

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

RELATÓRIO DE GESTÃO ANO 2016

1. Identificação do Órgão/Entidade: OUVIDORIA GERAL

2. Nome do Gestor do Órgão/Entidade e Cargo Exercido: Márcia Andrea Maia Arruda – Ouvidora Interina.

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 Tecnologia da Informação que atenda à demanda da Ouvidoria Geral.

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

-Meta: implantar 70% até 2017, 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):

- Em relação ao programa "criar um Sistema de Tecnologia da Informação que atenda à demanda da Ouvidoria Geral", informamos que o projeto foi executado e concluído, uma vez que esta Ouvidoria aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), sistema pertencente ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, no dia 07/10/2016, conforme Ofício N° 008/2016/OUV (em anexo). Esse sistema permite gerenciar e salvaguardar as manifestações de forma eletrônica, contribuindo em níveis de sustentabilidade no ambiente de trabalho; permitindo maior agilidade no controle de informações, prazos, protocolos; além de garantir maior segurança e transparência nos encaminhamentos feitos pela Ouvidoria.

b) Atividades programadas e não executadas. Justificar.

- O projeto que visa à divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral não atingiu a meta desejada, devido ao tempo que foi direcionado ao planejamento e à transição para aderir ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV). Complementa-se que foi criada uma apresentação da Ouvidoria Geral para ser exposta na X Semana de Humanidades da UFC, no entanto, por ter ocorrido o desligamento de um servidor no período, a apresentação ficou impossibilitada de acontecer. Complementamos que a página virtual da Ouvidoria foi atualizada, juntamente com a Carta de Serviços ao Cidadão da Universidade Federal do Ceará.

c) Causas que inviabilizaram o cumprimento das metas fixadas.

O tempo que foi direcionado ao planejamento, à organização e à transição para aderir ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).

6. Avaliação da Gestão do Órgão

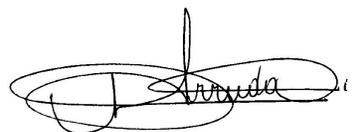
Foram 1019 os atendimentos procedidos pela Ouvidoria em 2016, incluindo-se aí 623 reclamações, o que corresponde a 61,14% do total de demandas registradas, referentes a problemas com gestão, atendimento, ensino, seleção/ingresso e relações humanas.

O público interno responde pela maior demanda, 63,20% do total, havendo também participação da comunidade externa, que responde por 36,80%. 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 Controladoria-Geral da União.

A página virtual da Ouvidoria Geral da UFC (<http://www.ufc.br/ouvidoria>) foi atualizada e disponibiliza um banner de acesso direto ao Sistema e-OUV, facilitando a acessibilidade do usuário para o registro de sua manifestação.

Fortaleza, 20 de fevereiro de 2017.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Arruda', enclosed within a large, stylized circular flourish.

Márcia Andrea Maia Arruda
Ouvidora Interina