



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
OUIDORIA GERAL
Relatório Bimestral
Maió e Junho 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 Maio e Junho de 2017.
2. Nesse bimestre, quanto aos canais de acesso/comunicação, cabe informar que o sistema OSTicket processou a abertura de 18 tickets; houve registros de 03 e-mails; 02 atendimentos presenciais, 07 manifestações encaminhadas através e-OUV (Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), além de 21 solicitações pelo e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.
3. Percebe-se que os meios mais utilizados pelos usuários para registro de suas demandas são o e-Ticket e e-SIC, devido a sua facilidade de acesso e comodidade, necessitando apenas de acesso à internet e dispositivo eletrônico. A situação supracitada é algo atípico, levando em consideração o período de publicação do edital de lista de espera para 2017.2, o que aumentou o número de solicitações gerais, principalmente oriundas do e-Ticket.
4. Cumpre, ainda, perquirir-se, em face do sobredito, que no período a Ouvidoria recebeu 50 manifestações, dimanando: 09 reclamações, que foram devidamente encaminhadas para os setores competentes; 15 solicitações; 04 denúncias; 21 registros de solicitações de informações públicas e 1 sugestão.
5. Numa análise sucinta, verificamos que solicitações e pedidos de informações públicas são as manifestações mais registradas. Acerca disso, informamos que houve recomendações de disponibilização de informações em transparência ativa. As recomendações serão apresentadas em momento posterior neste documento.



Demandas de manifestações
Ouvidoria UFCA

DEMANDAS	Maio	Junho
Reclamações	03	06
Solicitações	03	12
Denúncias	03	01
Elogios	00	00
Sugestões	00	01
Solicitação de Informação	14	07
TOTAL	23	27

6. Das 50 demandas, todas foram respondidas pelos setores competentes, os pedidos de esclarecimentos de dúvidas foram respondidos respeitando 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.

7. 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.

8. 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, encaminhamos apenas 2 (dois) registros de denúncias à Secretaria de Processos Disciplinares e Sindicâncias com intuito de realizar juízo de admissibilidade e, se for o caso, abertura de PAD ou sindicâncias.

9. 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. Pode-se destacar entre as parcerias firmadas internamente, o trabalho colaborativo com o serviço social da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, aproveitando o espaço para elogiar a equipe do serviço social, na figura da psicóloga Yane Ferreira. Cabe ressaltar, ainda, o trabalho em parceria com a Coordenadoria de Transparência e Gestão de Projetos/PROPLAN quanto o preenchimento e providências em relação ao sistema de transparência ativa.

10. No desenvolvimento do Projeto Ouvidoria Ativa, foi realizada palestra sobre “Assédio no ambiente de trabalho”, com enfoque nos aspectos jurídicos e psicológicos da temática, obtendo *feedback* positivo dos ouvintes. Torna-se importante trazer à baila que o setor tem buscado desenvolver atividades (palestras/debates) com temáticas em direitos humanos.

11. É função primordial da Ouvidoria prezar pela melhoria dos serviços públicos, dessa forma apresentamos recomendações para setores da universidade, descritas abaixo:

– Recomenda-se que a Pró Reitoria de Ensino:

Averigue a possibilidade de retificação do Regulamento de Graduação da UFCA quanto ao procedimento de revisão de nota em avaliações escritas, para que seja possibilitada a partir do acesso do estudante à prova, em que se tornem claras as razões para a atribuição da nota. No documento, está previsto a seguinte normativa:

Art. 136, § 1º: A solicitação de revisão deve ser realizada no prazo de 03 (três) dias úteis após a **divulgação do resultado da avaliação**, ao próprio professor responsável pela disciplina em questão.

A divulgação do resultado da avaliação, por si só, não alcança as fundamentações da nota que pode vir a ser objeto de revisão, conforme solicitação discente.

Ainda nesse diapasão, ocorreram registros relativos à avaliação oral, impossibilitando resolução meramente através de amparo legal devido a ausência de previsão normativa. Acerca disso, embora haja possibilidade de utilização de recursos de mídia digital (gravação, filmagem) durante a execução de apresentações, não concluímos proposições, uma vez que se trata de análise de questões de cunho subjetivo, as quais possuem critérios específicos respaldados pela metodologia e autonomia docente.

– Sugere-se à Coordenadoria de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT/PROGEP, a



disponibilização de atendimento psicológico aos servidores da Universidade. Sobre isso, sugerimos a formalização de convênio de cooperação técnica da UFCA junto ao CEREST (Centro Estadual de Referência em Saúde do Trabalhador) para viabilizar esse atendimento enquanto a universidade não possuir servidor técnico administrativo, cargo Psicólogo.

- Sugere-se à Pró Reitoria de Assuntos Estudantis a melhoria do processo seleção e fiscalização (acompanhamento) da concessão de bolsas e auxílios aos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Para tanto, torna-se necessária a conferência dos documentos originais e cópias, podendo articular junto ao setor de protocolo (SEDOP), presente nos cinco campi, o auxílio durante o processo de seleção.

Juazeiro do Norte, 14 de julho de 2017.

Aretuza Sousa Tenorio

Ouvidora

SIAPE: 1829908