



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
OUVIDORIA GERAL
Relatório Bimestral
Novembro e Dezembro 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 Novembro e Dezembro de 2017.
2. **N**esse bimestre, quanto aos canais de acesso/comunicação, cabe informar que o sistema OSTicket processou a abertura de 08 tickets; houve registros de 04 e-mails; 02 atendimentos presenciais, 02 manifestações encaminhadas através e-OUV (Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), além de 32 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 – Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão, devido a . Vale ressaltar que, em 31 de julho do ano corrente, o setor transferiu suas atividades para as dependências do Centro Multiuso, localizado na sala 02, 3º andar. Para tanto, seguiu o compromisso dos atendimentos presenciais ocorrerem mediante agendamento, no qual a Ouvidoria vai até o cidadão quando este não puder chegar até o setor. Paralelamente, há disponibilização dos serviços presenciais nas terças e quintas-feiras, no campus de Juazeiro do Norte.
4. Cumpre, ainda, relatar que no período a Ouvidoria recebeu 48 manifestações, dimanando: 08 reclamações, que foram devidamente encaminhadas para os setores competentes; 08 solicitações; 00 denúncia; 00 elogios e 32 registros de solicitações de informações públicas.



5. Observa-se uma queda acentuada no número total de manifestações, isso aconteceu por alguns motivos, entretanto os mais importantes devem ser destacados. Entre esses motivos encontra-se a proximidade do fim do semestre letivo, que ocasiona uma concentração maior em parte da comunidade acadêmica. Ademais, conforme levantamento realizado desde 2014 pela Ouvidoria Geral, através dos relatórios bimestrais e semestrais, os meses de Novembro e Dezembro permanecem como os meses com o menor número de demandas.

Demandas de manifestações
Ouvidoria UFCA

DEMANDAS	Novembro	Dezembro
Reclamações	04	04
Solicitações	04	04
Denúncias	00	00
Elogios	00	00
Sugestões	00	00
Solicitação de Informação	18	14
TOTAL	26	22

6. Das 48 demandas, todas foram respondidas pelos setores competentes, os pedidos de esclarecimentos 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 de imediato.

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. Para demonstrar essa agilidade e efetividade nas respostas as demandas, extrai-se informações do e-SIC, o qual em seus 34 pedidos nos meses supracitados, obteve uma média de tempo de resposta de 3,88 dias por pedido, ou seja bem abaixo dos 20 dias previstos na Lei de Acesso à Informação.

8. No mês de Outubro o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União lançou o



curso defesa do usuário e desburocratização, com previsão de execução para 21 a 23 de Novembro de 2017.

9. O curso se faz necessário levando em consideração, a aprovação recente do DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 e da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Essas legislações visam desburocratizar o serviço público, bem como fomentar a participação do usuário no planejamento, avaliação e execução dos serviços públicos.

10. Uma das possíveis aplicações práticas deste curso será o gerenciamento do sistema simplifique, o qual deverá ser lançado em Janeiro de 2018. O simplifique é a maneira pela qual qualquer usuário de serviços públicos pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#).

11. Se faz imperioso mencionar a previsão de criação do Comitê Permanente de Desburocratização para os meses iniciais de 2018, levando em consideração a legislação vigente, principalmente o decreto supramencionado.

12. Por fim, no que se refere as recomendações, a Ouvidoria, optou por não realizar recomendações, tendo em vista o número irrelevante de manifestações dos mais variados temas, assim não tendo conteúdo substancial para realizar recomendações.

Juazeiro do Norte, 07 Janeiro de 2018

CÍCERO JOAQUIM P. MACEDO
ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO
SIAPE 2146017