



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
OUVIDORIA GERAL
Relatório Bimestral
Setembro e Outubro 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 Setembro e Outubro de 2017.
2. **N**esse bimestre, quanto aos canais de acesso/comunicação, cabe informar que o sistema OSTicket processou a abertura de 12 tickets; houve registros de 10 e-mails; 05 atendimentos presenciais, 01 atendimento telefônico, 07 manifestações encaminhadas através e-OUV (Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), além de 25 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-TICKET e e-SIC – Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão, devido a . 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 60 manifestações, dimanando: 05 reclamações, que foram devidamente encaminhadas para os setores competentes; 25 solicitações; 02 denúncias; 01 elogios e 27 registros de solicitações de informações públicas.



Demandas de manifestações
Ouvidoria UFCA

DEMANDAS	Setembro	Outubro
Reclamações	03	02
Solicitações	11	14
Denúncias	01	01
Elogios	00	01
Sugestões	00	00
Solicitação de Informação	17	10
TOTAL	32	28

6. Das 60 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.

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.

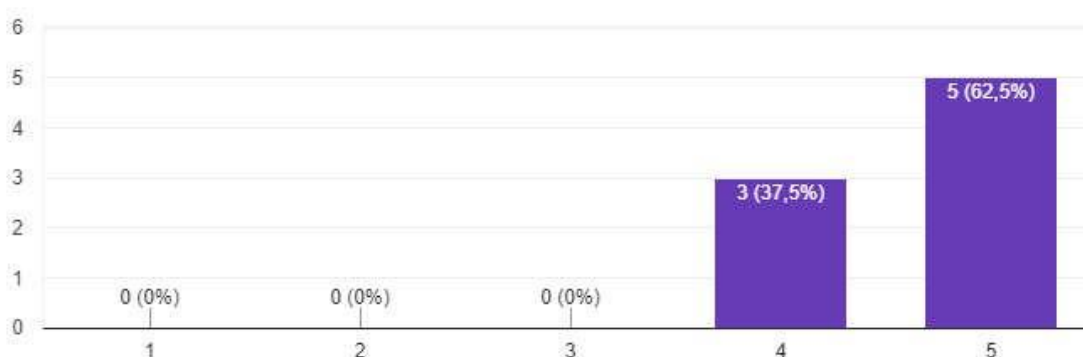
9. Nas atividades concernentes ao Projeto Ouvidoria Ativa foi executado o curso de Introdução ao teatro do Oprimido, em parceria com o centro de artes da Universidade Regional do



Cariri. O curso mencionado acima, ocorreu nas dependências da UFCA entre os dias 27 a 29 de setembro, contando com 30 participantes, selecionados entre os mais de 90 inscritos. A quantidade de inscritos é apenas um dos itens que demonstram o sucesso desta atividade, podemos denotar o êxito com a pesquisa de satisfação aplicada, ao fim da atividade de forma 100% eletrônica, conforme informações abaixo.

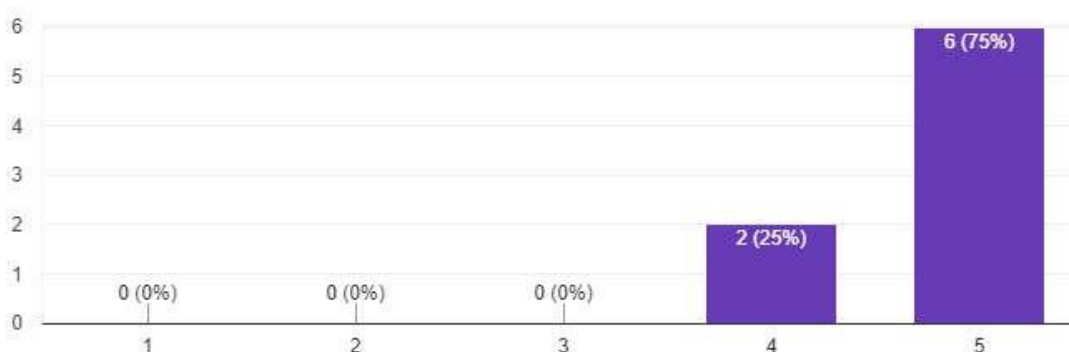
O curso atingiu o seu objetivo?

8 respostas



A abordagem prática foi suficiente?

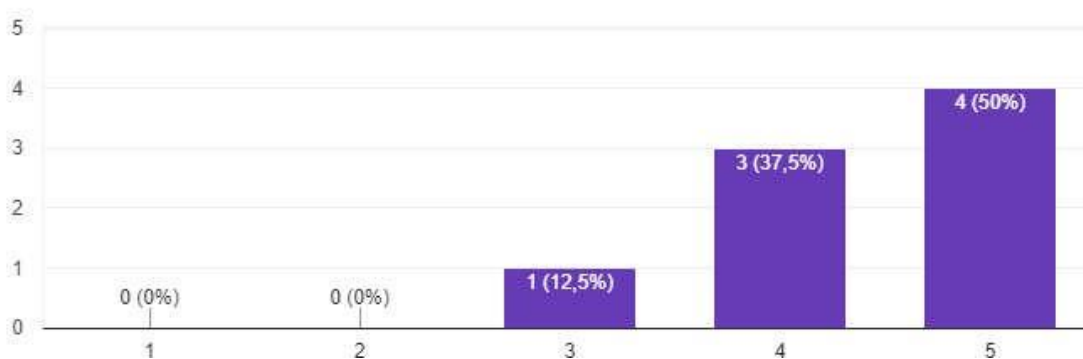
8 respostas





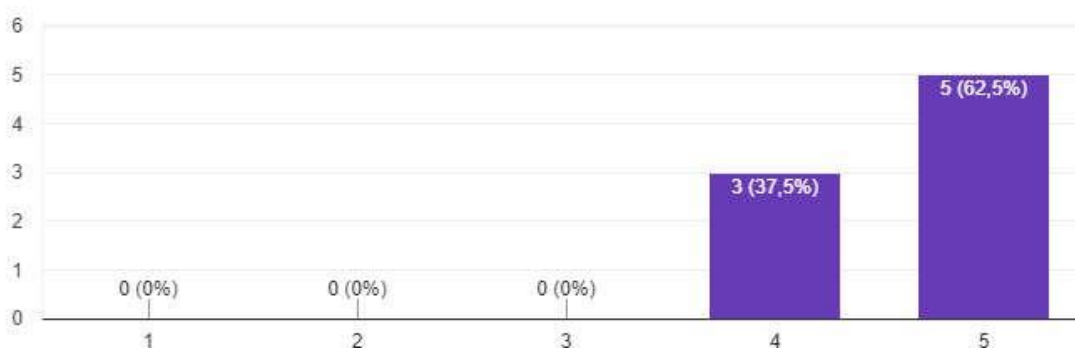
A carga horária foi bem distribuída?

8 respostas



O material didático foi satisfatório?

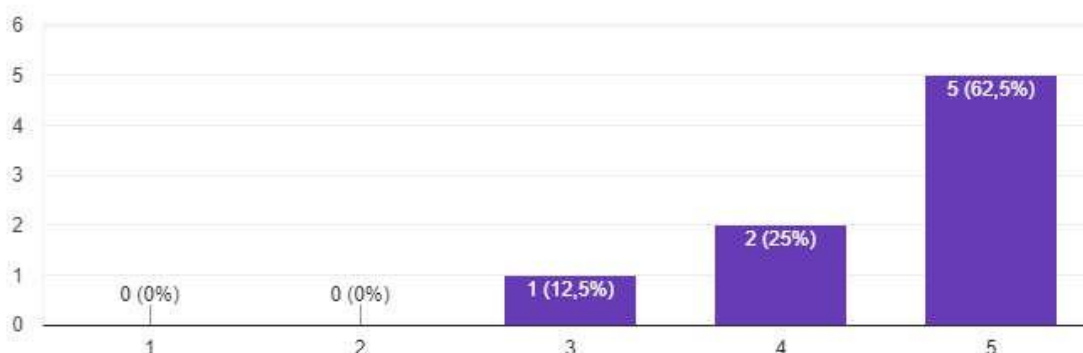
8 respostas





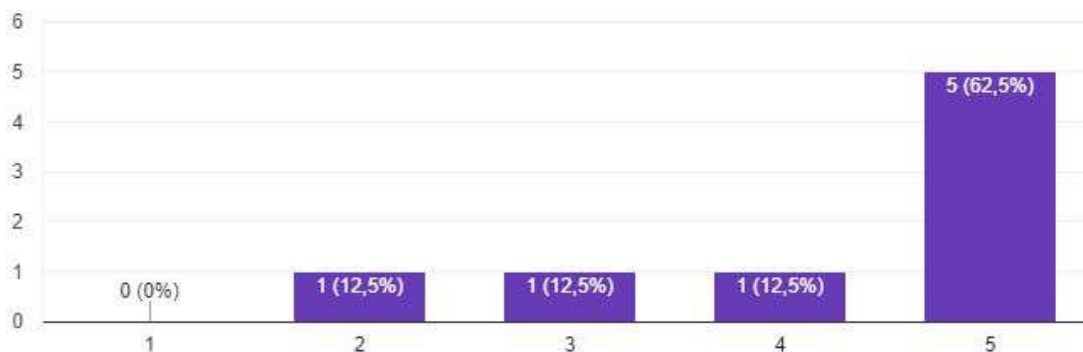
Como você avalia seu aproveitamento no curso?

8 respostas



Você acha que aplicará os conhecimentos adquiridos na sua prática profissional?

8 respostas

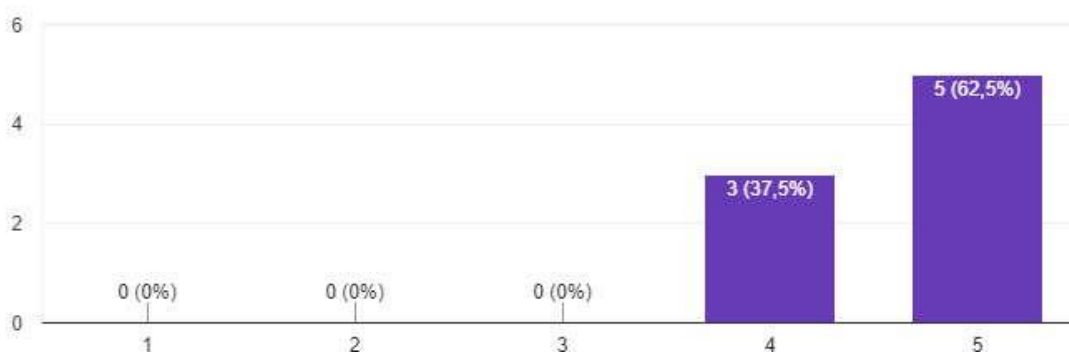


Outros itens da avaliação do curso se tratavam da capacidade técnica e do relacionamento interpessoal dos instrutores,



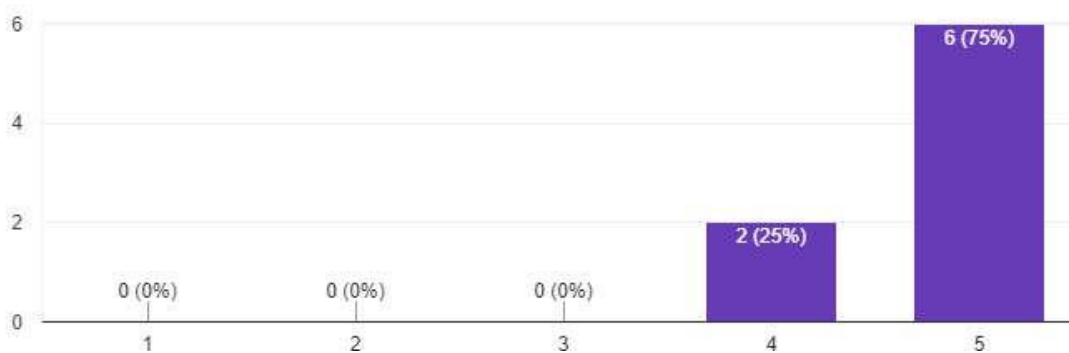
Clareza e objetividade ao expor o assunto.

8 respostas



Habilidade na utilização de métodos e técnicas de ensino.

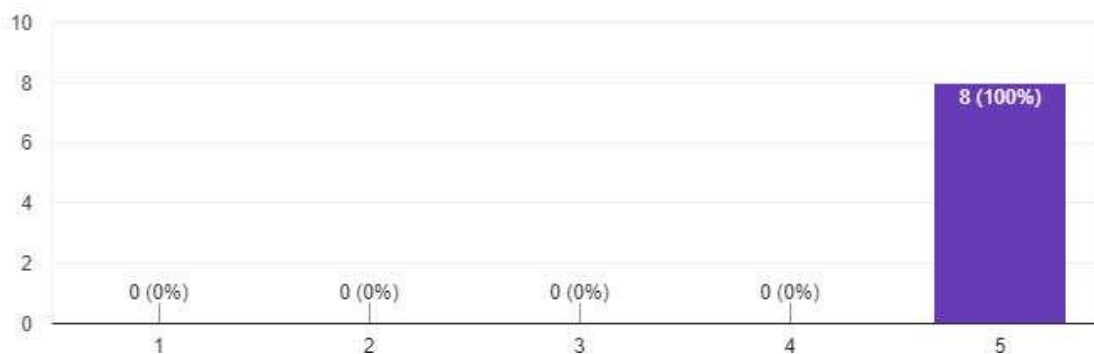
8 respostas





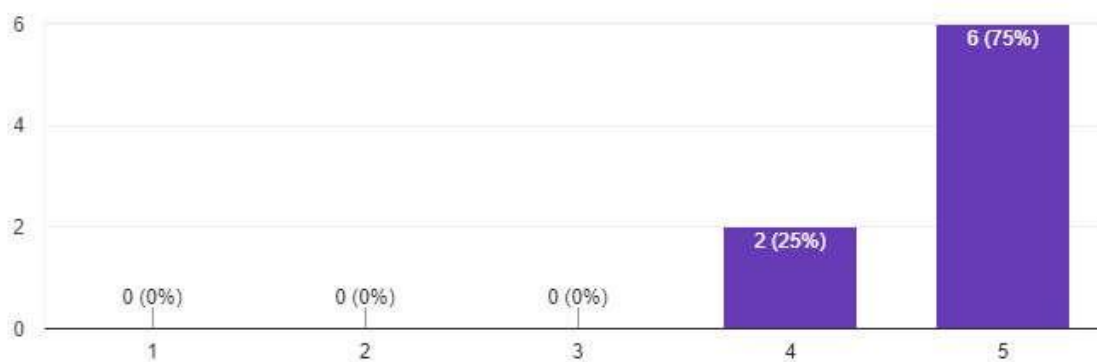
Conhecimento do TO.

8 respostas



Utilização dos recursos didáticos (textos, som, materiais diversos para os jogos, etc).

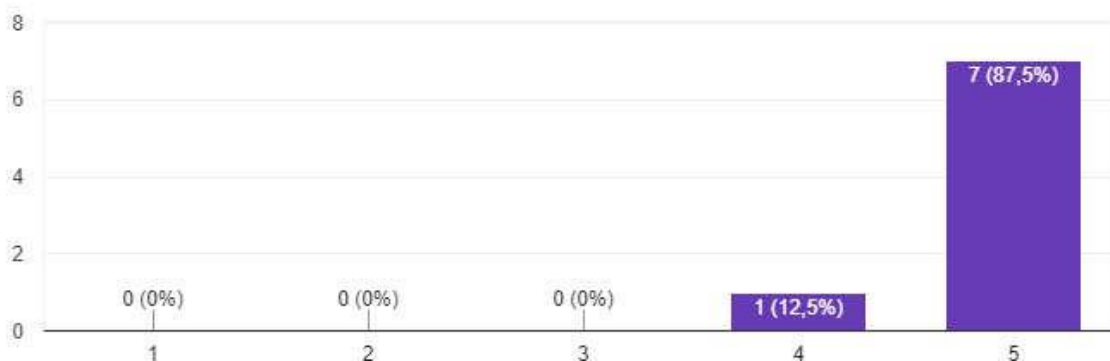
8 respostas





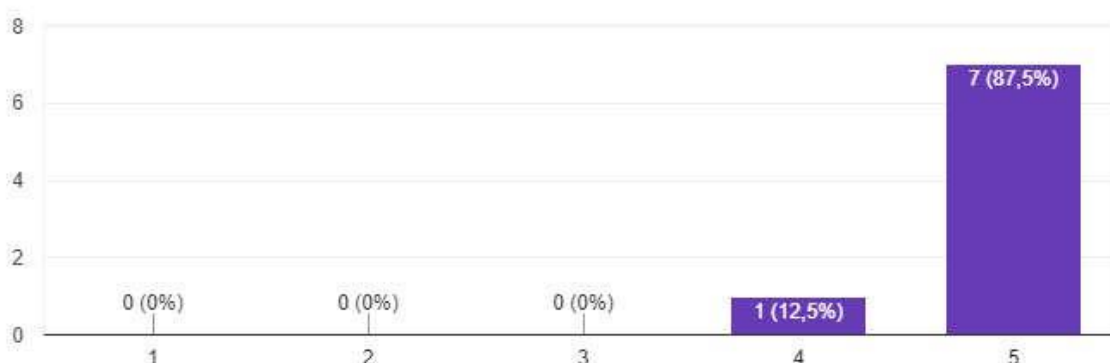
Pontualidade.

8 respostas



Relacionamento com o grupo.

8 respostas



Na seara das recomendações, a Ouvidoria Geral recomendou a Pró Reitoria de Extensão uma maior fiscalização no processo de concessão de bolsas, bem como um maior controle durante a execução dos projetos e programas.

Ademais, no mês de Outubro o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União lançou o curso defesa do usuário e desburocratização, com previsão de execução para 21 a 23 de Novembro de 2017.



O curso se faz necessário levando em consideração, a aprovação recente do DECRETO N° 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 e da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Essas legislações visam desburocratizar o serviço público, bem como fomentar a participação do usuário no planejamento, avaliação e execução dos serviços públicos.

Juazeiro do Norte, 06 de Novembro de 2017

CÍCERO JOAQUIM P. MACEDO
ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO
SIAPE 2146017