



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
COLEGIADO PLENO
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL DA UFCG
ANO 2016

CAMPINA GRANDE – PB
2017

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
2 QUADRO DE SERVIÇOS ATUAIS E PESQUISA DE SATISFAÇÃO	1
3 ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA PROTOCOLADAS EM 2016	3
4 OUVIDORIA ITINERANTE	7
5 DENÚNCIAS ANÔNIMAS	10
6 SISTEMA FEDERAL DE OUVIDORIAS - e-OUV	11
7 EVENTOS COM PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO ANO DE 2016	12
8 EVENTOS PROMOVIDOS PELA OUVIDORIA DA UFCG NO ANO DE 2016	13
9 PROPOSTA DE RESOLUÇÃO	13
10 - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC – LEI 12.527/2011)	13
11 CONCLUSÃO	17
12 ANEXOS	23

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao Inciso VII do Artigo 9 da Resolução 10/2006 e registra as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2016. A Ouvidoria da Universidade Federal de Campina Grande completou o seu 10º aniversário no ano de 2016, com relevantes serviços prestados à Comunidade Acadêmica da UFCG e à Sociedade Civil, principalmente nas cidades onde os sete *campi* da UFCG encontram-se inseridos.

De acordo com a Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União da Controladoria Geral da União, de 05 de novembro de 2014, a Ouvidoria Pública Federal é uma instância de controle e participação social responsável pelo tratamento de manifestações como reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios. Desde 2012, com a criação do Serviço de Informação ao Cidadão, em cumprimento ao disposto na Lei 12.527 (Lei de Acesso à Informação – LAI), de 18 de novembro de 2011, que a Ouvidoria recebe, trata, encaminha e administra demandas provenientes do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação (e-SIC). Além destes serviços, a Instrução Normativa 01/2014 e a Resolução 10/2006 apontam o serviço de aconselhamento à gestão estratégica através de propostas de mudança normativa interna e propostas de melhoria gerencial apresentadas ao Colegiado Pleno ou ao Reitor referentes a qualquer setor da Universidade.

O ano de 2016 foi decisivo para o futuro da Ouvidoria da UFCG em vários aspectos. A conclusão do Mestrado Profissional em Administração Pública pelo Secretário da Ouvidoria permitiu um salto de qualidade na prestação de uma gama de serviços do setor, possibilitando melhor planejar e executar, bem como aperfeiçoar as possibilidades de sugerir à gestão estratégica.

Outro dado extremamente positivo chegou através do Ofício 16.601/2016 (Anexo I), da Ouvidoria Geral da União, em 03 de outubro de 2016, em que aquele órgão expressa o reconhecimento aos trabalhos prestados pelo Ouvidor e a equipe da Ouvidoria da UFCG. Fato importante também foi o evento que marcou a comemoração dos 10 anos da Ouvidoria que contou com a participação de inúmeros ouvidores de vários órgãos no estado da Paraíba, além da presença (e palestras) de representantes da CGU/PB, Ouvidor Geral da União e o Presidente do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU. O evento consolidou a integração entre as ouvidorias públicas e foi um fator preponderante para o sucesso de nosso trabalho de promoção da cidadania e controle social, tendo a OGU coordenado muito bem tal parceria.

2 QUADRO DE SERVIÇOS ATUAIS E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com as várias mudanças normativas que influenciaram a rotina administrativa das ouvidorias públicas nos últimos anos, observa-se a necessidade de atualização da Ouvidoria da UFCG e da própria Universidade, com base na Instrução Normativa nº 01/14 da OGU, Decreto 6.932/09 (Carta de Serviços) e na Lei 12.527/11 (Serviço de Informação ao Cidadão). Para atualização da rotina administrativa da Ouvidoria de acordo com tais diretrizes, será preciso modificar a Resolução 10/2006, o que será proposto em 2017.

A legislação em torno do tema vem preceituando como imprescindível para o sucesso das finalidades deste órgão o gerenciamento e fomento à participação e ao controle social, assim como o apoio aos demais mecanismos de controle, seja interno ou externo, bem como o apoio à gestão estratégica, através de proposituras de melhoria gerencial.

Um dos serviços que iremos listar não consta das diretrizes normativas citadas, tendo sido incorporado à realidade prática do setor. Hoje a Ouvidoria da UFCG recebe, trata, encaminha e administra as dúvidas, das mais diversas, inclusive informações sobre números telefônicos dos setores, embora isso não seja um objeto fim de uma Ouvidoria mas, acaba sendo tratado de maneira muito natural pelo órgão, tendo em vista atender a uma demanda do cidadão.

Podemos, então, resumir o atual quadro de serviços da Ouvidoria da UFCG da seguinte forma:

Quadro 1 – Quadro de serviços da Ouvidoria da UFCG

Recebimento, tratamento, encaminhamento e orientações sobre denúncias, reclamações, solicitações de providência, sugestões e elogios.
Recebimento, tratamento, encaminhamento e orientações sobre dúvidas.
Recebimento, tratamento, encaminhamento e orientações sobre pedidos de acesso à informação pública.
Sugestão às diversas instâncias da Administração Universitária, de medidas que visem ao aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.
Propositura de edição, alteração ou revogação de resoluções ou outros atos normativos, aos Órgãos Deliberativos Superiores, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição.
Esclarecimentos ao Reitor e ao Colegiado Pleno, quando convocado para tal fim.
Proposição de processo sindicante ou disciplinar.
Monitoramento do cumprimento dos prazos e da qualidade das respostas
Promoção da conciliação e mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo federal.
Avaliação dos serviços prestados, especialmente das metas definidas na Carta de Serviços.
Produção de dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas.
Articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.
Fomento ao Controle Social.

Este grande quadro de serviços faz da Ouvidoria um órgão de suma importância para toda a comunidade acadêmica e Sociedade Civil. Aferir a satisfação desta comunidade com tais serviços é uma obrigação constante da Resolução 10/2006, e que só em 2016 foi cumprida.

Para colher a opinião dos usuários foi utilizado questionário estruturado, aplicado por e-mail ou presencialmente, com 43 usuários, que utilizaram os serviços do setor no final do ano de 2015 até maio do ano de 2016.

No geral, há bons números mostrando a satisfação dos usuários, tendo um bom indicador de credibilidade perante o cidadão, pois 39 dos 43 pesquisados voltariam a utilizar os serviços da Ouvidoria da UFCG (Indicador de Credibilidade – 90,6%).

Resumiremos da seguinte forma a pesquisa de satisfação:

1) A maioria acredita que:

- A) A Ouvidoria deve defender os anseios da comunidade universitária perante os gestores;
- B) Os gestores da UFCG não estão aproveitando efetivamente os vários serviços e dados provenientes da Ouvidoria para melhorar a gestão da universidade;

2) Alguns usuários estão insatisfeitos com:

- A) A quantidade e qualidade dos meios de acesso à Ouvidoria;

B) O prazo de conclusão das manifestações;

3) A maioria está satisfeita com:

A) A qualidade do atendimento;

B) As ferramentas de governança eletrônica (e-OUV/e-SIC);

3 ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA PROTOCOLADAS EM 2016

As demandas apresentadas à Ouvidoria no primeiro e segundo semestres de 2016 se deram através dos vários canais de comunicação: e-mail (a grande maioria), telefone, correspondência, atendimento presencial, requerimento em papel e sistema eletrônico e-OUV. No tocante ao atendimento presencial, importante ressaltar aqueles ocorridos nos campi fora sede, por ocasião da visita da Ouvidoria Itinerante.

Face a Ouvidoria da UFCG, até o mês de setembro de 2015, não disponibilizar de um mecanismo eficiente que permitisse controlar o quantitativo e a natureza das demandas recebidas (denúncia, elogios, reclamações, solicitações e sugestões), o controle total sobre tais informações, quantitativas e qualitativas, deixou a desejar, podendo dessa forma tais números estarem ligeiramente aquém do real.

A partir do mês de setembro, quando se deu a adesão da Ouvidoria da UFCG ao sistema eletrônico e-OUV (disponibilizado pela Ouvidoria Geral da União), as demandas apresentadas a esta Ouvidoria passaram a ser gerenciadas em caráter misto (sistema próprio da UFCG e sistema e-OUV). Apesar dos esforços do setor para tornar esse sistema mais acessível e conhecido, não logramos o êxito almejado e a quantidade de demandas advindas dele ainda é bastante aquém do desejado, sendo, ainda, o e-mail institucional a ferramenta mais utilizada.

O ideal é que o Sistema e-OUV seja o único meio de recebimento das demandas, nos possibilitando melhor controle sobre a quantidade, classificação, tratamento das demandas bem como o cumprimento dos prazos. Tornar o Sistema e-OUV mais conhecido da comunidade acadêmica se faz premente. A divulgação das ferramentas e dos serviços da Ouvidoria ainda é pedra de toque para sua eficácia e efetividade, o que deverá ser bem analisado para o ano de 2017.

Abaixo, encontram-se quadros demonstrativos sobre o quantitativo de demandas apresentadas por segmento ou público demandante (Quadro 1) e sobre quantitativo de acordo com a classificação da demanda (Quadro 2). Nestes quantitativos, não estão inclusas as demandas provenientes da Ouvidoria Itinerante, as quais serão detalhadas mais adiante. Apesar de alguns cidadãos apresentarem mais de uma manifestação num mesmo e-mail, contato telefônico ou protocolamento físico ou eletrônico, consideramos como forma de facilitar a busca por tais dados, apenas a demanda principal apresentada.

Quadro 1 - Quantitativo de “manifestações de ouvidoria” apresentadas no ano de 2016, de acordo com o segmento (público) demandante.

Segmento	Total
Discentes	302
Docentes	61
Servidores (efetivos e terceirizados)	69
Sociedade Civil	191
Total Geral	623

As manifestações apresentadas por estes demandantes, quase sempre, fazem parte de um controle social apenas indireto, fazendo parte de contexto meramente privativo dos demandantes, não abordando anseios difusos ou coletivos de forma direta. É possível que manifestações individuais se transformem em demandas coletivas através do trabalho da Ouvidoria, devendo a gestão universitária esclarecer os fatos mais recorrentes de forma coletiva e antecipada, divulgando dados e orientações.

Assim como as manifestações de ouvidoria, os pedidos de acesso à informação protocolados via e-SIC trazem, na maioria dos casos, conteúdo meramente de interesse individual. Isto reflete uma falta de cultura cidadã em prol de um controle social, bem como a necessidade de tornar a Ouvidoria mais convidativa. O quantitativo por segmento e por demandante passa a ser bem menos significativo do que a qualidade das demandas apresentadas, daí a importância de trazer à baila, não só o quadro a seguir com os tipos de manifestações, mas, mostrar quais as mais recorrentes.

Quadro 2 - Quantitativo de “manifestações de ouvidoria” apresentadas em 2016, de acordo com a classificação das mesmas.

Classificação	Total
Denúncia	41
Reclamação	326
Dúvida	252
Sugestão	2
Elogio	2
Total Geral	623

No que diz respeito ao Quadro 2, podemos notar a permanência das reclamações no topo da lista de manifestações mais recorrentes, porém isso poderia ser diferente se as dúvidas recebidas por telefone fossem registradas pelo setor e constassem no referido quadro.

Recebimento, encaminhamento e tratamento, ou simplesmente saneamento de dúvidas não é um serviço concebido como de ouvidoria, segundo cartilhas da Ouvidoria Geral da União e Controladoria Geral da União, bem como para a maioria dos autores que tratam do assunto. Porém, esse serviço é aceito de forma automática e natural pela maioria das ouvidorias públicas federais, que providenciam o encaminhamento das dúvidas, por mais simples que sejam, como se fossem solicitações de providência. Até mesmo no sistema e-OUV, em que não há a opção por encaminhamento de dúvidas, os cidadãos-usuários das ouvidorias públicas federais estão encaminhando-as marcando a opção “solicitação de providência”.

Saneamento de dúvidas é previsto na Resolução 10/2006 do Colegiado Pleno da UFCG, dando contornos legais a um serviço que na teoria ainda vem sendo discutido pelos administrativistas, mas que na prática já é praxis nas ouvidorias públicas e na da UFCG não é diferente. Ligações telefônicas com indagações simples, como o número de telefone de setores administrativos é bastante recorrente, mas não tem afetado a rotina do setor, tendo em vista ter uma equipe preparada para também efetuar este tipo de serviço.

Do quadro 2, percebe-se também a ínfima quantidade de sugestões apresentadas, apesar da enorme importância deste tipo de manifestação. Isto evidencia a necessidade de buscar mecanismos de colheita destas manifestações, no que acreditamos ser a “urna de sugestões” uma ferramenta interessante e barata para efetivar tal intento. A imagem a seguir mostra um modelo:



Imagem 1 – Urna de Sugestões

Fonte: Google (adaptado)

Tendo em vista as 326 reclamações, entender o que está sendo mais reclamado é importantíssimo *feedback* gerencial à gestão universitária.

Segue gráfico contendo os principais motivos de reclamações:

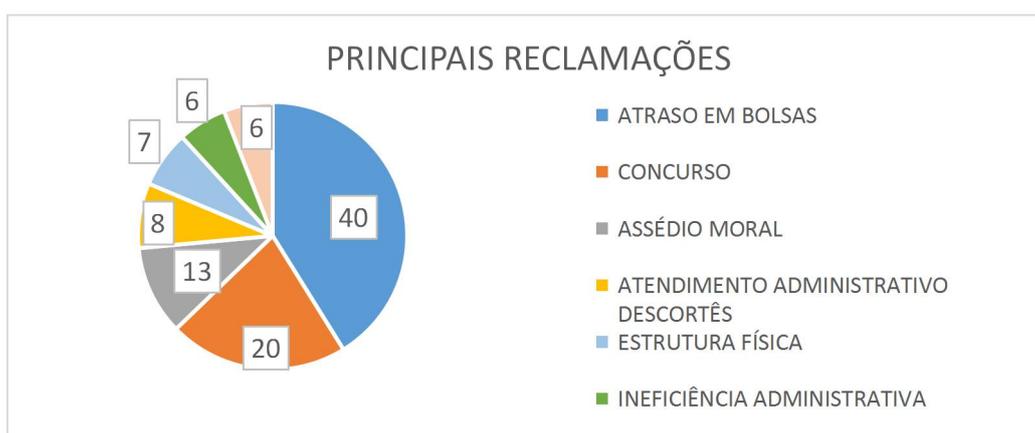


Gráfico 1 – Principais reclamações em 2016.

As três primeiras classificações precisam ser subdivididas em outros tipos para poder facilitar o entendimento sobre a natureza das mais recorrentes.



Gráfico 2 – Atraso em bolsas estudantis



Gráfico 3 – Reclamações relacionadas ao concurso para servidor da UFCG

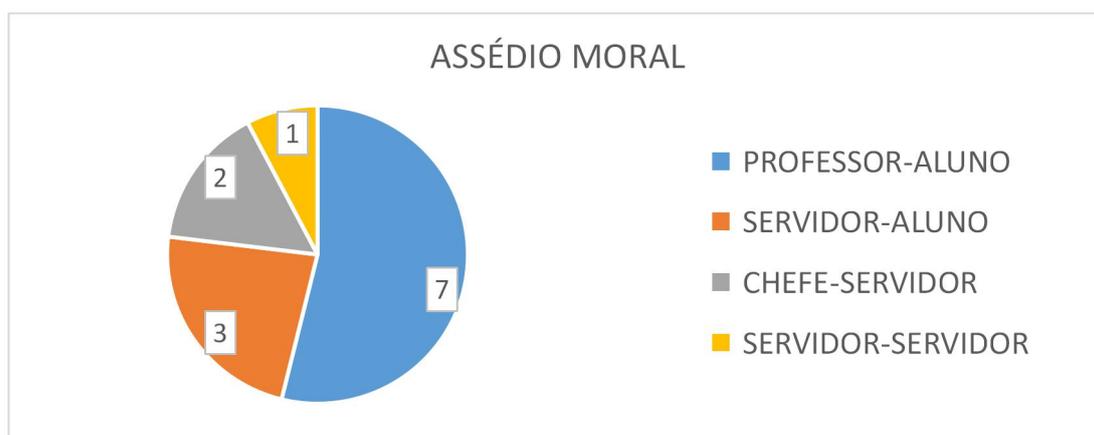


Gráfico 4 – Assédio Moral

É interessante adiantar que as reclamações sobre concurso foram tão recorrentes quanto o número de pedidos de acesso à informação sobre este assunto, que lidera com boa margem o quantitativo dos pedidos provindos do e-SIC, principalmente com os corriqueiros pedidos de códigos de vaga para os mais diversos cargos. Veremos os dados do SIC em tópico próprio.

A seguir, tem-se um quadro geral do quantitativo de demandas apresentadas à Ouvidoria, considerando aquelas que chegaram ao Gabinete da Ouvidoria (através dos vários meios de acesso) e na Ouvidoria Itinerante:

Quantitativo Geral	Total
Gabinete da Ouvidoria (sede)	623
Ouvidoria Itinerante	244
Total Geral	867

4 OUVIDORIA ITINERANTE

O Projeto “Ouvidoria Itinerante” foi criado em maio de 2014 e vem tendo repercussão positiva junto à comunidade universitária. Oferecendo mensalmente atendimento presencial nos Centros fora de sede (CFP, CCJS, CCTA, CSTR, CDSA e CES), a Ouvidoria da UFCG consolida-se como órgão de ressonância às várias demandas da comunidade.

Reputamos que a periodicidade mensal das visitas é essencial para efetivar o tão necessário atendimento presencial da Ouvidoria da UFCG nestes locais. No entanto, devido a crise econômica e política que se instalou no Brasil e que teve grande repercussão nos repasses orçamentários à UFCG, tal Programa teve um certo prejuízo, pois, foi reduzido à periodicidade bimestral. Em todos estes centros fora de sede, fomos procurados por toda a comunidade universitária e não universitária: discentes, docentes, servidores e membros da sociedade civil local. Todos estes segmentos manifestaram suas demandas, tendo sido todas anotadas para análise e encaminhamentos.

As demandas apresentadas nestes Centros pelos três segmentos da Comunidade Acadêmica e Sociedade Civil totalizaram 244, conforme descrito no Quadro 3.

Quadro 3 - Quantitativo de “manifestações de ouvidoria” apresentadas no ano de 2016, de acordo com o segmento (público) demandante.

Segmento	Total
Discentes	152
Docentes	28
Servidores (efetivos e terceirizados)	42
Sociedade Civil	22
Total Geral	244

Abaixo, o quantitativo das demandas apresentadas, por segmento atendido em cada *Campus*, no ano de 2016:

CCJS	Total
Docente	05
Discente	15
Servidor	09
Sociedade Civil	00
Total	29

CFP	Total
Docente	07
Discente	44
Servidor	06
Sociedade Civil	05
Total	62

CDSA	Total
Docente	08
Discente	37
Servidor	09
Total	44

CSTR	Total
Docente	08
Discente	17
Servidor	10
Sociedade Civil	02
Total	37

CES	Total
Docente	12
Discente	20
Servidor	06
Sociedade Civil	02
Total	40

CCTA	Total
Docente	06
Discente	16
Servidor	09
Sociedade Civil	01
Total	32

Como forma de respeitar o princípio da publicidade e dar a oportunidade da comunidade acadêmica ter acesso às datas das visitas da Ouvidoria Itinerante, no início do ano já fora estabelecido e divulgado no *site* da Ouvidoria, o calendário das visitas aos *campi* fora de sede. O atendimento, em todos os centros, foi feito nos turnos matutino, vespertino e noturnos (naqueles onde há atividades noturnas).

Abaixo segue o calendário de visitas propostas no ano de 2016:

CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS/UFCG - CAMPUS DE SOUSA

MÊS	DATA
ABRIL	27/04/2016
MAIO	18/05/2016
JUNHO	21/06/2016

JULHO	27/07/2016
AGOSTO	24/08/2016
SETEMBRO	28/09/2016
OUTUBRO	26/10/2016
NOVEMBRO	23/11/2016
DEZEMBRO	14/12/2016

CENTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA AGRO-ALIMENTAR/UFCG - CAMPUS DE POMBAL

MÊS	DATA
ABRIL	28/04/2016
MAIO	19/05/2016
JUNHO	22/06/2016
JULHO	28/07/2016
AGOSTO	25/08/2016
SETEMBRO	29/09/2016
OUTUBRO	27/10/2016
NOVEMBRO	24/11/2016
DEZEMBRO	15/12/2016

**CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMI-ÁRIDO/UFCG
CAMPUS DE SUMÉ**

MÊS	DATA
ABRIL	19/04/2016
MAIO	24/05/2016
JUNHO	27/06/2016
JULHO	21/07/2016
AGOSTO	18/08/2016
SETEMBRO	22/09/2016
OUTUBRO	20/10/2016
NOVEMBRO	17/11/2016
DEZEMBRO	20/12/2016

CENTRO DE EDUCAÇÃO E SAÚDE/UFCG - CAMPUS DE CUITÉ

MÊS	DATA
ABRIL	20/04/2016
MAIO	25/05/2016
JUNHO	28/06/2016
JULHO	22/07/2016
AGOSTO	19/08/2016
SETEMBRO	23/09/2016
OUTUBRO	21/10/2016
NOVEMBRO	18/11/2016
DEZEMBRO	21/12/2016

CENTRO DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES/UFCG - CAMPUS DE CAJAZEIRAS

MÊS	DATA
ABRIL	26/04/2016
MAIO	17/05/2016
JUNHO	20/06/2016
JULHO	26/07/2016
AGOSTO	23/08/2016
SETEMBRO	27/09/2016
OUTUBRO	25/10/2016
NOVEMBRO	22/11/2016
DEZEMBRO	13/12/2016

CENTRO DE SAÚDE E TECNOLOGIA RURAL/UFCG - CAMPUS DE PATOS

MÊS	DATA
ABRIL	29/04/2016
MAIO	20/05/2016
JUNHO	23/06/2016
JULHO	29/07/2016
AGOSTO	26/08/2016
SETEMBRO	30/09/2016
OUTUBRO	28/10/2016
NOVEMBRO	25/11/2016
DEZEMBRO	16/12/2016

5 DENÚNCIAS ANÔNIMAS

As denúncias anônimas, após a Instrução Normativa nº 01/2014 da CRG/OGU, passaram a ser admitidas no âmbito das ouvidorias públicas federais. Esta norma não restringe o meio de protocolar este tipo de denúncia e possibilita o anonimato total ou a restrição da identidade, que se dá quando o cidadão informa seu nome ou algum dado que o identifique, mas pede para que a Ouvidoria não repasse essa informação ao setor destinatário da manifestação.

A natureza dessas denúncias apresenta uma complexidade que deve ser muito bem gerenciada pela Ouvidoria, pois, ao mesmo tempo que possibilita a manifestação de um denunciante receoso de ser perseguido ou prejudicado de alguma forma pelo denunciado, também dá margem a denúncias vazias e com motivações antiéticas que podem manchar a imagem e a probidade de um gestor, servidor ou estudante. A possibilidade de utilização deste anonimato ou restrição de identidade é primordial para a efetividade do controle social e da autocrítica gerencial.

Em 2016, a Ouvidoria recebeu 38 denúncias anônimas, ou seja, 92,6% das 41 denúncias apresentadas à Ouvidoria não têm qualquer identificação ou têm a identificação restrita. Dessas 41, sete são advindas do sistema e-OUV, sendo 2 com restrição de identidade e 5 sem qualquer identificação do denunciante.

O principal público que nos procura para este tipo de intervenção são os alunos, que

sentem receio de divulgar seus nomes por medo de perseguição dos professores. Somos muito claros para o denunciante e para o denunciado sobre as possibilidades de resultado a que este tipo de denúncia pode chegar. Se for caso de Sindicância Punitiva ou Processo Administrativo Disciplinar, por exemplo, tal denúncia anônima só poderá ensejá-los se acompanhadas de indícios fortes da materialidade das ações. Muitas vezes, para que se chegue a tais indícios, a abertura de sindicância investigativa se fez necessária no âmbito de algumas coordenações e setores da administração universitária.

Ao lado da presunção de inocência, outro princípio que deve nortear o trabalho da Ouvidoria no recebimento deste tipo de manifestação é o da supremacia do interesse público. Este último princípio é *sine qua non* para que a gestão universitária entenda a importância de não existir qualquer tipo de embaraço ao recebimento de denúncias anônimas, que serão tratadas com o cuidado devido.

6 SISTEMA FEDERAL DE OUVIDORIAS (e-OUV)

No dia 03 de agosto de 2015, com um certo atraso, solicitamos adesão ao sistema e-OUV. Esta ferramenta possibilita o recebimento das “manifestações de ouvidoria” (denúncia, reclamação, solicitação, elogio e sugestão) através de uma plataforma que controla os prazos, produz estatísticas e organiza de forma mais prática as demandas que chegam à Ouvidoria.

Uma dúvida simples e direta continua sendo melhor tratada por telefone ou e-mail, enquanto que denúncias e reclamações necessitam de uma ferramenta processual adequada, sendo o e-OUV o caminho para tanto. Como já vimos, as dúvidas não fazem parte da lista de opções apresentadas por este sistema, mas o saneamento delas é feito pelo setor e os usuários têm se utilizado de todos os meios comunicacionais para tanto, inclusive o e-OUV.

Como já adiantado acima, a criação do e-OUV adveio com a Instrução Normativa 01/2014, da Ouvidoria Geral da União, que estabeleceu o mesmo prazo já previsto para os pedidos de acesso à informação pública advindos do sistema e-SIC (20 dias, com possibilidade de prorrogação justificada por mais 10 dias, com resposta a recurso em 5 dias). Tais prazos são bem menores que os previstos pela Lei 9.784/99 (30 dias, prorrogáveis com justificativa por mais 30 dias, com resposta a possível recurso neste mesmo prazo e prorrogação).

Os gestores da UFCG, assim como em 2015, ainda mostraram bastante dificuldade para se adaptar aos prazos mais curtos para resposta à Ouvidoria, tanto para as manifestações de ouvidoria advindas dos diversos meios, inclusive do e-OUV, como também dos pedidos de acesso à informação pública, advindos do sistema e-SIC.

A falta de tempestividade processual dificulta a obtenção de uma boa média de prazo de resposta às manifestações, tendo algumas demandas atrasado de forma significativa, o que exigiu um trabalho de conscientização redobrado do setor. Em 2017, as ferramentas eletrônicas já estarão mais conhecidas dos gestores, pelo menos da gestão estratégica, e o gestor que atrasar recorrentemente ou de maneira significativa, de forma injustificada, precisará ser responsabilizado.

Como já abordado no tópico anterior, o e-OUV recebeu sete denúncias em 2016. Além destas, recebeu também 12 reclamações e 10 solicitações, mas nenhuma sugestão nem elogio. Esses números são muito reduzidos se comparadas às 623 manifestações recebidas, o que evidencia a necessidade de divulgação desse sistema eletrônico tanto aos usuários que nos envie manifestações por e-mail, presencialmente ou por telefone, como também para todos que ainda não utilizaram os serviços do setor. Em 2016, não conseguimos promover o e-OUV como principal ferramenta de comunicação das manifestações de Ouvidoria, o que será imprescindível em 2017.

7 EVENTOS COM PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO ANO DE 2016

- 6.1 Curso Profoco - Política de Formação Continuada em Ouvidorias – Acesso à Informação (Curitiba/PR)
- 6.2 Reunião Geral de Ouvidorias (Brasília/DF)
- 6.3 FNOU – XVI Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU (Belo Horizonte/MG)
- 6.4 Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação (Brasília/DF)
- 6.5 Curso Profoco - Política de Formação Continuada em Ouvidorias – Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria (João Pessoa/PB)
- 6.6 Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidor Públicas e Privadas (João Pessoa/PB)
- 6.7 I Reunião do Forum de Ouvidorias Universitárias da Paraíba (João Pessoa/PB)
- 6.8 IV Reunião do Forum de Ouvidorias Universitárias da Paraíba (João Pessoa/PB)
- 6.9 V Reunião do Forum de Ouvidorias Universitárias da Paraíba (João Pessoa/PB)
- 6.10 II Encontro Facene/Famene de Ouvidorias Universitárias - Comemoração dia do Ouvidor (João Pessoa/PB)
- 6.11 Curso de Capacitação sobre a Lei de Conflitos de Interesses (João Pessoa/PB)
- 6.12 Solenidade de Colação de Grau em campi fora da sede (Sousa e Patos/PB)

8 EVENTOS PROMOVIDOS PELA OUVIDORIA DA UFCG OU EM PARCERIA

8.1 Ouvidoria da UFCG: 10 anos a serviço da Sociedade

Este evento ocorreu no dia 16 de junho de 2016, sendo também realizada na ocasião, a 42ª Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas que contou com a participação de ouvidores de todo o Estado, além da presença (com palestras) do Ouvidor Geral da União, Dr. Gilberto Waller, e o Presidente do Fórum Nacional de Ouvidorias Universitárias, Dr. Alan Santos.

8.2 Ouvidoria e Cidadania: Sua voz transformando a UFCG!

O evento ocorreu no início das aulas do semestre 2016.1 nos câmpus de Sumé, Cuité, Cajazeiras, Sousa, Patos e Pombal. Realizamos o evento com a participação de representantes da PRE, PRAC e liderança estudantil. Faz parte do calendário da Ouvidoria Itinerante no começo do ano letivo e pretendemos dar continuidade anual ao mesmo.

Este evento veio trazer um panorama da UFCG para os alunos ingressantes dos câmpus fora de sede. Após as palestras, era aberta oportunidade para os estudantes tirarem suas dúvidas

sobre qualquer assunto.

9 PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Conforme nos permite o art. 9º, VI da Resolução 10/2006 do Colegiado Pleno, encaminhamos em abril de 2016 proposta de resolução para apreciação deste colegiado. A minuta de resolução tratou da utilização do nome social por parte dos discentes, servidores técnico-administrativos e docentes, em atendimento à legislação pertinente. Na 109ª Reunião Ordinária do Colegiado Pleno, realizada no dia 09 de agosto de 2016, o plenário aprovou o parecer favorável do relator, o que deu nascimento à Resolução 14/2016, de 19 de agosto de 2016 (Anexo 3).

A adoção do nome social, no âmbito desta Universidade, tem como objetivo evitar constrangimentos às pessoas, a partir do respeito à sua identidade de gênero e/ou social, bem como que ocorra evasão escolar de quem se sentir violentado na sua individualidade.

Também enviamos para apreciação do Colegiado Pleno, minuta de Resolução que trata da Flexibilização da Jornada de Trabalho dos Servidores Técnicos-Administrativos, construída a partir da Comissão própria criada pela Portaria GR nº 47 de 27 de abril de 2015.

10 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC – LEI 12.527/2011)

O Serviço de Acesso à Informação (SIC) provindo da Lei de Acesso à Informação – LAI (12.527/11) é usado desde 2012 na esfera pública federal e que vem colaborando com o incremento da transparência pública. Há uma gama de variáveis a serem abordadas sobre o revolucionário Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), mas vamos nos ater apenas a alguns dados da UFCG que possam trazer um vislumbre do que foi tal serviço em 2016.

A mais direta e inteligível variável a ser abordada sobre o SIC da UFCG é a questão do prazo de resposta. Há um esforço significativo da Ouvidoria em explicar aos gestores a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos pela Lei 12.527/11. Tais prazos são mais curtos (20 dias prorrogáveis por mais 10) se comparados aos prazos da Lei de Processo Administrativo – 9.784/99 (30 dias prorrogáveis por mais 30). O prazo de recurso é ainda mais curto – 5 dias corridos e é quase sempre descumprido.

Todos os pedidos de acesso à informação pública recebidos pela Ouvidoria foram provenientes do e-SIC, situação diferente das “manifestações de ouvidoria”, em que o sistema eletrônico e-OUV foi muito pouco utilizado, tendo sido a maioria esmagadora das manifestações provenientes dos e-mails e das demandas presenciais.

10.1 – Relatório e-SIC

Os dados quantitativos abaixo darão um panorama completo dos pedidos de acesso à informação pública no ano de 2016. Através das estatísticas que colacionaremos adiante, poderemos notar a resolutividade processual da UFCG no Serviço de Acesso à Informação. Esse registro minucioso é importante para sabermos o que podemos melhorar na prestação deste serviço e os dados colhidos e aqui apresentados podem servir à Administração Universitária como parâmetro para outras análises. Os dados quantitativos constantes nos subtópicos à frente são importantes para futuras análises comparativas.

Ultrapassamos o ano de 2016 com processos pendentes e atrasados. Percebemos uma média de prazo de resposta alta (19,2), estando no limite do prazo legal. Tal média se dá devido a grandes atrasos em poucos processos, enquanto a maioria é respondida num prazo menor. A Ouvidoria da UFCG vai buscar baixar esta média junto aos setores mais problemáticos e

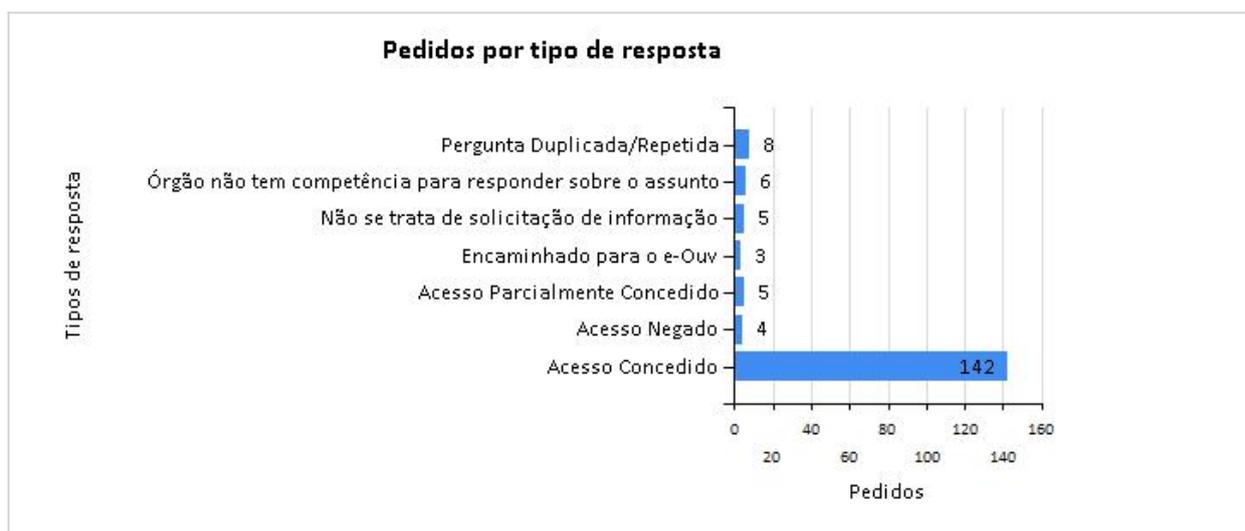
apresentaremos tal proposta ou meta em tópico próprio, mais à frente.

O número de pedidos em 2016 foi de 181, com média mensal de 15,08 pedidos. Os quadros a seguir, apresentados em bloco, informam de maneira bastante detalhada os quantitativos referentes ao Serviço de Informação ao Cidadão.

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	173
Em tramitação no prazo	3
Em tramitação fora do prazo	5



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	251	Total de solicitantes:	146
Perguntas por pedido:	1,48	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	5
		Solicitantes com um único pedido:	124



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Processo decisório em curso	2	50,000%	1,10%
Pedido incompreensível	1	25,000%	0,55%
Pedido genérico	1	25,000%	0,55%
TOTAL:	4	100,000%	2,21%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	181	100,00%

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	144	98
Pessoa Jurídica	2	1

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	1	0,69%	1
AL	1	0,69%	1
AM	1	0,69%	1
BA	3	2,08%	3
CE	16	11,11%	20
DF	6	4,17%	6
ES	1	0,69%	1
GO	1	0,69%	1
MG	8	5,56%	9
MS	4	2,78%	4
MT	1	0,69%	1
PA	3	2,08%	3
PB	49	34,03%	63
PE	4	2,78%	5
PI	4	2,78%	4
PR	5	3,47%	7
RJ	4	2,78%	4
RN	12	8,33%	21
RS	2	1,39%	2
SC	2	1,39%	2
SE	3	2,08%	3
SP	5	3,47%	5
Não Informado	8	5,56%	12

Perfil dos solicitantes - Pessoa Física

Gênero	
M	55,56%
F	40,28%
Não Informado	4,17%

Escolaridade	
Ensino Superior	31,94%
Pós-graduação	25,00%
Mestrado/Doutorado	25,00%
Ensino Médio	12,50%
Não Informado	5,56%

Profissão	
Servidor público federal	37,50%
Estudante	20,14%
Não Informado	10,42%
Professor	9,03%
Servidor público municipal	6,25%
Pesquisador	5,56%
Outra	4,86%
Empregado - setor privado	2,08%
Servidor público estadual	2,08%
Membro de ONG nacional	0,69%
Profis. Liberal/autônomo	0,69%
Jornalista	0,69%

11 CONCLUSÃO

Acreditamos que o ano de 2016 trouxe grandes inovações aos serviços da Ouvidoria da UFCG. O trabalho da Ouvidoria Geral da União (unidade da CGU) em gerenciar as ouvidorias federais vem dando frutos na melhoria da gestão destes setores. Muitas ferramentas e instruções da OGU viraram rotina para o órgão e conseqüentemente para a gestão das instituições que

representam.

As ouvidorias públicas vêm ganhando cada vez mais espaço no planejamento das entidades públicas e tal se dá ao passo que exista autonomia deste setor e apoio da gestão universitária. Na seara das ouvidorias universitárias, somos privilegiados com a escolha do Ouvidor através de processo eleitoral no Colegiado Pleno, o que, juntamente com a UFPB, nos distancia em termos de possibilidades gerenciais e democráticas das ouvidorias universitárias do Brasil.

Porém, tal autonomia merece ser levada a efeito através de um novo perfil de relacionamento com a gestão estratégica e com a sociedade em geral. A Ouvidoria não foi citada no atual PDI, assim como também não foi o controle social e as ferramentas eletrônicas de participação (e-SIC e e-OUV), perdendo-se a oportunidade de efetivação democrática na abordagem do planejamento quadrienal (até 2019) da UFCG. Porém é bastante perceptível as possibilidades de interferência da Ouvidoria no planejamento estratégico da universidade ao produzir dados informativos importantes, ao atrair o cidadão à etapa de controle e ao discutir e divulgar a visão e missão da organização na aplicação das políticas públicas educacionais.

Daremos continuidade ao trabalho que nasceu por iniciativa própria do setor, a Ouvidoria Itinerante, que vem dando oportunidade de contato presencial com o Ouvidor nos câmpus fora de sede.

Os sistemas eletrônicos precisam ser cada vez mais divulgados, com orientações profissionais que levem tais ferramentas a serem efetivas alavancas de melhoria gerencial para toda universidade.

Mas outros serviços precisam ser incorporados ou modificados, o que será objeto de propostas para o ano de 2017, as quais apresentaremos mais à frente.

Primeiramente precisaremos analisar se cumprimos as metas traçadas para o ano passado. Para o ano de 2016 propusemos algumas mudanças e metas, cujo resultado segue adiante:

1. “Dialogaremos junto à Reitoria a possibilidade de estendermos o horário de atendimento até às 20:00 horas o que possibilitará o atendimento da comunidade universitária que estuda no período noturno”.

RESULTADO: Tal diálogo não foi realizado a contento, tendo em vista a Ouvidoria ter chefiado a Comissão de Flexibilização da Jornada de Trabalho dos Servidores Técnicos-Administrativos, que tratou do horário dos técnicos administrativos da universidade como um todo. Tal comissão apresentou minuta ao Colegiado Pleno com propostas de mudança de horário a depender da natureza do setor. O horário específico da Ouvidoria, que segundo a proposta passaria a ter atendimento corrido até às 20 horas já em 2016, apesar de estar de acordo com todas as nuances discutidas na comissão, teve a mudança adiada para o ano de 2017, tendo em vista a possibilidade de mudança na equipe por conta de aposentadoria de um dos funcionários e a necessidade de treinamento da pessoa recém integrada, que precisaria participar das discussões em torno desse rearranjo.

2. “Verificaremos a eficiência administrativa da utilização de formulário pré-estabelecido para as demandas presenciais, que são preenchidos de maneira esporádica e sem muitos critérios. Se por um lado isso burocratiza o atendimento, por outro possibilitará analisar o quantitativo de demandas presenciais por tipo e sujeitos de maneira mais precisa”.

RESULTADO: Foi verificado que a utilização de formulário é substituída, na quase totalidade dos casos, por conversa presencial entre cidadão-usuário e Ouvidor/Secretário. O formulário, por mais simples e rápido que seja, não atrai o usuário, o que dificulta seu uso. Se alguma ferramenta

incomoda de alguma forma o usuário, ela deve ser repensada, tendo em vista a natureza do atendimento realizado em nosso setor. O cidadão solicitante, denunciante ou reclamante precisa se sentir à vontade e saber que há um órgão dentro da UFCG que pode recebê-lo sem inúteis barreiras de linguagem ou de formalidade.

3. “Solicitaremos a alguns demandantes que recorrem aos serviços da Ouvidoria, um *feedback*, para que possamos analisar o que pode ser melhorado nos serviços da Ouvidoria e da UFCG como um todo”.

RESULTADO: A primeira pesquisa de satisfação foi realizada em 2016. É preciso discutir a periodicidade desta pesquisa de satisfação, a metodologia e o conteúdo a ser abordado para uma análise profunda não só dos serviços da Ouvidoria, mas da UFCG como um todo no ano de 2017.

4. “Divulgaremos o e-OUV e explicaremos aos gestores responsáveis pelas respostas sua sistemática, principalmente no que diz respeito aos prazos, tal qual fizemos com a ferramenta e-SIC.”

RESULTADO: A ferramenta e-OUV ainda é desconhecida tanto para gestores como para o restante da comunidade acadêmica. Os gestores precisam se adaptar a este sistema surgido da IN. 01/2014 da OGU, para entender que o prazo de resposta é de apenas 20 dias, adiáveis, com justificativa, por mais 10 dias, assim como acontece nos pedidos de acesso à informação pública desde 2012.

No tocante, as propostas para o ano de 2017, pretendemos:

1. Diminuir em 20% a média de prazo de resposta aos pedidos de acesso à informação (e-SIC).

Este prazo é de 19,8 dias hoje e passaria a ser de 15,4 dias. Isso será feito com um trabalho de conscientização junto aos gestores da UFCG sobre os prazos da Lei de Acesso à Informação, principalmente com os setores que registraram mais atraso;

2. Inserir todas as manifestações de ouvidoria (reclamação, denúncia, sugestão, solicitação de providência e elogio) no sistema e-OUV.

Tendo em vista a qualidade e eficácia do sistema e-OUV para o acompanhamento processual, se faz premente que todas as demandas providas do email institucional, dos telefonemas, dos contatos presenciais e dos requerimentos em papel que chegam ao setor, devam ser inseridos neste sistema eletrônico processual que beneficia todas as partes envolvidas, sem burocratizar exageradamente os procedimentos. Tal expediente já nos foi, inclusive, recomendado pela Ouvidoria Geral da União.

3. Avaliar resolutividade e média de prazo no e-OUV.

O e-OUV não garante a média automática do prazo de resposta, tal qual disponibilizado no sistema e-SIC. Por isto, pretendemos também avaliar a média anual do prazo do e-OUV, para poder realizar a comparabilidade dos indicadores, possibilitando avaliar possíveis melhorias na resolutividade processual. Com este mecanismo de avaliação poderemos traçar uma meta de

melhoria no prazo para 2018. Como a quantidade de manifestações advindas do e-OUV é muito pequena, traçar meta de acordo com o prazo destas demandas seria infrutífero;

4. Sistematização de periódicas pesquisas de satisfação.

Imprescindível *feedback* junto aos usuários do setor sobre a qualidade dos serviços da Ouvidoria e da universidade como um todo já é prevista na Resolução 10/2016. As pesquisas de satisfação fazem parte dos dados gerenciais que a Ouvidoria pode oferecer como suporte ao controle interno e à gestão estratégica. Tal suporte precisa ser legitimado por tais gestores, para que não vire um elefante branco gerencial;

5. Atualizar banner, folder e *site*.

A Ouvidoria ainda precisa tornar seus serviços, e o resultado dos mesmos, conhecidos para a comunidade acadêmica. Três dos mecanismos de divulgação precisam ser reformulados em prol da melhoria desta divulgação: o banner, o folder e o site da Ouvidoria. Vimos que tais meios de comunicação apresentam informações insuficientes e até mesmo errôneas, além de não observar possíveis estratégias de marketing que pudessem chamar atenção do cidadão para atraí-lo ao controle social. Porém passamos por ajustes orçamentários diante da crise político-econômica em que não cabe a reformulação destes meios físicos de divulgação, mas apenas do site e outros meios eletrônicos. A utilização de mídias sociais poderia ser uma alternativa barata, como comentado a seguir;

6. Adicionar junto ao link “Contato”, no site da Ouvidoria, o *link* “e-OUV” e, ao lado deste, o *link* “saiba mais”.

Esse primeiro passo na reformulação do site é simples, mas pode significar significativa melhoria no protocolamento de “manifestações de ouvidoria”. Através do link “e-OUV”, o usuário será encaminhado ao sistema de ouvidorias federais. Com o link “saiba mais”, os usuários poderão entender o que é e como funciona este mecanismo de governança eletrônica. Atualizar o site não tem o custo que teria para atualizar *banners* e *folders*, por isto outras intervenções no portal, que porventura se afigurem necessárias, poderão ser implementadas rapidamente;

7. Reformular a Carta de Serviços ao Cidadão.

Uma Carta de Serviços já foi elaborada no ano de 2012, porém, seu conteúdo resumido e incompleto, além do seu acesso restrito a um *link* na homepage da UFCG na internet, a torna desconhecida e infrutífera. A reformulação viria a cumprir as exigências do Decreto 6.932/2009, trazendo informações mais amplas e atualizadas, conforme art. 11, § 1º:

“A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.”

Para esta atualização, seria imprescindível a colaboração dos gestores universitários com informações. Além disso, será necessário propor aos dirigentes universitários que disponibilizem tal

documento em local de fácil acesso em seus órgãos, assim como acontece hoje, na gestão privada comercial, em que o Código de Defesa do Consumidor é disponível em qualquer loja. Após elaborar uma Carta de Serviços mais completa, será necessário espalhá-la nos setores de maior número de atendimentos, tais como Hospitais Universitários, Pró-reitorias, Secretaria de Recursos Humanos e, obviamente, Ouvidoria. Cartazes ou banners devem indicar que naquele local há um documento em que o cidadão pode observar a lista de serviços, as avaliações sobre os mesmos e os resultados alcançados pelos setores;

8. Confeção de urnas para sugestões.

Verificar a possibilidade de confeção de urnas para sugestões, que seriam espalhadas em locais estratégicos da universidade. Devido aos cortes orçamentários, qualquer material a ser confeccionado deve ser pensado em termos de economia financeira. Uma sugestão de urna foi mostrada na Imagem 1, abordada no tópico 2;

9. Efetivação do cargo de Secretário na Ouvidoria

Buscar junto à Reitoria a efetivação do cargo de Secretário na Ouvidoria, com sua respectiva gratificação. A Resolução 10/2006, desde o seu nascedouro, previu o cargo de secretário na Ouvidoria da UFCG e desde novembro de 2010 possui um servidor que cumpre esse serviço, mas sua função ainda não foi efetivada formalmente, o que pretendemos fazê-lo em 2017. Ademais do cumprimento legal, entendemos que as condições de trabalho e o desenvolvimento profissional dos servidores é mais um fator gerencial para a manutenção de nosso positivo clima organizacional;

10. Estender o horário de atendimento e adequá-lo aos servidores.

Estender o horário de atendimento de 07 da manhã até às 20:00 horas, o que possibilitará o atendimento da comunidade universitária que estuda no período noturno, bem como em horário matinal antes do começo do horário de aula. Muitos alunos estudam em dois turnos e acumulam ensino com extensão e pesquisa, o que dificulta sua disponibilidade em entrar em contato com a Ouvidoria no horário normal. A ampliação beneficiará também servidores e professores que terão mais tempo para entrar em contato remoto ou presencial com a equipe da Ouvidoria. Nosso setor está totalmente enquadrado nos requisitos mínimos para a adoção deste tipo de expediente já previsto em quase todas as Ouvidorias Universitárias e o interesse público exige um atendimento em horário ampliado.

11. Capacitação de servidores para o atendimento cidadão e cultura da transparência.

Tal capacitação seria efetivada pela própria Ouvidoria em parceria com a Secretaria de Recursos Humanos, que tem órgão específico para capacitação dos servidores. O diálogo institucional e a comprovação da *expertise* da equipe do órgão de cidadania, além do apoio da CGU-PB, no atendimento desta proposta de melhoria, pode efetivá-la em tempo curto. O ideal é que se sistematize periodicamente tal capacitação para que não seja uma iniciativa isolada e sem frutos duradouros na mudança de cultura organizacional. A parceria entre Ouvidoria e Secretaria de Recursos Humanos, portanto, se faz necessária para esta proposta lograr êxito.

12. Atualizar a Resolução 10/2006.

Diante das recentes leis que modificaram a rotina administrativa dos órgãos públicos em geral e ainda mais a da Ouvidoria, se faz premente a atualização da norma interna da UFCG que trata do órgão de cidadania. A Lei de Acesso à Informação, a Instrução Normativa 01/2014 da OGU e o Decreto 6.932/09 (Carta de Serviços ao Cidadão) modificaram prazos processuais (mais curtos) e o quadro de serviços da Ouvidoria (já tratado acima). Uma minuta de resolução precisará ser apreciada e aprovada pelo Colegiado Pleno para que a Resolução 10/2006 se adapte a estas mudanças e torne todo este arcabouço normativo mais conhecido da Comunidade Acadêmica, além de trazer mais segurança jurídica para o setor.

Campina Grande, 15 de fevereiro de 2017

Prof. Dr. Adriano Fernandes Ferreira
Ouvidor Geral – UFCG
Mat.: 135885

12 ANEXOS



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SAS, Quadra 01, Bloco "A", 5º andar, Edifício Darcy Ribeiro, CEP: 70070-905
Telefone: (61) 2020-6782 / 2020-6733 - e-mail: cguouvidor@cgu.gov.br

Ofício nº *16601* /2016/OGU/CGU

Brasília, *03* de outubro de 2016.

Ao Senhor

FÁBIO DE FREITAS PEREIRA

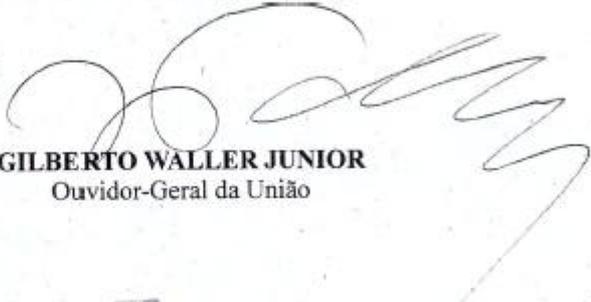
Chefe de Gabinete da Reitoria da Universidade Federal de Campina Grande
Rua Aprígio Veloso, 882, Bairro Universitário
CEP 58429-140 – Campina Grande/PB

Assunto: Elogio à atuação da Ouvidoria.

Senhor Chefe,

1. Servimo-nos do presente para expressar nosso reconhecimento aos trabalhos prestados pelo Senhor Adriano Fernandes Ferreira, Ouvidor da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), bem como pela equipe da Ouvidoria dessa instituição.
2. A Ouvidoria-Geral da União tem, já de longa data, envidado esforços no sentido de buscar a integração entre nossas atividades e aquelas desenvolvidas pelas ouvidorias dos órgãos da Administração Pública Federal, buscando sempre o aprimoramento nos serviços prestados ao cidadão. Nesse sentido, a Ouvidoria da UFCG tem desenvolvido atividades decisivas, a exemplo da operacionalização da integração de banco de dados e da valiosa participação em debates acerca de temas relevantes para a o segmento das ouvidorias do Poder Executivo Federal.
3. Esperamos que essa parceria possa se aprofundar e gerar ainda mais frutos não apenas para a Administração Pública, mas para toda a sociedade brasileira.

Atenciosamente,


GILBERTO WALLER JUNIOR
Ouvidor-Geral da União

*Recebido em
15/10/2016 às
15:32hrs.
Fábio de Freitas Pereira
Slape: 0.335.004*

Dinheiro público é da sua conta

 www.portaldatransparencia.gov.br

*Cliente:
09/10/16*

Dr. José Edilson de Amorim
Reitor da UFCG
Mat. SIAPE: 0335569



CONVITE

A Ouvidoria Geral da UFCG tem a honra de convidar V. Sa. a participar da comemoração alusiva aos 10 anos de sua criação, a ser realizada no dia 14 de Junho de 2016, das 14:00 às 18:00 horas no Auditório do Centro de Extensão José Farias da Nóbrega, situado no Campus da UFCG, à rua Aprígio Veloso, 882, Bodocongó, Campina Grande/PB.

PROGRAMAÇÃO:

- 14:00hs - Composição da Mesa
- 14:30hs: - Palestra 1: A Ouvidoria como Ferramenta na Gestão Administrativa
Gilberto Waller Junior – Ouvidor Geral da União
- 15:15hs: - Palestra 2: A importância da Ouvidoria no Ambiente Universitário
Alan Santos de Oliveira – Presidente do FNOU
- 16:00hs: - Palestra 3: 10 anos da Ouvidoria da UFCG
Adriano Fernandes Ferreira – Ouvidor da UFCG
- 16:45hs: - Encerramento e Coquetel