

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
Coordenadoria de Planejamento e Gestão Estratégica

RELATÓRIO DE GESTÃO 2015

1. Identificação do Órgão/Entidade: OUVIDORIA GERAL

2. Nome do Gestor do Órgão/Entidade e Cargo Exercido: Patrícia Lima de Sousa – Ouvidora Geral

3. Finalidade do órgão/Unidade

Vinculada ao Gabinete do Reitor, a Ouvidoria atua nas instâncias acadêmicas e administrativas, tendo como objetivo mediar a defesa dos direitos e interesses da comunidade universitária e do público externo em sua relação direta com a UFC.

4. Plano de Trabalho Programado

4.1 Programa/Projeto: criar um sistema de TI para a Ouvidoria Geral.

-Objetivo: atender de forma satisfatória à demanda, buscando maior controle e gestão dos atendimentos.

-Meta: implantar 50% até 2016, objetivando seu pleno funcionamento em 2018.

4.2 Programa/Projeto: divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria Geral.

-Objetivo: popularizar os serviços oferecidos pela Ouvidoria e suas funções, estimulando a participação da comunidade acadêmica de modo que a Universidade possa se adequar as suas necessidades.

-Meta: promover campanhas anuais.

5. Plano de Trabalho Executado – PTE

Descrever:

a) Atividades programadas e executadas (programas/projetos):

- O projeto que visa à divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral começou a ser executado através de uma notícia veiculada no portal da UFC, sob o título "Ouvidoria

da UFC: um canal aberto para a comunidade". Além da referida publicação, houve também a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão da Universidade Federal do Ceará, relativa aos serviços prestados e aos procedimentos adotados pela Ouvidoria Geral. Como a proposta prevê campanhas anuais de divulgação, consideramos que a meta foi atingida no ano de 2015.

b) Atividades programadas e não executadas. Justificar.

-Em relação ao programa "Criar um sistema de TI para a Ouvidoria Geral": devido à grande demanda enfrentada pela STI, em 2015 não foi possível implantar um sistema próprio para a Ouvidoria. No entanto, tivemos reuniões iniciais para deliberar sobre as principais funcionalidades do sistema. Assim, consideramos que a meta não foi alcançada, pois a Ouvidoria permanece sem um sistema de TI consolidado.

c) Causas que inviabilizaram o cumprimento das metas fixadas.

A implementação de um sistema de TI foi inviabilizada pela sobrecarga vivenciada pela STI.

6. Avaliação da Gestão do Órgão

Foram 830 os atendimentos procedidos pela Ouvidoria em 2015, incluindo-se aí 425 reclamações, o que corresponde a 51,20% do total de demandas registradas, referentes a problemas com atendimento, gestão, ensino e relações humanas.

O público interno responde pela maior demanda, 56,63% do total, havendo também participação da comunidade externa, que responde por 43,37%. Isso evidencia o papel da Ouvidoria como prestadora de serviços relevantes à comunidade em geral.

No que se refere à classificação das manifestações, houve a inclusão do item "Denúncia", bem como alteração da nomenclatura de "Informação" para "Solicitação", por determinação da CGU.

Destacamos, ainda, a necessidade de criar-se espaço para a instalação da Sala de Mediação.

Fortaleza, 06 de março de 2016.



Patrícia Lima de Sousa
Ouvidora Geral