela 03.....09

Tabela 0409

Tabela 0510

Tabela 0611

Tabela 0712

Lista de Gráficos

Gráfico 01.....10

Gráfico 02.....11

Gráfico 03.....13

Lista de Quadro

Quadro 01.....16

Abreviaturas e siglas

CASM - Coordenadoria de Articulação em Saúde Mental

CCA - Centro de Ciências Agrárias

CCS - Coordenadoria de Comunicação Social

CGU - Controladoria Geral da União

CoGMeC - Coordenadoria de Gestão e Mediação de Condutas

DTO - Departamento de Terapia Ocupacional

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública

GR – Gabinete da Reitoria

OGU - Ouvidoria Geral da União

PROFOCO - Programa de Formação Continuada

ProACE - Pró Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis

ProGPe - Pró - Reitoria de Gestão de Pessoas

ProGrad – Pró-Reitoria de Graduação

ProPG – Pró-Reitoria de Pós Graduação

PU – Prefeitura Universitária

SAADE - Secretaria de Ações Afirmativas Diversidade e Equidade

SIn - Secretaria Geral de Informática

1. INTRODUÇÃO.....	06
2. ATIVIDADES REALIZADAS.....	07
3. RESUMO DOS PRINCIPAIS INDICADORES DA NIDADE.....	07
3.1 PLATAFORMA ALA.BR.....	08
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	13
5. ANÁLISE DOS DESAFIOS E PROPOSTAS	15
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	17

1. Introdução

O presente documento tem por objetivo apresentar o relatório de atividades e os indicadores de gestão da ouvidoria da UFSCar, realizado no ano de 2025.

A ouvidoria da UFSCar atua como instância de controle e participação social, devendo receber manifestações, atuar como um elo de ligação entre usuários e gestores dos serviços públicos, prezar pela busca de satisfação do cidadão, informando-o do acolhimento e resolução de sua demanda e informar adequadamente à direção da organização sobre os indicativos de satisfação dos usuários.

Deve promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Federal, visando ao aprimoramento da gestão pública e dos serviços prestados à sociedade¹.

A Ouvidoria da UFSCar – “Ouvidoria” (O) – foi criada oficialmente em dezembro de 2011, através da Portaria GR nº 1208/2011 e aprovada pelo CoAd no mesmo ano. Até o presente, segue as diretrizes nacionais descritas por meio de portarias, leis e instruções normativas da Ouvidoria Geral da União (OGU) e todos alinhados aos preceitos da Lei de Acesso à Informação – (LAI).

A Ouvidoria da UFSCar tem como missão facilitar a **interlocução** entre os cidadãos e a Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), promovendo e defendendo os **direitos** de servidores docentes e técnico-administrativos, discentes, terceirizados e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, relacionados às diferentes **instâncias administrativas e acadêmicas**. Configura-se como um instrumento de acompanhamento e aprimoramento da gestão universitária.

Com o objetivo de definir alguns parâmetros desejáveis ao bom funcionamento da Ouvidoria, foi estabelecido um plano de trabalho, cujas ações estão descritas a seguir:

- Acolher, encaminhar aos setores responsáveis quando necessário, acompanhar e dar resposta conclusiva, dentro dos prazos estabelecidos no Regimento Interno da Ouvidoria e em normativos externos, às sugestões, elogios, solicitações, reclamações, comunicações de irregularidades e denúncias dos interessados;
- Participar de programas de capacitação patrocinados pela Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União, visando dar qualidade à atuação da Ouvidoria da UFSCar como interlocutora entre a Instituição e a sociedade;
- Ampliar a divulgação das atribuições e do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, junto à comunidade da UFSCar, objetivando aumentar sua visibilidade e a conscientização de seu papel institucional de interlocutora e de mediadora entre a comunidade e as instâncias acadêmicas e administrativas;
- Manter o site da Ouvidoria;
- Manter-se sempre atualizado quanto à legislação que rege os trabalhos das Ouvidorias;
- Participar de fóruns e reuniões específicos da área, presencialmente e/ou virtualmente, principalmente da Ouvidoria Geral da União e do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários, a fim de manter canais de comunicação permanentes e construir parcerias que possam contribuir para a melhoria de atuação da Ouvidoria;
- Participar do grupo de trabalho para elaboração de modelos e de normas éticas e disciplinares no tratamento de manifestações que são classificadas pela OGU – Ouvidoria Geral da União;

- Atuar em conjunto com as instâncias acadêmicas e administrativas da UFSCar, sempre que necessário, na busca de soluções viáveis para as demandas apresentadas e de divulgação do papel da Ouvidoria;
- Evidenciar oportunidades de melhoria institucional através da atuação da Ouvidoria.

A seguir serão apresentadas as atividades realizadas pela Ouvidoria, durante o ano de 2025.

2. Atividades realizadas

A Ouvidoria da UFSCar atuou como mediadora entre a Instituição e a sua comunidade interna e externa, levando a demanda dos usuários aos gestores dos serviços públicos oferecidos pela UFSCar e acompanhando o tratamento destas demandas. Devido a dedicação e colaboração das unidades internas, foi possível obter um desempenho aceitável ao longo do período. Além do acesso diário à plataforma virtual Fala.BR, ao SEI e ao e-mail da Ouvidoria, outras ações foram realizadas, tais como:

- Participação em reuniões e encontros com unidades internas para orientação sobre manifestações recebidas;
- Participação em cursos de capacitação sobre a atuação da Ouvidoria, oferecidos pela Ouvidoria Geral da União;
- Relatório de Gestão Ouvidoria 2025;
- Participação presencial da Ouvidoria na Calourada 2025 no Centro de Ciências Agrárias (CCA) e no Departamento de Terapia Ocupacional (DTO);
- Divulgação do trabalho da Ouvidoria por meio de cartazes, panfletos e redes sociais;

3. Resumo dos principais números da unidade

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria da UFSCar, realizou seu atendimento, das 08h00 às 12h00 e de 13h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira.

Foram realizados (30) atendimentos presenciais, (509) atendimentos telefônicos, (1469) atendimentos por e-mail e (351) manifestações pela Plataforma Virtual Fala.BR, perfazendo um total de 2359 interações com a comunidade interna/externa no período. Percebe-se um grande aumento no número de atendimentos realizados por e-mail e por telefone durante a etapa do processo seletivo para ingresso na graduação, mas a criação da Central de Atendimentos trouxe alívio e mais celeridade no atendimento da ouvidoria para as demandas oriundas do referido processo seletivo.

Em comparação com o ano de 2024, nota-se uma diminuição no número de atendimentos telefônicos e presenciais. Por outro lado, houve aumento no número de e-mails e manifestações recebidas pela Plataforma Virtual Fala.BR.

A Ouvidoria tem se esforçado para que todas as demandas, sejam elas registradas na plataforma virtual Fala.BR ou orientações solicitadas por e-mail, tenham uma resposta conclusiva dentro do menor prazo possível. Também tem respondido a consultas, elucidado dúvidas, repassado contatos e direcionado o usuário aos setores competentes para atendimento de sua demanda. Importante ressaltar que os dados coletados fora da Plataforma Fala.BR são aproximados.

Tabela 01 - Plataforma Fala. BR - Manifestações acolhidas - 2025

Acesso		Total
Sistema	Para UFSCar	323

e-Ouv	Via MF	1
	Encaminhado pelo MEC	16
	INEP	1
	CAPES	1
	HU	2
	FBN	1
	Via e-SIC	6
Outros	e-mail recebido pela Ouvidoria	1469
	Ligações atendidas	509
	Atendimento Presencial	30
Total		2359

Fonte: Plataforma Fala.BR e Planilhas internas

3.1 Plataforma Fala.BR

A Ouvidoria atua como um serviço aberto ao cidadão para escutar as suas manifestações: reivindicações, denúncias, sugestões, reclamações, solicitações e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis. O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do poder público.

A tabela 02 representa os tipos de manifestação mais registrados pelos cidadãos. Pela ordem, foram: a Reclamação com 133 registros que correspondem a 37,89% do total das manifestações recebidas, a comunicação (denúncia registrada anonimamente) que contou com 88 ou 25,07% dos registros, seguidos Solicitação (73), o que representa 20,79% dos registros, pela Denúncia (40) ou 11,39% do montante, o Elogio (9) - 2,56% - e Sugestão (08) registros, representando 2,27% do total das manifestações recebidas ao longo do ano de 2025.

Tabela 02 - Registro Fala BR - Manifestações acolhidas - 2024

Registro	Reclamação	Comunicação	Denúncia	Solicitação	Elogio	Sugestão	Total
Fala.BR	133	88	40	73	9	8	351

Fonte: Plataforma [Fala.BR](#).

As manifestações anônimas, ou seja, Comunicações, quando recebidas pela Ouvidoria, são avaliadas e encaminhadas ao setor responsável para apuração e eventuais providências. Importante destacar que o manifestante não tem acesso aos encaminhamentos realizados, nem às ações que serão tomadas. Estas informações lhe são fornecidas, por um aviso automático do sistema, no momento do registro da manifestação.

Estão representadas na Tabela 03 as manifestações por categoria, efetivamente registradas no e-OUV – Sistemas de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. A Ouvidoria procurou identificar todos os manifestantes passíveis de identificação, restando apenas aqueles cujo teor da manifestação não apresenta dados capazes de se chegar à identificação.

Tabela - 03 - Fala.BR - Categoria - 2024

Categoria/manifestante	Total
Outros/ Não identificados	175
Discente graduação Presencial	42
Externo	78
Técnico administrativo	3
Docente	2
Discente Pós graduação Presencial	24
Terceirizados	1
Discente graduação EaD	3
Discente Pós Graduação EaD	23
Total	351

Fonte: Plataforma [Fala.BR](#).

Na tabela 04 estão apresentados os dados comparativos consolidados em relação ao acesso à Ouvidoria em 2024/2025. Com base nos registros, os atendimentos por e-mail tiveram um aumento de aproximadamente 9%, os registros pela plataforma Fala.BR tiveram um aumento inferior a 3%, enquanto os contatos com a ouvidoria por e-mail e presenciais tiveram uma redução de aproximadamente 16 e 27%, respectivamente.

Tabela 04 - Sistematização por origem da manifestação - comparativo 2024/2025

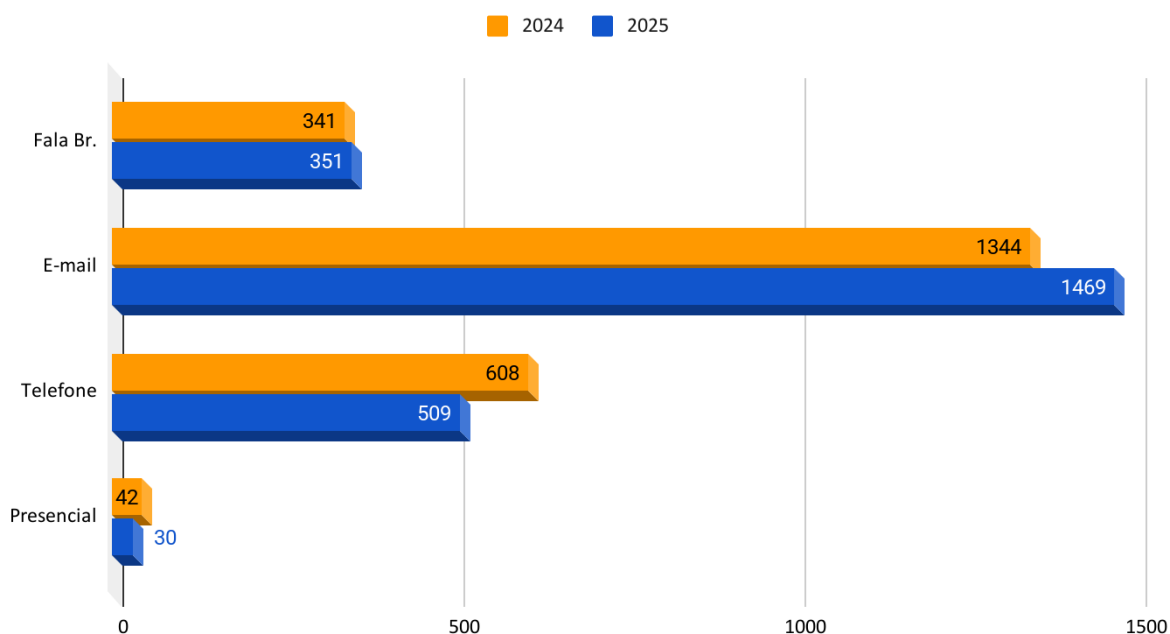
	2024	2025
Fala.BR	341	351
E-mail	1344	1469
Telefone	608	509
Presencial	42	30
Total	2335	2359

Fonte: Plataforma [Fala.BR](#) e planilhas internas.

O Gráfico 01 traz um comparativo entre os anos 2024 e 2025 dos principais canais de atendimento da Ouvidoria da UFSCar: plataforma Fala.BR, sendo este o canal oficial para o registro de manifestações, o e-mail e o telefone, ambos indicados para simples consultas e orientações de como utilizar a plataforma [Fala.BR](#). A Ouvidoria da UFSCar também realiza atendimentos presenciais e, através deles, a Ouvidoria orienta e, se necessário, auxilia o usuário no registro de sua manifestação, inclusive com a utilização de computador da própria unidade.

A Ouvidoria da UFSCar tem sido mais divulgada nos últimos anos e como consequência, o número de registros pela plataforma Fala.BR tem aumentado.

Gráfico 01 - Formas de Acesso a Ouvidoria 2024/2025



Fonte: Plataforma [Fala.BR](#) e planilhas internas.

A Ouvidoria da UFSCar tem procurado, desde a sua criação, dar um tratamento às manifestações no menor prazo possível, sem contudo deixar de se preocupar com a qualidade das respostas e do atendimento.

Para o alcance, manutenção e até mesmo a busca pela redução destes números, a Ouvidoria conta com a colaboração e o apoio dos diversos setores e departamentos envolvidos no tratamento das manifestações. Quando se alcança um trabalho de excelência, os méritos são de toda a comunidade UFSCar.

Das 351 manifestações recebidas em 2025, 345 delas, ou aproximadamente 98%, foram concluídas ainda no ano de 2025 e 6, aproximadamente 2% do total, foram concluídas no início de 2026, dentro do prazo legal para o envio das respostas conclusivas às pessoas manifestantes.

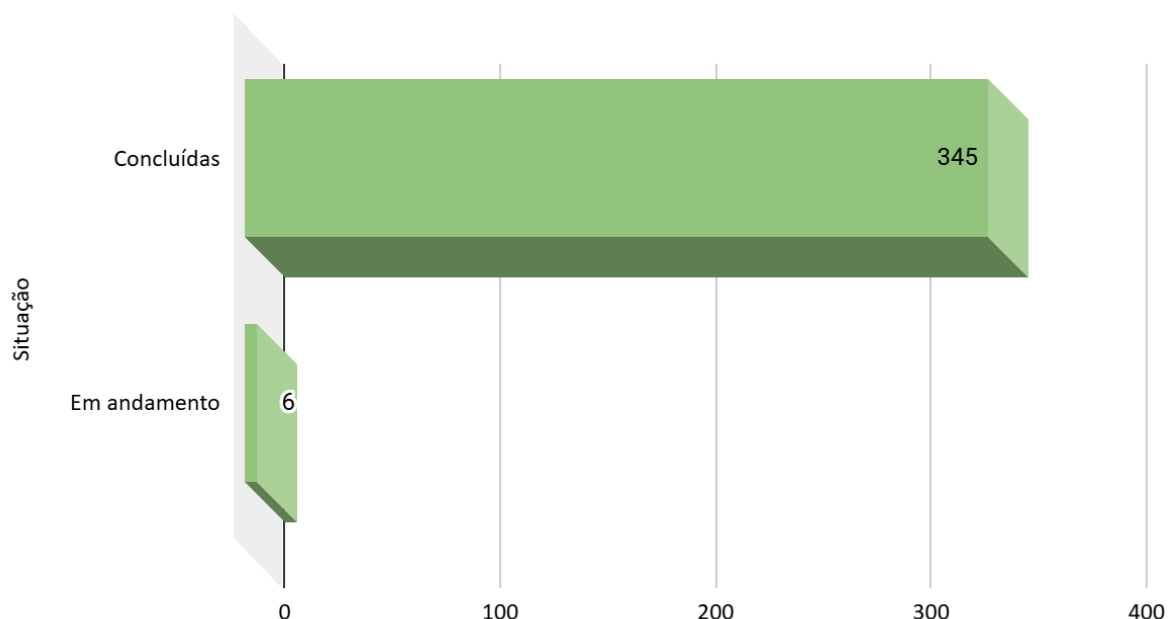
A Tabela 05 e o gráfico 02 retratam o status das manifestações no período analisado mantendo o patamar ainda próximo de 100% de respostas consideradas conclusivas, um índice significativo para demonstrar o esforço da Ouvidoria em cumprir os prazos de resposta.

Tabela 05 - Status das manifestações - 2025

Situação	Total	Percentual
Concluídas	345	98%
Em andamento	6	2%
Total	351	100%

Fonte: Plataforma Fala.BR

Gráfico 02 - Status de Manifestações 2025



Fonte: Plataforma Fala.BR

A Tabela 06 indica os remetentes das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFSCar ao longo do quadriênio 2022/2026. A maioria delas foi enviada pelo próprio usuário, mas há também manifestações encaminhadas por outros órgãos institucionais. Destaca-se o encaminhamento de (14) manifestações que foram direcionadas pelo Ministério da Educação (MEC) para a Ouvidoria da UFSCar.

Tabela 06 - Manifestações direcionadas à UFSCar - 2022/2025

	2022	2023	2024	2025
Direcionadas à UFSCar pelo cidadão	179	258	333	327
Direcionadas à UFSCar pela OGU/CGU	3	1	1	0
Direcionadas à UFSCar pelo e-SIC	0	1	1	6
Direcionada à UFSCar pelo MJSP - Min. Just. e Seg. Pública	1	0	0	0
Direcionada à UFSCar pelo Ministério da Educação - MEC	0	4	6	14
Direcionada à UFSCar pelo Ministério da Igualdade Racial - MIR	0	2	0	0

Direcionada à UFSCar pela Ouvidoria da Pres. da República	1	0	0	0
Direcionadas à UFSCar pelo EBSEH – HU UFSCar	1	1	0	4
Direcionadas à UFSCar pela AGU	2	0	0	0

Fonte: Plataforma Fala.BR

Com relação às manifestações recebidas pela plataforma virtual Fala.BR, o tempo médio de resposta foi de 28,1 dias em 2025, de acordo com as informações obtidas no Painel Resolveu? disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

O aumento no prazo médio de atendimento em comparação com o ano de 2024 se justifica pela diminuição da força de trabalho da ouvidoria ocorrida a partir do segundo semestre de 2024 e pela complexidade de algumas demandas que exigem a prorrogação do prazo para atendimento.

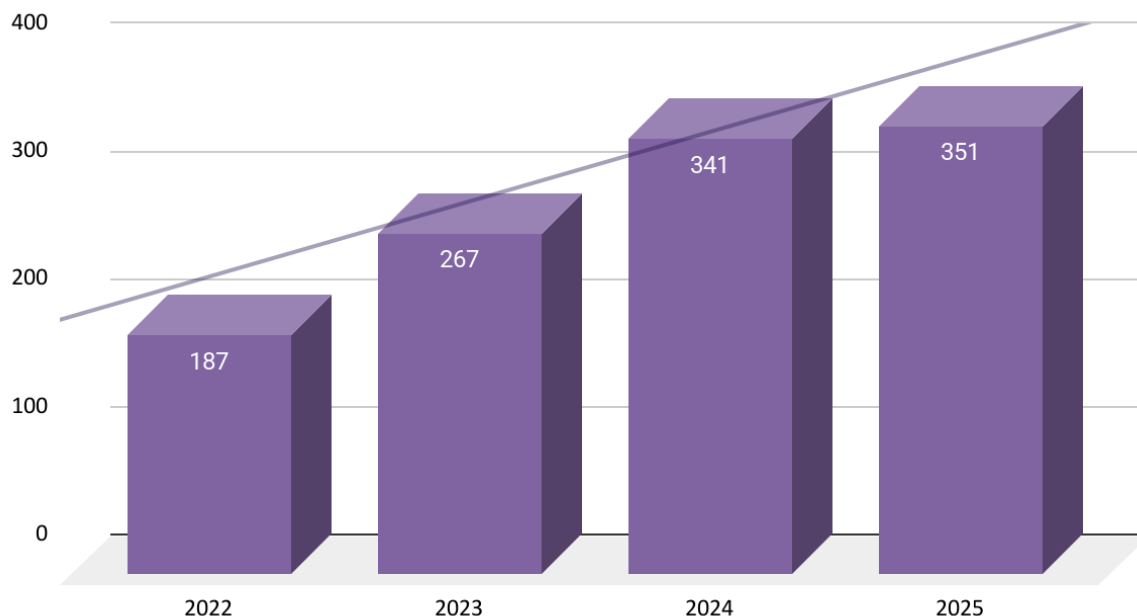
A Tabela 07 e o gráfico 03 apresentam o fluxo comparativo das manifestações recebidas, via plataforma Fala.BR, ao longo do quadriênio 2022/2025. Percebe-se, a cada ano, um considerável aumento no número de manifestações registradas.

Tabela 07 - Fala.BR nº de manifestações 2022/2025

2022	2023	2024	2025
187	267	341	351

Fonte: Plataforma Fala.BR

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



Fonte: Plataforma Fala.BR

4. Considerações Gerais

Com base nas manifestações recebidas ao longo deste período, deve-se priorizar o acompanhamento de alguns aspectos, tais como:

- ❖ a 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. Muitas ações já foram realizadas, e depois de um aumento ocorrido de 2023 para 2024, houve uma redução de aproximadamente 23% nos casos de assédio moral no ano de 2025 em comparação com o ano de 2024. Mas ainda sim foram registrados 27 casos de assédio moral ao longo do último ano.
- ❖ Os casos de racismo e discriminação foram assuntos descritos em 13 manifestações e merecem um monitoramento contínuo.
- ❖ Os casos de suposto assédio sexual, após um decréscimo nos registros de 2023 para 2024, registrou um aumento de 200% em 2025, passado de 02 registros em 2024 para 6 em 2025.

Destaca-se que a divulgação do Guia Lilás (Março, 2023), atualizado em dezembro de 2024, trouxe diversas orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no governo federal.

Elaborado pela Controladoria-Geral da União, o documento apresenta os conceitos de assédio, traz exemplos práticos de situações que podem caracterizar esse tipo de importunação e ensina todo o protocolo para denunciar a prática.

O material traz um compilado de entendimentos construídos em esforços anteriores para apresentar o panorama do assédio e seus desdobramentos no ambiente do setor público federal. O Guia Lilás integra a Política de Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação no Poder Executivo Federal, coordenada pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Além dos conceitos, o leitor também poderá ver exemplos de atos, gestos, atitudes e falas que podem ser entendidos como atos de assédio moral ou sexual, ou ainda, de discriminação no contexto das relações de trabalho no governo federal. O Guia traz ainda diferenças entre atos de gestão e assédio moral, além de informações para assistência e registro de denúncias. Acesse o Guia [clikando aqui](#).

A Ouvidoria da UFSCar diante das inovações propostas pela OGU, observa a necessidade de:

- ❖ manter investimento constante na divulgação de cartazes, guias de orientações no que concerne sobre os temas assédio moral, assédio sexual, Violência de Gênero, racismo, transfobia e capacitismo. A UFSCar tem se preocupado com tais demandas e lançou em 2023 a campanha: Discriminação não cabe na UFSCar! Aprenda, ensine: violência é crime! (<https://www.youtube.com/watch?v=iYaWPwXuHYk>)
- ❖ 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.

Por fim, alguns assuntos relacionados a Plataforma Fala.BR se destacaram ao longo do ano 2025:

- ❖ Concurso e Processos seletivos: está mais presente no processo seletivo para ingresso na graduação, mas é citado também na pós-graduação e nos concursos para ingresso na condição de servidor público;
- ❖ Certificados e diplomas: em relação, principalmente, aos certificados de cursos Latu Sensu - percebe-se alguma frustração do usuário, uma expectativa, principalmente no que se refere ao tempo de espera para a emissão do certificado;
- ❖ Educação à Distância: este assunto foi muito demandado ao longo do ano, tanto pela plataforma [Fala.BR](#), quanto por e-mail;
- ❖ Assédio moral: Assunto bastante presente nas manifestações de ouvidoria. Na maioria das vezes acontece de forma descendente.
- ❖ SiSU: com a criação da Central de atendimento, este assunto foi mais demandado por e-mail ao longo de 2025.

Informamos que os dados apresentados tem como intenção cumprir os objetivos principais da Ouvidoria:

- I - A defesa dos direitos dos servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Universidade;
- II - A articulação, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas de ações voltadas à promoção de direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- III - O desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- IV - A sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

Ressalta-se que a Ouvidoria não tem caráter judicativo ou deliberativo, mas atua exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Recomenda-se que a Ouvidoria seja procurada sempre que necessário, mas especialmente nas seguintes situações:

- ❖ Após ter procurado diretamente orientação nos setores envolvidos sem obter êxito;
- ❖ Quando tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas da UFSCar;
- ❖ Se for vítima de alguma forma de discriminação;
- ❖ Quando entender que quaisquer direitos tenham sido desrespeitados;
- ❖ Quando desejar contribuir para tornar a UFSCar ainda melhor;
- ❖ Quando desejar enviar elogios a qualquer unidade ou servidor da UFSCar.

5. Análise dos desafios e propostas

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

A Ouvidoria tem estreitado os laços com algumas unidades que muito tem contribuído no atendimento das demandas, dentre elas o GR, a PU, a SAADE, a ProACE, a ProGrad, a ProPG, a CCS, a CASM, a SIn e a ProGPe.

Ainda no contexto interno à Instituição, o trabalho integrado com importantes unidades, contribui para o entendimento da necessidade de fortalecimento e integração da área de controladoria interna da UFSCar, representada pelas cinco instâncias (Auditoria Interna-AudIn, Coordenadoria de Gestão e Mediação de condutas - CoGMeC, Departamento de Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos - DIRC, Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, Comitê de Ética da UFSCar.

É importante ressaltar que ao encaminhar estas manifestações às instâncias superiores para apuração a Ouvidoria as encerra no Ambiente Virtual Fala.BR, para evitar que os prazos legalmente estipulados sejam desrespeitados Informa-se à pessoa manifestante, as ações e

encaminhamentos realizados. Concluída a apuração, reabre-se a manifestação na plataforma [Fala.BR](#) para disponibilizar a resposta à pessoa interessada.

Em relação à carta de serviços, verifica-se que a Ouvidoria é responsável por acompanhar a avaliação dos serviços prestados ao usuário externo da comunidade acadêmica.

Considerando o documento Orientador de cadastro de serviços no portal gov.br para as instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e **Instituições da Educação Superior**, por meio do [Ofício Interministerial nº 3/2023](#) e [Documento Orientador](#), foram publicados catálogos de serviços padronizados, tendo em vista o entendimento conceitual acerca dos serviços prestados pelas Instituições da Rede Federal, apontado no documento.

Conforme Catálogo de serviços da Rede Federal de Educação Superior, deve-se acompanhar oito serviços avaliados pela comunidade externa:

1. Matricular-se em curso de graduação
2. Matricular-se em curso de pós-graduação
3. Matricular-se em curso de extensão
4. Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação
5. Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação
6. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação
7. Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação
8. Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação

É importante destacar que as leis e normativas que sustentam o trabalho da Ouvidoria sofrem constantemente atualizações e alterações. Com o objetivo de manter-se atualizada quanto à legislação aplicada ao trabalho das Ouvidorias, a Ouvidoria da UFSCar está providenciando atualização de seu regimento interno. O novo regimento necessita de apreciação e aprovação do Conselho de Administração (CoAd) UFSCar para que possa entrar em vigor.

Seus servidores também têm procurado se atualizar com a participação em capacitações online oferecidas pela Controladoria Geral da União – CGU.

Finalmente devemos reiterar que a Ouvidoria é um canal de diálogo direto da UFSCar com a sociedade, uma porta aberta à participação social por meio da escuta ativa e acolhimento de pessoas para um encaminhamento mais seguro de suas demandas, e deve ser vista como uma ferramenta essencial à construção da cidadania e respeito ao Estado de Direito no ambiente universitário.

QUADRO 01 - Principais Propostas da Ouvidoria 2025

Desafio identificado	Proposta
Encontrar informações sobre a UFSCar e seus departamentos	Atualização dos sites da UFSCar, com nomes, e-mails e ramais

Dúvidas dos candidatos sobre editais do SISU	Vídeos institucionais de curta duração e postagens em redes sociais sobre o SISU, durante o processo
Emissão de certificados de cursos de especialização	Reunião com a Pró-Reitoria de Extensão e Comitê de Governança Digital na busca de propostas e melhorias no atendimento.
Regimento interno da Ouvidoria	Aprovação do Regimento da Ouvidoria pelo Conselho de Administração
Ausência de fluxos para o tratamento das manifestações recebidas pela ouvidoria	Elaboração de Fluxos Internos para o tratamento das manifestações de ouvidoria
Divulgação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria	Continuidade das visitas aos campi, aos centros, departamentos e órgãos internos e externos à UFSCar
Local da Ouvidoria	Identificação visual da Ouvidoria
Curso de Educação à Distância	Constar nos editais de ingresso orientações sobre reoferta de disciplinas para os não aprovados durante a oferta regular da disciplina
Resposta dentro do prazo	Conscientizar os gestores das unidades quanto a importância e obrigatoriedade de cumprir os prazos de resposta, tendo em vista que eles são estabelecidos por normativas internas e externas

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/113460.htm. Acesso em: 01 jun. 2023.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Portaria n.º 581, de 9 de março de 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei n.º 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras

providências. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 01 jun. 2023

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Portaria nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021. Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/67501/3/Portaria_3126_2023.pdf. Acesso em: 01 jun. 2023.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Curso Proteção ao Denunciante:HARMONIZANDO CONCEITOS E ENTENDIMENTOS . Programa de Formação Continuada em Ouvidoria. Profoco, 2023.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Guia Lilás: Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal. Brasil. Mar 2023. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/93176/1/Guia_para_prevencao_assedio.pdf Acesso em:

São Carlos, 20 de fevereiro de 2026

Joel Carlos Santos
Ouvidor da UFSCar

Ana Carolina Garcia
Estagiária da Ouvidoria

