MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
OUVIDORIA GERAL
Relatório Bimestral
Janeiro e Fevereiro de 2017

1. O escopo do presente visa possibilitar acompanhamento da Reitoria desta IES quanto às demandas encaminhadas à Ouvidoria Geral, com base no art. 17 do Regimento Interno da Ouvidoria da UFCA. Nesse contexto, é com grande satisfação que o setor apresenta o relatório bimestral das atividades referentes aos meses de Janeiro e Fevereiro de 2017.

2. Nesse bimestre, quanto aos canais de acesso/comunicação, cabe informar que o sistema OSTicket processou a abertura de 34 tickets; houve registro de 18 e-mails; 01 atendimento presencial e 05 manifestações encaminhadas através e-OUV (Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal).

3. Percebe-se que os meios mais utilizados pelos usuários para registro de suas demandas são o OSTicket e e-mail, devido a sua facilidade de acesso e comodidade, necessitando apenas de acesso à internet e dispositivo eletrônico que permita este acesso. Vale lembrar que o período se refere ao final do semestre 2016.2, em que as atividades acadêmicas estavam sendo concluídas e o período de férias iniciado. Nesse sentido, o número de demandas se encontra dentro da normalidade.

4. Cumpre, ainda, perquirir-se, em face do sobredito, que no período a Ouvidoria recebeu 53 manifestações, dimanando: 10 reclamações, que foram devidamente encaminhadas para os setores competentes; 12 solicitações; 05 denúncias; 01 elogios.

5. Destarte, as 25 demandas restantes tratavam-se de pedidos de informações, que conforme a estrutura organizacional da UFCA, foram encaminhadas para a Divisão de Informação, Atendimento e Protocolo (DIAP). Torna-se imperioso ressaltar que a nível nacional o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria recomenda a unificação dos sistemas e-OUV e e-SIC, sendo por essa razão que o cidadão, em primeiro momento, costuma encaminhar pedidos de informação ao setor. Nesse momento é válido ressaltar que conforme reforma administrativa recentemente aprovada, a atribuição sobre o sistema de informação ao cidadão (e-SIC) passará a ser responsabilidade desta Ouvidoria, bem como a prestação de informações, em consonância com a Lei de Acesso à Informação.

6. Numa análise sucinta do gráfico verificamos que reclamações e denúncias são as manifestações mais registradas. Acerca disso, informamos que houve duas reuniões de conciliação em virtude de registros coletivos, que envolveram processos de indenizações a um grupo de servidores que foram exonerados dos cargos de direção nos meses de outubro/novembro de 2016 junto à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e casos de pichações em salas de aulas do campus Juazeiro do Norte. É salutar informar que as conciliações tiveram resultados satisfatórios.

7. Segue a tabela com os indicadores dos tipos de serviço e as demandas.

Demandas de manifestações

Ouvidoria UFCA

DEMANDAS	Janeiro	Fevereiro
Reclamações	06	04
Solicitações	07	05
Denúncias	03	02
Elogios	01	00
Sugestões	00	00
TOTAL	17	11

8. Das 53 demandas, todas foram respondidas pelos setores competentes, os pedidos de informação e esclarecimento de dúvidas foram respondidos em até 03 (três) dias úteis, respeitando dessa forma o prazo previsto na Lei de Acesso à Informação e quando o objeto se encontra em transparência ativa no portal da universidade, a Ouvidoria encaminha as respostas.

9. A Ouvidoria encaminha as solicitações, imediatamente, após registro do solicitante e envia resposta em tempo hábil, não ferindo o direito do usuário do serviço público, conforme norma norteadora dos prazos de resposta aos demandantes. Para tanto, a Ouvidoria trabalha com os demais setores, visando excelência no atendimento.

10. A Ouvidoria da UFCA vem divulgando os serviços oferecidos através dos canais de comunicação pertinentes, inclusive implementando avaliação dos serviços da ouvidoria na finalização de cada demanda e tem atuado em mediações de conflitos, evitando sobremaneira as sindicâncias e processos administrativos disciplinares. No período supracitado, inclusive, não houve registros de procedimentos disciplinares abertos com origens em denúncias registradas nesta ouvidoria.

11. No desempenho de suas funções, tem estabelecido parcerias e buscado criar uma

rede de comunicação entre as unidades que tratam de condutas e de acolhimento ao cidadão/público que busca os seus serviços da universidade. Conclui-se que essa rede tem melhorado e facilitado sensivelmente a tramitação dos processos e agilizado a resposta às manifestações recebidas.

12. Cabe salientar, por fim, que se encontramos em período de férias acadêmicas, fazendo que a equipe possa reter um pouco mais de sua atenção para atividades internas de organização do setor.

Juazeiro do Norte, 08 de março de 2017.

_____

Aretuza Sousa Tenorio
Ouvidora
SIAPE 1829906