

O que é uma Ouvidoria?

A Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos é um órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, em diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

<https://www.gov.br/cgu/pt-br>

Controladoria Geral da União - CGU

Órgão Federal Responsável:

- ❖ supervisão técnica dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno:
 - ◆ Ouvidoria (SisOuv),
 - ◆ Sistema de Correição (Siscor),
 - ◆ Sistema de Integridade Pública (Sipef)
- ❖ defesa do patrimônio público;
- ❖ incremento da transparência na gestão,
- ❖ ações de controle interno, auditoria pública, correição, ouvidoria e prevenção e combate à corrupção.

Ouvidoria da UFSCar

Criação da Ouvidoria da UFSCar

Resolução CoAd nº 026/2011, aprovação pelo Conselho de Administração

Portaria GR nº 1208/2011, Criação da Ouvidoria da UFSCar, dezembro 2011.

Resolução CoAd nº 034, de novembro de 2012, primeiro Regimento Interno.

Resolução CoAd nº 078, de agosto de 2015, foi aprimorado o Regimento interno.

Quando procurar a Ouvidoria

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

Missão

Receber, analisar e encaminhar as manifestações do usuário;

Promover a mediação e conciliação entre o usuário e a UFSCar;

Acompanhar e aperfeiçoar a prestação dos serviços;

Auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos da administração;

Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário

Visão

Ser reconhecida como um importante canal de comunicação entre a Comunidade Acadêmica e a Comunidade Externa, com a Administração Superior da UFSCar, e contribuir para o aperfeiçoamento do desempenho institucional e das relações entre os diferentes atores.

Valores

Empatia, confidencialidade, imparcialidade, ética, integridade, responsabilidade social, mediação e conciliação, democracia participativa.

Objetivos

- I - A defesa dos direitos da comunidade interna e externa em suas relações com a Universidade;
- II - A articulação às várias instâncias acadêmicas e administrativas de ações voltadas à promoção de direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- III - O desenvolvimento de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa;
- IV - A sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas

O que é uma manifestação?

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido.

Portanto, pode auxiliar para o aprimoramento da gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Como posso fazer uma manifestação?

A Manifestação pode ser feita de forma presencial, por e-mail, por carta, ou por telefone.

Na esfera Federal, a manifestação deve ser registrada preferencialmente na Plataforma [Fala.BR](#).

Para o registro das Manifestações na plataforma, é necessário a realização de cadastro no [GOV.BR](#), exceto para Manifestações Anônimas.

Plataforma Fala.BR

O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. Está disponível na Internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br> , e funciona 24 horas.

Maiores detalhes está no site da Ouvidoria

<https://www.ouvidoria.ufscar.br/pt-br/manifeste-se>

Quanto à forma de Identificação

Não Identificada: disponível para as manifestações do tipo Denúncia e são automaticamente convertidas em Comunicação pela plataforma Fala.BR. O manifestante fica impossibilitado de receber a resposta conclusiva.

Restrita: com exceção da Denúncia, as demais manifestações são registradas com Identificação Restrita.

Pseudonimizada: registro de Denúncias de Irregularidades, onde o manifestante deseja receber uma resposta sobre o tratamento da manifestação registrada, sem que sua identidade seja revelada.

Tipos de Manifestação

SIMPLIFIQUE: solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: acesso à informação pública (DeInfo/SPDI)

Denúncia

Comunicação de prática de ato ilícito que dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo: auditorias, corregedorias, controladoras, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público.

- Infrações disciplinares
- crimes, prática de atos de má aplicação de recursos públicos
- corrupção ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação
- violações de direitos.

Exemplo: uso indevido de veículos oficiais, desvio de verbas, supostos casos de assédio sexual e moral e supostas discriminações de qualquer natureza (racismo, misoginia, misandria, homofobia e trasnfobia, capacitismo,e outros)

Há possibilidade de fazer uma denúncia de forma anônima?

Manifestações do tipo Denúncia podem ser realizadas tanto mediante cadastro ou de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#)

PROTEÇÃO DE IDENTIDADE

Anonimização Lei 13.709/2018, Art. 5º, Inciso XI:
utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

PSEUDONIMIZAÇÃO Lei 13.709/2018, Art. 13, § 4º
Tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

EXCEÇÕES PARA ACESSO A MANIFESTAÇÃO PSEUDONIMIZADA

- A pedido da Coordenadoria de Gestão e Mediação de Condutas
- Encaminhamento a outro órgão externo. É necessário pedir consentimento ao manifestante via Plataforma [Fala.BR](#)
Caso não autorize ou não se manifeste encaminha-se sem os dados do manifestante

Pedido de
consentimento



Pedido de
complementação

EXCEÇÕES PARA ACESSO A MANIFESTAÇÃO PSEUDONIMIZADA...

- Hipóteses de denunciação caluniosa ou flagrante má-fé do denunciante.
 - ✓ §3º do art. 3º da Instrução Normativa Conjunta CRG-OGU nº 01/2014;
 - ✓ §2º do art. 17 da Instrução Normativa OGU nº 05/2018.
- Caso seja determinado em:
 - ✓ decisões judiciais;
 - ✓ requisições do Ministério Público;
 - ✓ Comissões Parlamentares de Inquérito

PROTEÇÃO CONTRA RETALIAÇÃO

- ✓ Prevista no Decreto nº 10.890, de 2021;
- ✓ Compete à Controladoria-Geral da União receber as denúncias;
- ✓ As denúncias de retaliação deverão indicar a denúncia original que tenha ensejado ato comissivo ou omissivo de retaliação, por meio de número de protocolo válido gerado pelo Sistema.

(Controladoria Geral da União. Curso PROFOCO/2022)

[Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021](#)

[Portaria nº 581, de 9 de março de 2021](#)

[Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#)

Diferenças principais entre Ouvidoria e CoGMeC

OUVIDORIA

Elo (mediação) entre o usuário e a Administração Pública; Decifrar e canalizar as aspirações, por meio de uma análise empática.

CoGMeC

Procedimentos de juízo de admissibilidade e investigação preliminar, diferente da análise preliminar da Ouvidoria.

OUVIDORIA

Análise preliminar da denúncia. Coleta da maior quantidade possível de elementos de convicção para formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração.

MATERIALIDADE

NA UNIDADE DE OUVIDORIA É REALIZADA A ANÁLISE PRELIMINAR

Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados, e sim a avaliação da existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração.

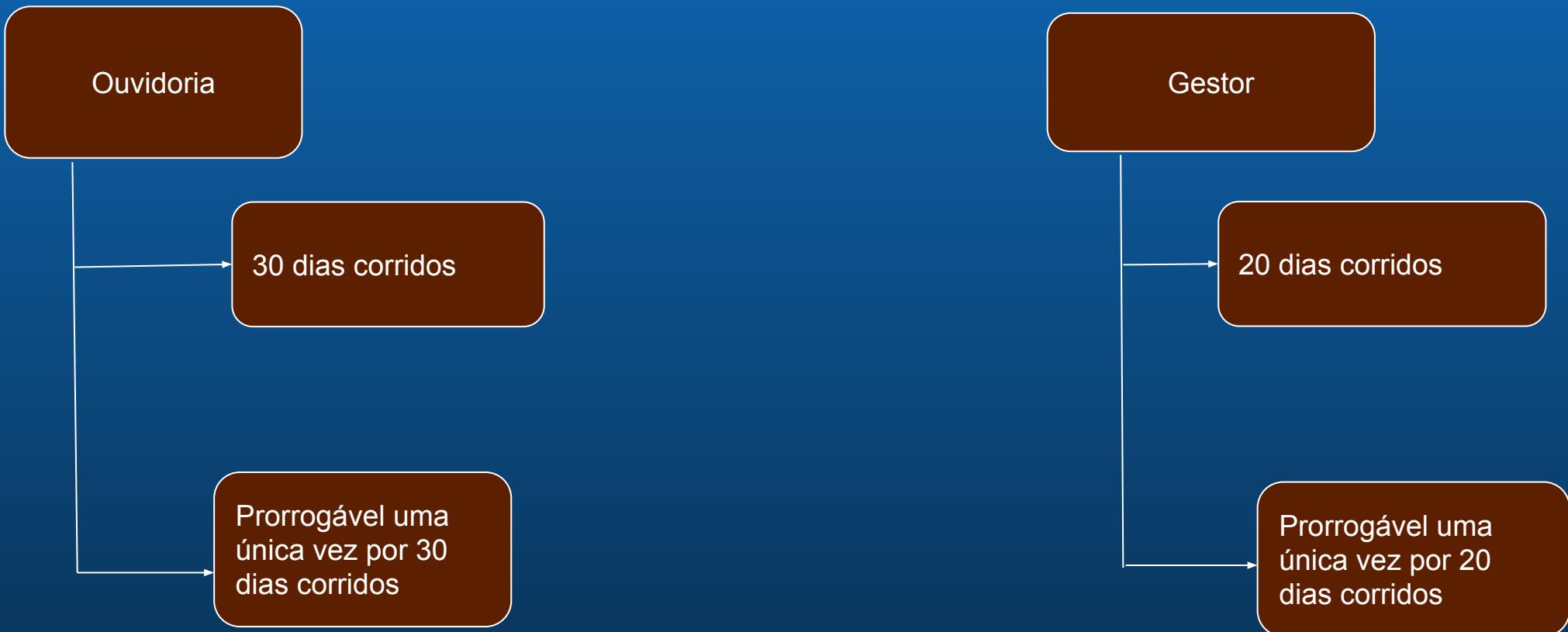


A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, é possível dar início ao procedimento de apuração

Verificar se a comunicação apresenta elementos mínimos de veracidade, por meio da realização de análise preliminar.

- Em caso positivo, deverá proceder ao encaminhamento da denúncia para a unidade de apuração.

Prazos estabelecidos - – Lei nº 13.460/2017



Principais Normativas:

[Constituição da República Federativa do Brasil de 1998 \(link externo\).](#)

[Lei N° 14.129, de 29 de março de 2021](#) Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

[Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018](#) (Simplificação de Serviços Públicos) Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

[Lei N° 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

[Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

[Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação) Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

[Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021](#) Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta,

[Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020](#) Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal.

[Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#) Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

[Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#) Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

[Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#) Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

[Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#) Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

Portaria nº 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 nº 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 nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

Portaria nº 2.859, de 3 de dezembro de 2020 Estabelece orientações para o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal.

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/l13460.htm. Acesso em: 01 jun. 2022.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Guia de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>. Acesso em: 01 jun. 2022

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Portaria nº 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 nº 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 nº 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. 2022

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_2022.pdf. Acesso em: 01 jun. 2022.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Curso Proteção ao Denunciante: HARMONIZANDO CONCEITOS E ENTENDIMENTOS . Programa de Formação Continuada em Ouvidoria. Profoco, 2022.

Contato

Ouvidoria Geral da UFSCar

Rodovia Washington Luis, km 235. Anexo 01 da Reitoria

CEP: 13565-905 - São Carlos - SP

Prédio anexo 1 Reitoria - Área Sul

Telefone: 3306 6571

<https://www.ouvidoria.ufscar.br/pt-br>

Email: ouvidoria@ufscar.br

Ouvidoria da UFSCar



Agradecemos a atenção!!!

Equipe Ouvidoria da UFSCar

Silmara Helena Capovilla
Ouvidora

Joel Carlos dos Santos
Assistente da Ouvidoria