



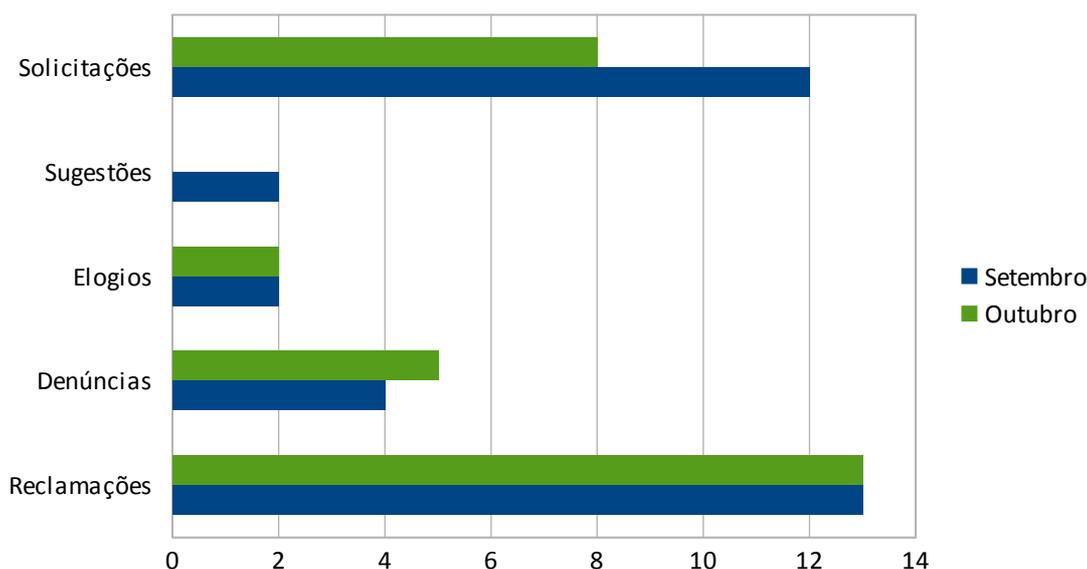
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
OUVIDORIA GERAL
Relatório Bimestral
Setembro e Outubro de 2016

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 setembro e outubro de 2016.

2. Nesse bimestre, quanto aos canais de acesso/comunicação, cabe informar que o sistema OSTicket processou a abertura de 51 tickets (sendo 27 no mês de setembro e 24 no mês de outubro); houve registro de 28 e-mails (sendo 12 no mês de setembro e 16 no mês de outubro); 08 atendimentos presenciais (sendo 05 no mês de setembro e 03 no mês de outubro) e 09 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 96 manifestações, dimanando: 26 reclamações, que foram devidamente encaminhadas para os setores competentes; 20 solicitações; 09 denúncias; 04 elogios e 02 sugestões. 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 35 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 solicitações 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 continuam em pequeno número e são devidamente avaliadas/processadas; as sugestões são tratadas como prioridades, tanto no incentivo como no encaminhamento aos setores, conforme orientação repassada na ciranda nacional de Ouvidorias em 2014 e as reclamações são encaminhadas imediatamente após registro e respondidas 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.

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

Demandas de manifestações

Ouvidoria UFCA

DEMANDAS	Setembro	Outubro
Reclamações	13	13
Solicitações	12	08
Denúncias	04	05
Elogios	02	02
Sugestões	02	0
TOTAL	33	28

5. Das 61 demandas, todas foram respondidas pelos setores competentes, os pedidos de informação e 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 responde de pronto.

6. No período referente ao relatório os servidores da Ouvidoria realizaram capacitações em Excelência no Atendimento ao Público, Lei de Acesso à Informação, Ética no Serviço Público e Gestão e Melhoria de Processos. As capacitações supracitadas são de fundamental importância para assegurar e aprimorar o trabalho realizado pelo setor.

7. A Ouvidoria da UFCA vem divulgando os serviços oferecidos através do projeto Ouvidoria Itinerante e tem atuado em mediações de conflitos, evitando sobremaneira as sindicâncias e processos administrativos disciplinares. 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. Concluiu-se que essa rede tem melhorado e facilitado sensivelmente a tramitação dos processos e agilizado a resposta às manifestações recebidas.

8. A Ouvidoria, por fim, também tem sido consultada por alguns gestores para resolver problemas de relacionamento interpessoal e outros relacionados a informações públicas, a administração e a assédios (moral e sexual), entre outros, que são resultados do reconhecido da importância do papel da Ouvidoria da UFCA ao ouvir o cidadão(ã) e ao levar as manifestações à Administração da Instituição, pois essa atuação tem ajudado a identificar os gargalos administrativos, permitindo às unidades administrativas e acadêmicas, interessadas em prestar serviços de qualidade aos usuários dos serviços da Universidade, a realização das mudanças pertinentes e necessárias.