



OUVIDORIA

Relatório
Anual -
2019

Sumário

1. ESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA	3
1. APRESENTAÇÃO	4
2. OUVIDORIA GERAL	4
3. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	4
3. CANAIS DE ACESSO	5
4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS (ANO 2019).....	7
5. FORMAS DE CONTATO	8
6. PRINCIPAIS DEMANDAS.....	9
7. ANÁLISE DOS PONTOS MAIS RECORRENTES	10
7. RECOMENDAÇÕES E IMPLEMENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	11

1. ESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

RICARDO LUIZ LANGE NESS

REITOR DA UFCA

ARETUZA SOUSA TENORIO

OUVIDORA GERAL

CÍCERO JOAQUIM PEREIRA MACEDO

CHEFE DO NÚCELO DE GESTÃO

1. APRESENTAÇÃO

→ Qual objetivo do relatório?

O presente relatório apresenta o quantitativo, tal qual a qualificação das demandas e manifestações recebidas pela Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri ao longo de 2019, bem como as ações implementadas para garantir o melhoramento da política institucional, conforme requisitado pela legislação correspondente.

2. OUVIDORIA GERAL

→ O que é a Ouvidoria? Qual é a sua função?



A Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri é órgão complementar vinculado administrativamente à Reitoria e sujeito à orientação normativa e à supervisão técnica da Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-geral da União, tem por finalidade viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e de terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito da Universidade.

Nesse sentido, sua função é intermediar as relações entre os cidadãos, especialmente entre os membros da comunidade acadêmica e a instituição, promovendo a qualidade da comunicação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

Em outras palavras, a Ouvidoria é uma unidade de controle interno através da participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações de informações, denúncias, sugestões, elogios à gestão e prestação de serviços. Consoante com o papel da Administração Pública que é de assegurar o princípio constitucional mais elementar do regime democrático que é a igualdade dos cidadãos perante a lei e às instituições públicas.

3. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

→ Quais leis fundamentam a atividade da Ouvidoria?



- Vale lembrar que a Administração Pública tem o poder discricionário, que é a prerrogativa legal conferida para a prática de determinados atos administrativos com liberdade na escolha de sua conveniência, oportunidade e conteúdo. Sendo assim, o rol de leis apresentado não é exaustivo, mas apenas exemplificativo, não ficando

esgotadas outras legislações ou conteúdos que precisem de um juízo de valor pela própria Administração. Sendo estas:

- Constituição Federal
- Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses)
- Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017
- Portaria Interministerial Nº 176, de 25 de junho de 2018
- Instrução Normativa Nº 5, de 18 de junho de 2018
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011
- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012
- Decreto nº 6932 de 11 de agosto de 2009
- Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016
- Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016
- Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017
- Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017
- Instrução Normativa Nº 19, de 3 de dezembro de 2018
- Decreto Nº 9.723, de 11 de março de 2019

3. CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria disponibilizou os seguintes canais de atendimento para os usuários no início do ano de 2019, conforme link no site da própria Universidade: <https://www.ufca.edu.br/ouvidoria/>

Atualizado em 07/04/2022 às 10h09

Apresentação	Canais de Acesso	Contatos
--------------	-------------------------	----------

Telefone: (88) 3221-9485

E-mail: ouvidoria@ufca.edu.br

e-OUV: sistema.ouvidorias.gov.br

E-sic: [Canal para solicitação de informações de acordo com a Lei de Acesso à Informação](#)

Presencialmente: Universidade Federal do Cariri, Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639 – Bairro Cidade Universitária, Juazeiro do Norte – CE, 63048-080, Bloco k, 4º andar, sala k402.

Horário de funcionamento: segunda à sexta, das 8h às 12h e 13h às 17h. O atendimento presencial nas demais unidades ocorrerá mediante solicitação de agendamento.

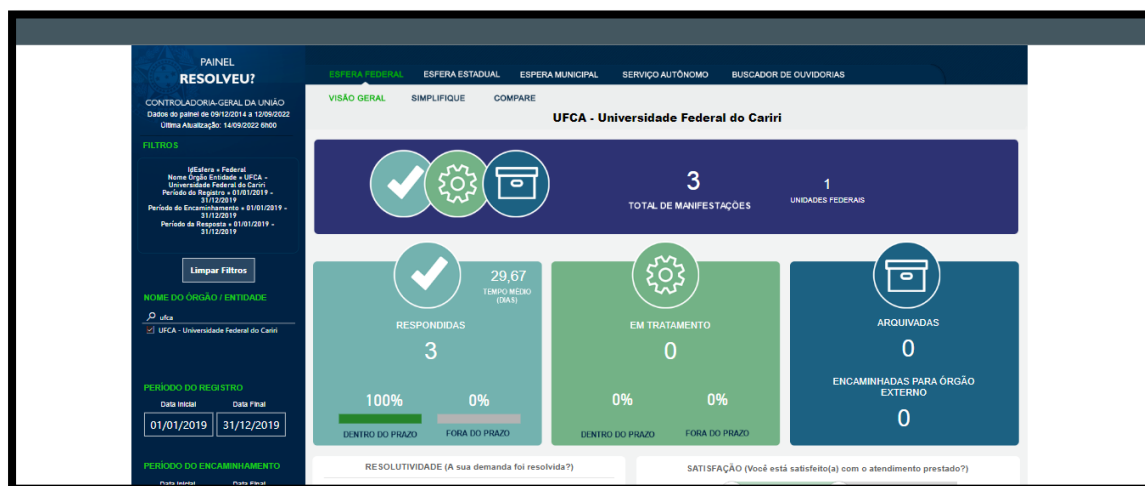
Formulário eletrônico: <https://www.ufca.edu.br/atendimento/open.php>



IMPORTANTE: Em 1º de agosto de 2019, o Governo Federal, através da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, substituiu o sistema e-OUV pelo Fala.BR.

Trata-se de um primeiro passo da Ouvidoria Geral da União com o objetivo de uniformizar os sistemas e-OUV e e-SIC, embora este último ainda permaneça ativo, com suas respectivas peculiaridades. Uma das novidades implementadas é a necessidade de cadastro para acesso ao sistema, assim como a possibilidade de utilização de login único Gov.br.

Diante da implementação recente da plataforma Fala.BR., não existem dados quantitativos consideráveis para a análise no referido ano (2019). É possível verificar através do **Painel Resolveu**, criado também pela Controladoria-Geral da União (CGU), a fim de reunir informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente. O link relacionado: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



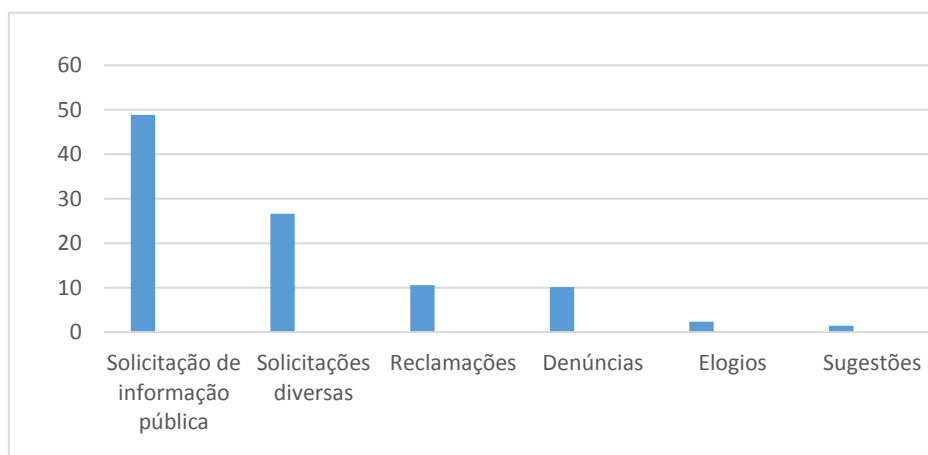
4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

→ No processo de recepção das manifestações, o (a) analista da Ouvidoria faz uma análise prévia da demanda apresentada pelo manifestante e procede com a aferição do tipo de manifestação mais adequado ao objetivo apresentado pelo cidadão.

→ Conforme somatório correspondente, a Ouvidoria Federal do Cariri recebeu 473 manifestações, respectivamente: 231 (duzentas e trinta e uma) solicitações sobre informação pública, 126 (cento e vinte seis) solicitações diversas, 50 (cinquenta) reclamações, 48 (quarenta e oito) denúncias, 11 (onze) elogios, 7 (sete) sugestões. Tais dados podem ser representados:



→ Tais dados representam as seguintes proporções: 48,84% solicitação de informação pública, 26,64% solicitações diversas, 10,57% reclamações, 10,15 % denúncias, 2,33% elogios e 1,44% sugestões:



5. FORMAS DE CONTATO

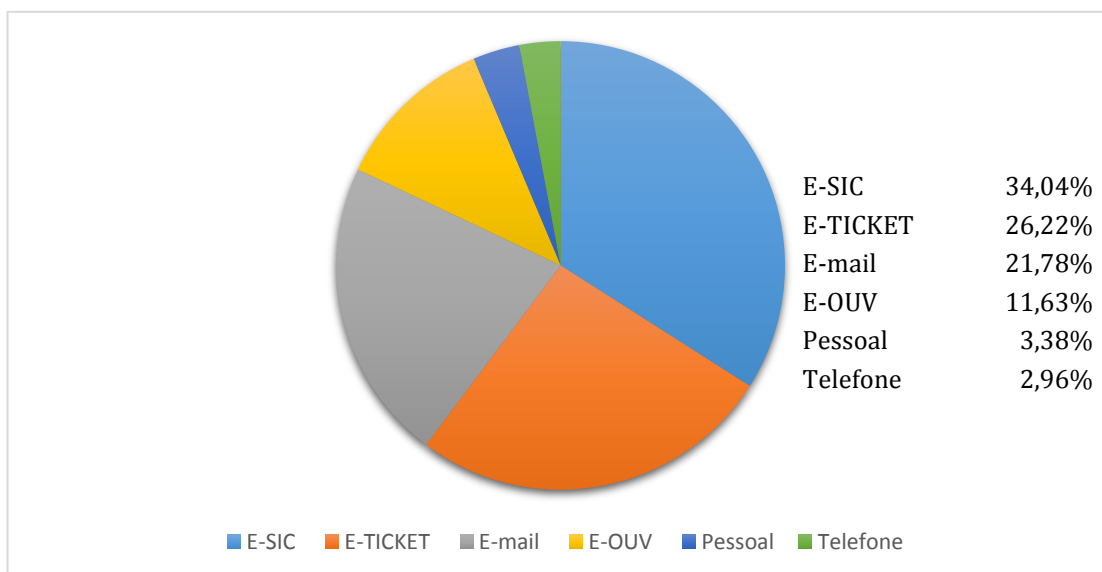
→ No período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, conforme dado já exposto, foram atendidas 473 (quatrocentas e setenta e três) manifestações do público interno, constituído de estudantes, servidores e terceirizados da instituição, bem como pelo público externo, composto por pessoas ou grupo de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela Universidade.

→ O quantitativo foi resultante das seguintes formas:



- E-SIC = 161
- E-TICKET = 124
- E-mail = 103
- E-OUV = 55
- Pessoal = 16
- Telefone = 4

→ Tais dados podem ser representados nas seguintes proporções:



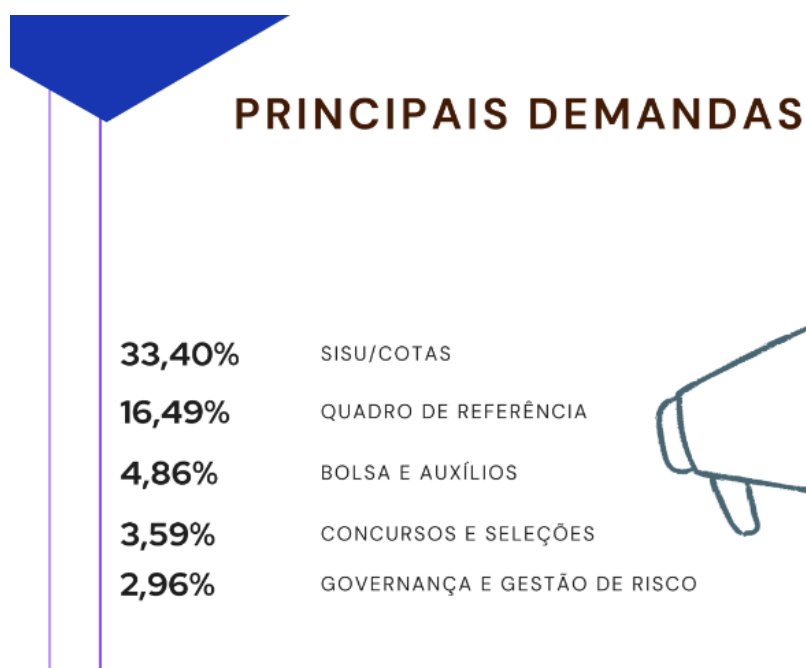
6. PRINCIPAIS DEMANDAS

No quadro a seguir, onde é apresentado o motivo das manifestações mais recorrentes, diante da variedade de solicitações nos gêneros de informações, os assuntos mais demandados foram respectivamente: 158 (cento e cinquenta e oito) SISU/COTAS, 78 (setenta e oito) quadro de referência, 23 (vinte e três) bolsa e auxílios, 17 (dezessete) concursos e seleções e 14 (quatorze) governança e gestão de riscos.

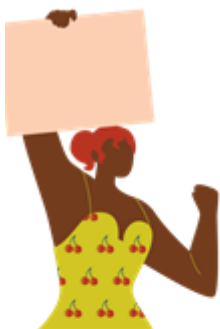
158	SISU/COTAS
78	QUADRO DE REFERÊNCIA
23	BOLSA E AUXÍLIOS
17	CONCURSOS E SELEÇÕES
14	GOVERNANÇA E GESTÃO DE RISCO



→ Tais dados representam as seguintes proporções:



7. ANÁLISE DOS PONTOS MAIS RECORRENTES



1º) SISU/Cotas: Denúncias de possíveis fraudes ao sistema de cotas raciais, reclamações sobre o excesso de documentação exigida, dificuldades para emissão de documentos exigidos, problemas para realizar o pré-cadastro no forms/sigaa, dificuldade para localizar no site os editais e resultados do processo. Setor – PROGRAD.



2º) Quadro de referência: Código de vagas, redistribuição, aproveitamento, quadro de referência dos servidores técnicos administrativos. Essa informação encontra-se atualizada em transparência ativa, entretanto, recebem-se muitos pedidos. Setor – PROGEP.



3º) Bolsas e Auxílios: Problemas na concessão de bolsas e auxílios, informações sobre os editais. Setor – PRAE.



4º) Concursos e seleções: Em 2019, tivemos um edital para realização de concurso para servidores TAEs, o que acabou gerando uma série de solicitações de informações sobre validade, data de provas, prazo de inscrições e outros temas pertinentes ao processo. Setor – PROGEP.

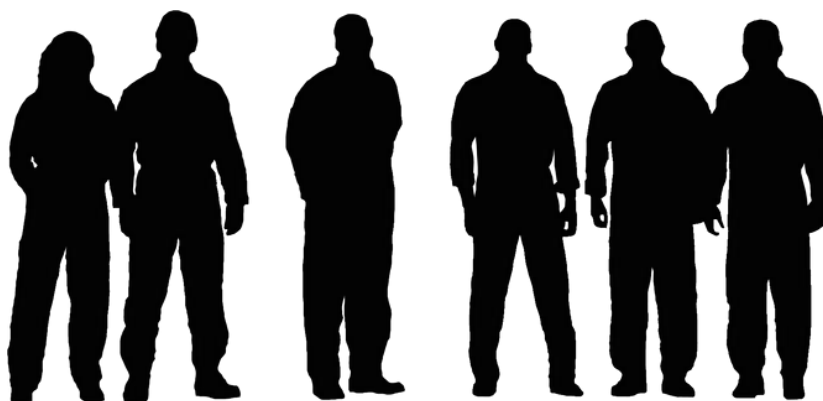


5º) Governança e Gestão de Riscos: Recebemos alguns pedidos que versavam em linhas gerais sobre política de gestão de riscos, mapeamentos de riscos e comitê de governança. Setor – PROPLAN.

7. RECOMENDAÇÕES E IMPLEMENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

→ Diante das problemáticas apresentadas e analisadas, conforme papel institucional da Ouvidoria e função definida em lei, foram apresentadas as providências que deveriam ser adotadas pela administração da Universidade sendo estas:

1º) Criação da comissão de heteroidentificação, complementar à autodeclaração racial de candidatos ao SISU, como uma das fases de seleção. Desde então, a UFCA passou a adotar esta política no SISU, com conseqüente diminuição de denúncias.



2º) Fortalecimento de informações com solicitações recorrentes em transparência ativa.

