



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
OUVIDORIA GERAL
Relatório Bimestral
Março e Abril 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 Março e Abril de 2017.
2. Nesse bimestre, quanto aos canais de acesso/comunicação, cabe informar que o sistema OSTicket processou a abertura de 09 tickets; houve registro de 12 e-mails; 06 atendimento presencial, 16 manifestações encaminhadas através e-OUV (Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), além de 25 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-OUV 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 início do semestre letivo 2017.1, em que as atividades acadêmicas estavam sendo iniciadas. 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 68 manifestações, dimanando: 13 reclamações, que foram devidamente encaminhadas para os setores competentes; 18 solicitações; 07 denúncias; 04 elogios, e 26 registros de solicitações de informações públicas.
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	Março	Abril
Reclamações	08	05
Solicitações	05	13
Denúncias	04	03
Elogios	00	04
Sugestões	00	00
Solicitação de Informação	16	10
TOTAL	33	35

6. Das 68 demandas, todas foram respondidas pelos setores competentes, os pedidos de 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.

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, não houve registros de procedimentos disciplinares abertos com origens em denúncias registradas nesta ouvidoria.

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.

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



– Recomenda-se a Coordenadoria de Acompanhamento de pessoal terceirizado (CTER) a disponibilização em transparência ativa dos nomes e quantitativos de colaboradores terceirizados.

– Sugere-se a Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI que verifique se o sitio eletrônico da UFCA cumpre o que está previsto no art 8 da Lei Nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, no que se refere que traz o seguinte pressuposto em seu § 3º Os sítios de que trata o § 2º-deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do [art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000](#), e do [art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008](#).

– Propõe-se a Coordenadoria de Transparência, Governança e Gestão de Projetos - CTGP a disponibilização do Relatório Individualizado de Autoavaliação de Governança Pública (Organizacional) em transparência ativa.

– Conforme solicitação do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, recomenda-se a disponibilização da agenda de todos os ocupantes de Cargos de Direção – CD.

– Recomenda-se a disponibilização das agendas de todos ocupantes de CD



- Recomenda-se a alteração no artigo 136 do regulamento de graduação da UFCA, em seu parágrafo § 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 recomendação trata-se da alteração do “termo resultado da avaliação”.

Todas as recomendações apresentadas se baseiam na Lei de acesso a informação, a qual em seu artigo 8º preconiza o seguinte:

Art. 8º-É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 2º-Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

Juazeiro do Norte, 12 de junho de 2017.

ORIGINAL ASSINADO

Cícero Joaquim P. Macedo

Assistente em Administração

SIAPE: 2146017