

# FALE COM A OUVIDORIA DA UFSC!

A Ouvidoria da UFSC é o seu canal para enviar reclamações, sugestões, solicitações, elogios, denúncias e propostas de simplificação da prestação de determinados serviços e atividades da Universidade. Atuamos para fortalecer a participação da comunidade e aprimorar a UFSC.

## A Ouvidoria **faz**

- **Orienta** você sobre como apresentar sua manifestação.
- **Recebe, analisa, trata e encaminha** sua manifestação para as áreas responsáveis da UFSC.
- **Trata denúncias** e as encaminha para apuração, protegendo sua identidade (como previsto em lei).
- **Busca soluções e melhorias** para os serviços e procedimentos a partir das suas manifestações.
- **Acompanha os prazos e a qualidade** das respostas que você recebe.

## A Ouvidoria **não faz**

- **Não apura** denúncias.
- **Não atua** como instância recursal.
- **Não investiga ou pune** (isso cabe às áreas correccionais ou de controle).
- **Não substitui a atuação de setores específicos** para resolver problemas imediatamente ou fornecer informações que já têm canais próprios.
- **Não exerce poderes coercitivos** para exigir, modificar, anular ou revogar atos.



### Qual setor da UFSC pode atender sua demanda?

A Carta de Serviços ao Cidadão apresenta os serviços oferecidos pela UFSC, as formas de acesso e os compromissos de atendimento. Ela está disponível no site [dpgi-seplan.ufsc.br/carta-de-servicos-ao-cidadao](http://dpgi-seplan.ufsc.br/carta-de-servicos-ao-cidadao) ou no QR Code ao lado.



A **Ouvidoria da UFSC** está localizada no andar térreo, no hall de entrada do Prédio da Reitoria.

**Atendimento presencial:** das 8h às 12h e das 13h às 17h.

**Telefone:** (48) 3721-9955 / **E-mail:** [ouvidoria@contato.ufsc.br](mailto:ouvidoria@contato.ufsc.br)

**Endereço eletrônico:** <https://ouvidoria.ufsc.br/>

# MANIFESTAÇÕES QUE A OUVIDORIA RECEBE:



## DENÚNCIA

Comunique irregularidades ou atos ilícitos. A Ouvidoria recebe, analisa, trata e encaminha sua denúncia para análise e apuração no setor competente.



## ELOGIO

Demonstre sua satisfação ou reconheça um bom serviço/atendimento.



## RECLAMAÇÃO

Registre sua insatisfação com serviços prestados ou condutas de agentes públicos.



## SIMPLIFIQUE

Proponha soluções para desburocratizar e facilitar os serviços e processos administrativos da UFSC.



## SOLICITAÇÃO

Peça providências ou informações sobre ações e serviços da UFSC.



## SUGESTÃO

Apresente ideias para melhorar os serviços e o atendimento da Universidade.



## Onde registrar a manifestação?

Acesse a plataforma Fala.BR para registrar sua manifestação <https://falabr.cgu.gov.br/>

Em caso de dúvidas, entre em contato com a Ouvidoria da UFSC presencialmente, por e-mail ou telefone.

