

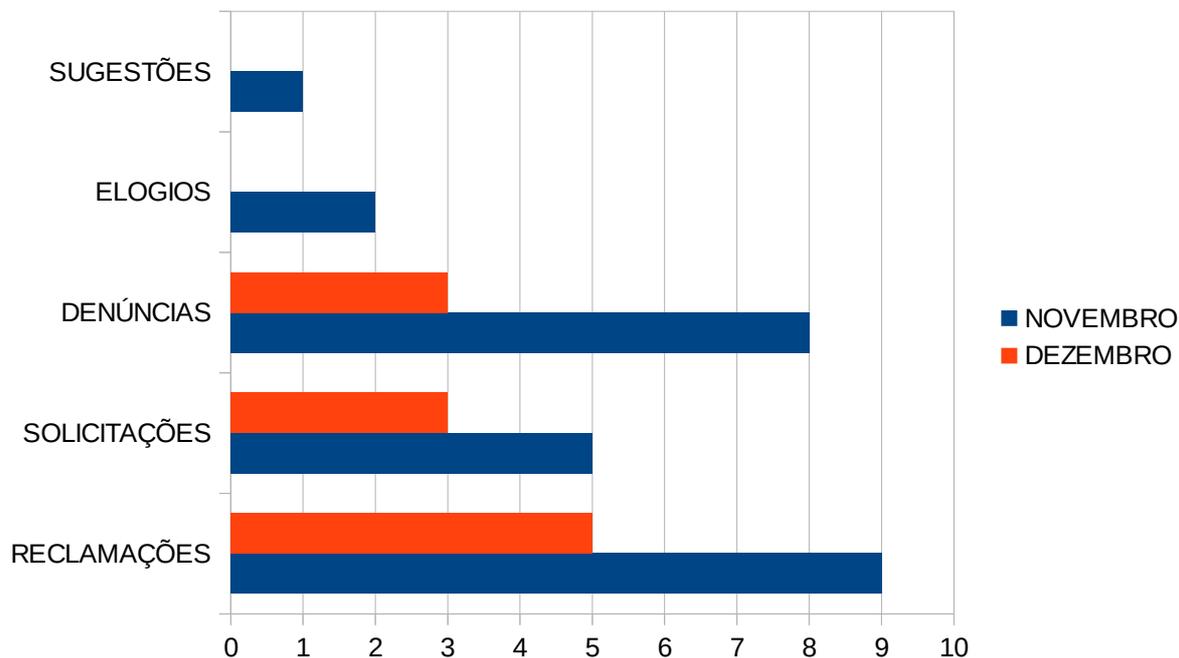


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
OUIDORIA GERAL
Relatório Bimestral
Novembro e Dezembro de 2016

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 Novembro e Dezembro de 2016.
2. Nesse bimestre, quanto aos canais de acesso/comunicação, cabe informar que o sistema OSTicket processou a abertura de 22 tickets (sendo 11 no mês de novembro e 11 no mês de dezembro); houve registro de 21 e-mails (sendo 14 no mês de Novembro e 07 no mês de Dezembro); 11 atendimentos presenciais (sendo 06 no mês de novembro e 05 no mês de dezembro) e 05 manifestações encaminhadas através e-OUV (Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal).
3. Cumpre, ainda, perquirir se, em face do sobredito, que no período a Ouvidoria recebeu 55 manifestações, dimanando: 14 reclamações, que foram devidamente encaminhadas para os setores competentes; 08 solicitações; 11 denúncias; 02 elogios e 01 sugestão. Merece ser ressaltado, ainda, que a nomenclatura das manifestações mudaram, conforme orientação da Instrução Normativa de Nº 01, da CGU-OGU, de 05 de novembro de 2014. Destarte, as 19 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.



1. Figura: GRÁFICO DE PERCENTUAIS POR TIPOS DE ATENDIMENTOS



4. Numa análise sucinta do gráfico verificamos que reclamações e denúncias são as manifestações mais registradas. Entretanto, depreende-se que isso é reflexo do processo pelo qual a Universidade se encontra, em progressiva desvinculação da UFC, sua tutora e necessitando de um trabalhoso processo de licitação para viabilização plena das atividades meio e fim da instituição. É salutar verificar que as denúncias sofreram uma breve elevação, mas são devidamente avaliadas; as sugestões são tratadas como prioridades, tanto no incentivo como no encaminhamento aos setores, conforme orientação repassada na ciranda nacional de Ouvidorias em 2014.



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

Demandas de manifestações

Ouvidoria UFCA

DEMANDAS	Novembro	Dezembro
Reclamações	09	05
Solicitações	05	03
Denúncias	08	03
Elogios	02	00
Sugestões	01	00
TOTAL	25	11

5. Das 55 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.

6. 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.

7. No período referente ao relatório os servidores da Ouvidoria realizaram capacitações em Gestão de Pessoas na Administração Pública e Processo Administrativo Disciplinar. As capacitações supracitadas são de fundamental importância para assegurar e aprimorar o trabalho realizado pelo setor.

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. Contudo, no período supracitado 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. A Ouvidoria, por fim, também tem sido consultada por alguns gestores para resolver problemas de relacionamento interpessoal; acompanhou o movimento de ocupação da universidade, bem como o movimento grevista, promovendo a mediação de tensões acadêmicas ao passo que levou manifestações à Administração da Instituição, possibilitando a participação social na gestão universitária.