



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
OUVIDORIA GERAL
Relatório Bimestral
Julho e Agosto 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 Julho e Agosto de 2017.
2. Nesse bimestre, quanto aos canais de acesso/comunicação, cabe informar que o sistema OSTicket processou a abertura de 20 tickets; houve registros de 16 e-mails; 03 atendimentos presenciais, 12 manifestações encaminhadas através e-OUV (Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), além de 26 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-OUV, e-mail e e-TICKET, devido a sua facilidade de acesso e comodidade, necessitando apenas de acesso à internet e dispositivo eletrônico que permita este acesso. Vale lembrar que o período se refere a parte das férias acadêmicas do semestre 2017.1 e início do semestre 2017.2, lapso temporal em que o fluxo de pessoas nas dependências da Universidade cai consideravelmente. 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 77 manifestações, dimanando: 03 reclamações, que foram devidamente encaminhadas para os setores competentes; 41 solicitações; 03 denúncias; 04 elogios e 26 registros de solicitações de informações públicas.



5. Numa análise sucinta verificamos que solicitações e pedidos de informações públicas são as manifestações mais registradas. Acerca disso, informamos que houve recomendações de disponibilização de informações em transparência ativa. As recomendações serão apresentadas em momento posterior neste documento.

6. Um dos principais documentos disponibilizados em transparência ativa, conforme solicitação desta Ouvidoria, trata-se do quadro de referência dos servidores técnicos, item o qual representa o maior número de pedidos de informação pública na UFCA. Outro quesito que deve ser levado em consideração foi a disponibilização de lista atualizada de todos os profissionais terceirizados que prestam seus serviços a instituição.

7. Conforme informação extraída do e-SIC – Sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão, o tempo médio de respostas aos pedidos de informação pública nos meses de Julho e Agosto foram de 6,12 dias, assim bem abaixo do prazo legal de até 20 dias corridos. Cabe ainda perquirir, no atual ranking de transparência, a situação da nossa instituição, quando em comparativo com outras organizações.

8. Ressalta-se que das 03 denúncias supramencionadas, apenas 01 (uma) resultou na abertura de procedimento investigatório (Sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar). Frisa-se que o processo mencionado trata de possível agressão física, assim não restando a possibilidade de Mediação/Conciliação.

Demandas de manifestações

Ouvidoria UFCA

DEMANDAS	Julho	Agosto
Reclamações	02	01
Solicitações	18	23
Denúncias	01	02
Elogios	03	01
Sugestões	00	00
Solicitação de Informação	17	09
TOTAL	41	36



6. Das 77 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.

10. Se faz imperioso mencionar que no lapso temporal que compreende este relatório, o governo federal publicou o Decreto Nº 9.094, de 17 de Julho de 2017, o qual dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários, bem como instituindo a carta de serviços aos usuários. Ademais, se faz necessárias adaptações por parte de nossa organização para atender as exigências legais, adianta-se que já foi iniciado um trabalho entre Ouvidoria e Coordenadoria de Transparência e Gestão de Projetos/ PROPLAN. Em relatórios posteriores será publicizado os frutos oriundos desta parceria, bem como as medidas adotadas para adequação as novas legislações.

8. A Ouvidoria da UFCA vem divulgando os serviços oferecidos através dos canais de comunicação pertinentes, inclusive implementando avaliação dos serviços da ouvidoria na finalização de cada demanda e tem atuado em mediações de conflitos, evitando sobremaneira as sindicâncias e processos administrativos disciplinares. No período supracitado, inclusive, não houve registros de procedimentos disciplinares abertos com origens em denúncias registradas nesta ouvidoria.

9. Nas atividades concernentes ao Projeto Ouvidoria Ativa foi planejado e executado plano de trabalho desenvolvido entre a Ouvidoria da UFCA e o Centro de Artes Reitoria Maria Violeta Arraes de Alencar. Esse ponto em específico será desdobrado na realização do curso de introdução do teatro do oprimido que acontecerá no mês de setembro.



Juazeiro do Norte, 08 de Setembro de 2017

ORIGINAL ASSINADO
ARETUZA SOUSA TENORIO
OUVIDORA GERAL
SIAPE 1829906