



OUVIDORIA

Relatório
Anual -
2021

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 (2020 - 2021).....	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, 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 2021, 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 2021, 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

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

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 (2020 - 2021)

1. No ano anterior, correspondendo ao ano de 2020, a Ouvidoria Federal do Cariri recebeu 349 manifestações, respectivamente: 200 (duzentas) solicitações de informações pública, 87 (oitenta e sete) solicitações, 42 (quarenta e duas) reclamações, 10 (dez) denúncias, 5 (cinco) elogios e 5 (cinco) sugestões. Tais dados podem ser representados:



2. No ano atual, totalizou o quantitativo de 306 manifestações: 176 (cento e setenta e seis) solicitações de informação pública, 92 (noventa e duas) solicitações, 35 (trinta e cinco) reclamações, 2 (duas) denúncias e 1 (um) elogio.
3. Logo, as manifestações diminuíram em 12%, comparativo com ano anterior.

6. FORMAS DE CONTATO

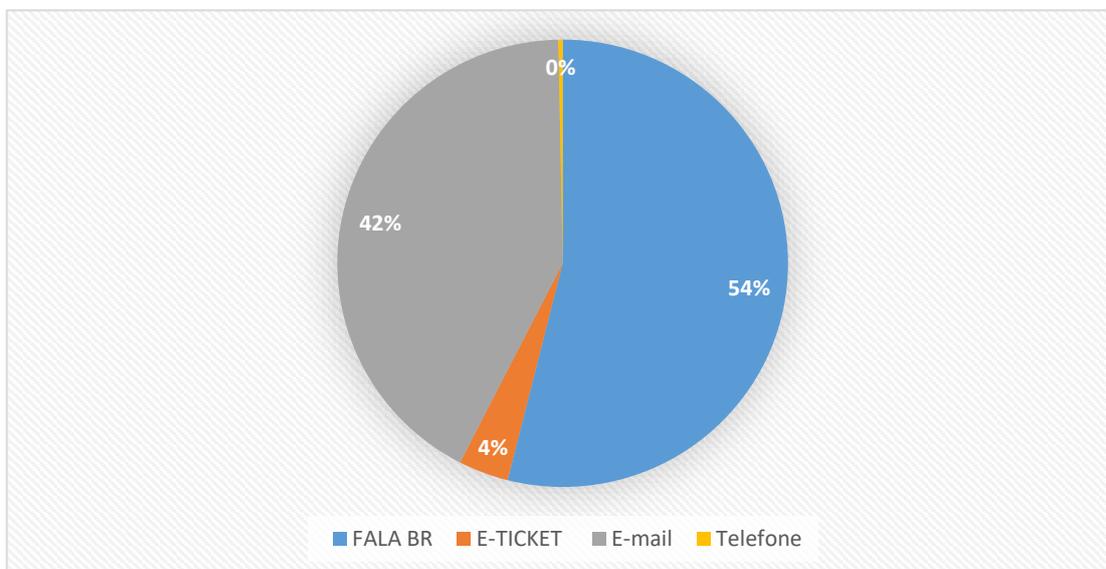
→ No período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, conforme dado já exposto, foram atendidas 306 (trezentas e seis) manifestações do público interno, constituído de estudantes, servidores e terceirizados da instituição, bem como pelo público externo, composto por pessoas ou grupo de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela Universidade.

→ O quantitativo foi resultante das seguintes formas:



- FALA BR = 165
- E-TICKET = 11
- E-mail = 129
- Telefone = 1

→ Tais dados podem ser representados nas seguintes proporções:

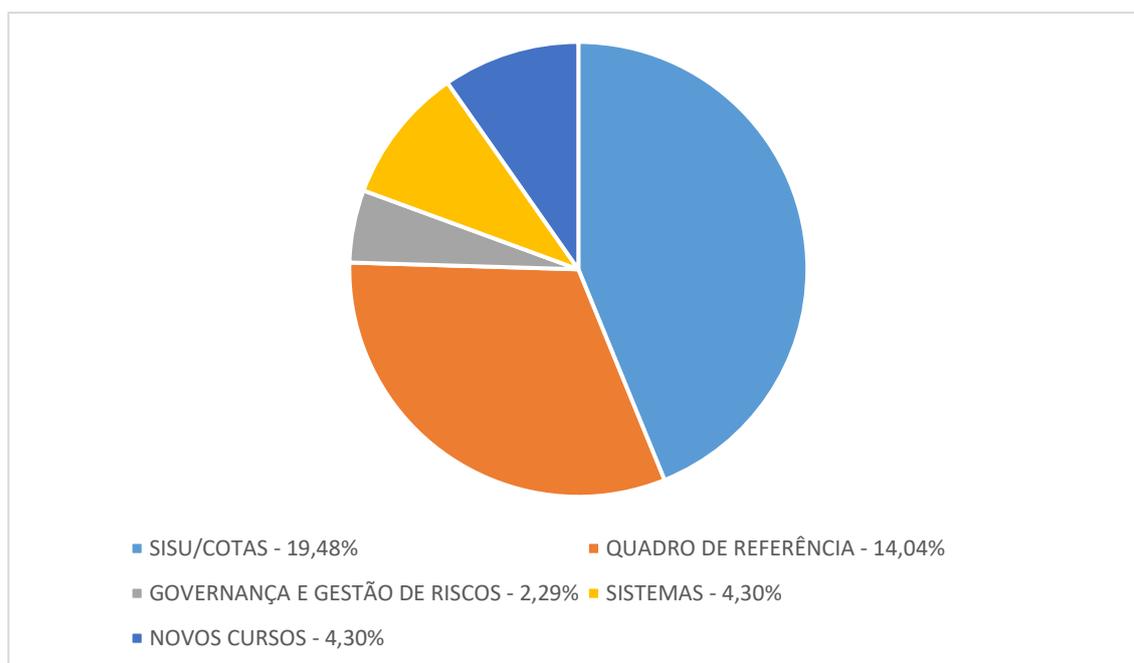


7. PRINCIPAIS DEMANDAS

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.