



OUVIDORIA

Relatório  
Anual -  
2020

Conforme Lei nº 13.460/2017

## Sumário

---

1. ESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA .....	3
2. APRESENTAÇÃO.....	4
3. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	5
4. CANAIS DE ACESSO .....	6
5. COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS (2019 - 2020).....	7
6. FORMAS DE CONTATO .....	8
7. PRINCIPAIS DEMANDAS .....	9
8. ANÁLISE DOS PONTOS MAIS RECORRENTES .....	10
9. 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

---

## 2. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri, localizada no endereço: Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639, campus Juazeiro do Norte, bloco K, sala 402, e-mail: [ouvidoria@ufca.edu.br](mailto:ouvidoria@ufca.edu.br), tem resguardada a sua autonomia e independência funcional, no âmbito de suas atribuições, na forma estabelecida da lei.

### 2.1. 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.

### 2.2. 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 2020, bem como as ações implementadas para garantir a melhora da política institucional, conforme requisitado pela legislação correspondente.

### 3. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

#### 3.1. 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 6.932 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
- Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020



## 4. CANAIS DE ACESSO

---

A Ouvidoria disponibilizou os seguintes canais de atendimento para os usuários no início do ano de 2020, conforme link no site da própria Universidade: <https://www.ufca.edu.br/ouvidoria/>

Atualizado em 12/05/2022 às 09h51

Apresentação **Canais de acesso** Contatos

Telefone: + 55 (88) 3221.9485

E-mail: [ouvidoria@ufca.edu.br](mailto:ouvidoria@ufca.edu.br)

FalaBR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Para tirar dúvidas e solicitar esclarecimentos sobre os pedidos de acesso a informação, entre em contato pelo E-mail: [acessoainformacao@ufca.edu.br](mailto:acessoainformacao@ufca.edu.br)

Endereço: Universidade Federal do Cariri.  
Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639 - campus Juazeiro do Norte.  
Bloco K, sala 402.

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.

► OUVIDORIA/UFCA - Formulário de solicitação de informação pública - 20.04.2020

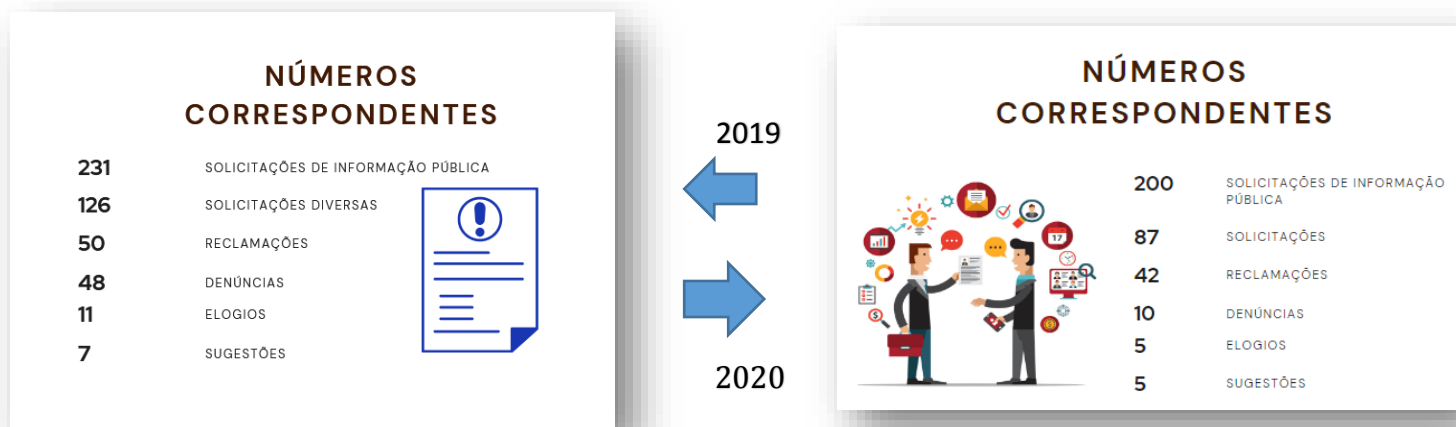
**IMPORTANTE:** Em 1º de agosto de 2019, o Governo Federal, através da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, substituiu o sistema e-OUV pelo Fala.BR.

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.



## 5. COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS (2019 - 2020)

1. No ano anterior recebeu 473 manifestações, respectivamente: 231 (duzentas e trinta e uma) solicitações sobre informação pública, 126 (cento e vinte seis) solicitações, 50 (cinquenta) reclamações, 48 (quarenta e oito) denúncias, 11 (onze) elogios, 7 (sete) sugestões. Tais dados podem ser representados:
2. Conforme somatório correspondente de 2020, a Ouvidoria Federal do Cariri recebeu 349 manifestações, respectivamente: 200 (duzentas) solicitações de informações pública, 87 (oitenta e sete) solicitações, 42 (reclamações), 10 (dez) denúncias, 5 (elogios) e 5 (cinco) sugestões. Tais dados podem ser representados:
3. Logo, as manifestações diminuiram em 26.2%, comparativo com ano anterior, podendo ser representados da seguinte maneira.



## 6. FORMAS DE CONTATO

---

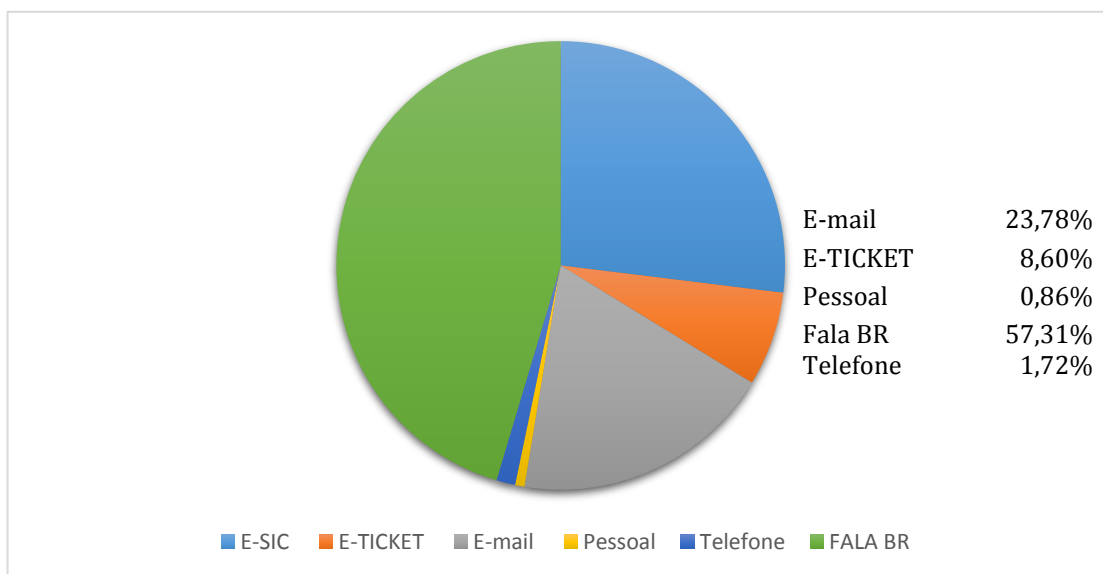
→ No período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, conforme dado já exposto, foram atendidas 349 (trezentas e quarenta e nove) manifestações do público interno, constituído de estudantes, servidores e terceirizados da instituição, bem como pelo público externo, composto por pessoas ou grupo de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela Universidade.

→ O quantitativo foi resultante das seguintes formas:



- FALA BR = 200
- E-SIC = 27
- E-TICKET = 30
- E-mail = 83
- Pessoal = 3
- Telefone = 6

→ Tais dados podem ser representados nas seguintes proporções:





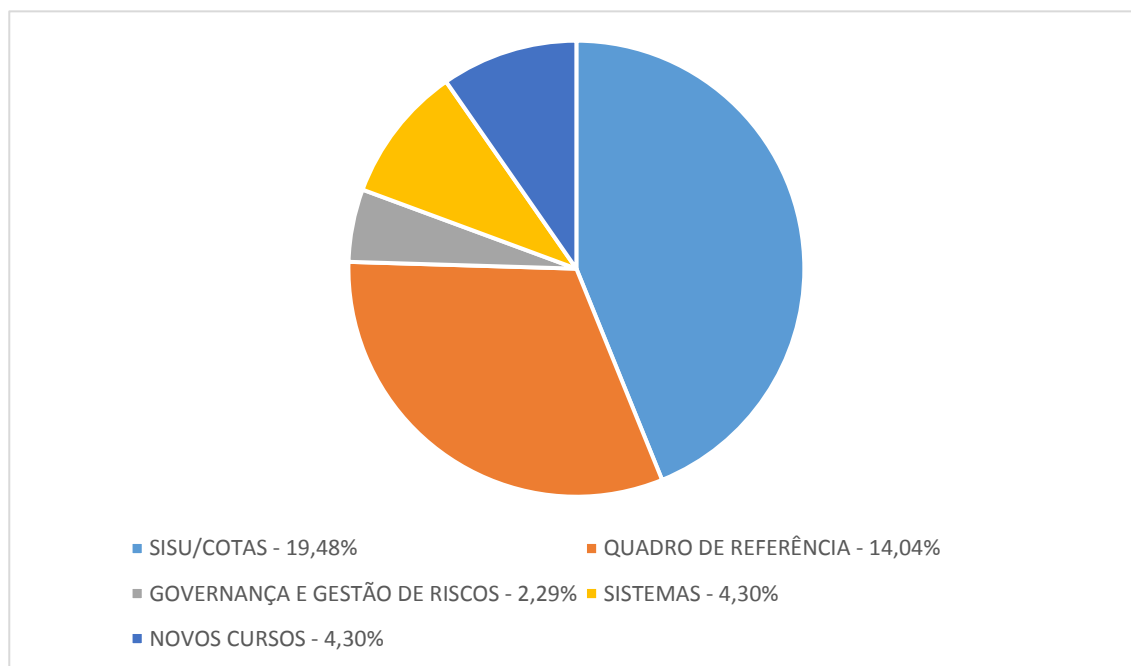
## 7. PRINCIPAIS DEMANDAS

---

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: 68 (sessenta e oito) SISU/COTAS, 49 (quarenta e nove) quadro de referência, 8 (oito) governança e gestão de riscos, 15 (quinze) sistemas e 15 (quinze) novos cursos.

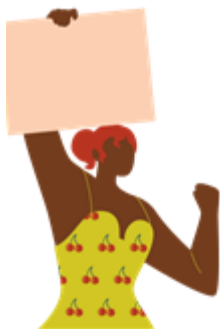
Vale ressaltar que o recorte é para as principais demandas, uma vez que as outras não têm caráter homogêneo ou não apresentam caráter reiterado, apenas episódicos.

→ Tais dados representam as seguintes proporções:



## 8. 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) 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.



4º) Sistemas: Recebemos alguns questionamentos e solicitações de informação pública sobre sistemas gerenciados e/ou desenvolvidos pela DTI. Setor – DTI.



5º) Novos cursos: Recebeu-se demandas sobre sugestões ou perguntas sobre abertura de novos cursos de graduação, considerando a possibilidade de expansão da UFCA. Setor - PROGRAD.

## 9. RECOMENDAÇÕES E IMPLEMENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

---

Diante de alguns problemas recorrentes, estes comuns aos anos anteriores, procurou-se reiterar as implementações já sugeridas e fortificar as recomendações para os setores estratégicos.



Vale ressaltar que, em 2020, nos adaptamos ao período mais crítico da pandemia. A Ouvidoria manteve seu atendimento através de canais eletrônicos (e-mail, ticket e sistema Fala.BR), assim como via agendamento pelo Google Meet.