



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO**  
**Coordenadoria de Planejamento e Gestão Estratégica**  
**Relatório de atividades do ano 2017**

**1. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE:**

**Ouvidoria Geral**

Ouvidora Geral: Prof.<sup>a</sup> Geovana Maria Cartaxo de Arruda Freire

Endereço: Av. da Universidade, 2995 - Benfica - CEP 60020-181 - Fortaleza - CE  
(Área III do Centro de Humanidades - ao lado da Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura - FCPC)

Fone/Fax: (85) 3366 7339 / 3366 7344

E-mail: [ouvidoria@ufc.br](mailto:ouvidoria@ufc.br)

Sítio da Ouvidoria: [www.ouvidoria.ufc.br](http://www.ouvidoria.ufc.br)

Sítio do Serviço de Informação ao Cidadão: <http://www.acessoainformacao.ufc.br/>

**2. RESUMO DAS ATIVIDADES/EVENTOS REALIZADOS PELO ÓRGÃO/UNIDADE**

**• OUVIDORIA GERAL**

A Ouvidoria Geral da UFC é um órgão de assessoria da Reitoria regulamentado pela Resolução N° 09/CONSUNI de 09 de março de 2015, representando um canal de ligação entre o cidadão e a Universidade, a qual visa melhorar e aperfeiçoar os serviços públicos prestados, gerando mais transparência e possibilitando maior participação social na gestão pública.

A atividade da Ouvidoria tem como foco a melhoria dos processos e a responsividade à comunidade, sendo, portanto, instância de diálogo e solução de conflitos mediados sem que haja nenhuma ação punitiva ou repressiva. Assim, o Ouvidor adota uma postura mais pedagógica e propositiva do que contestatória. Seus parâmetros são a ética, a transparência e a imparcialidade, utilizando-os na construção permanente da credibilidade e da confiabilidade.

O atendimento é feito segundo as normas que regem as ouvidorias no serviço público e que preveem discricção e sigilo quanto à identificação dos usuários. A Ouvidoria recebe sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios relacionados a qualquer serviço da Universidade, seja de forma presencial, por telefone ou pelos sistemas eletrônicos (e-mail e Sistema de Ouvidorias), e os faz chegar aos setores competentes, acompanhando os desdobramentos, oferecendo sugestões e cobrando resultados. Com isso, a Unidade contribui para a construção de um espaço mais democrático, igualitário, transparente e harmônico na Universidade.

A Ouvidoria atende ao público interno, constituído pelos alunos, professores, servidores e empregados da instituição, assim como ao público externo, composto por pessoas ou grupos de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela universidade. O prazo de resposta às manifestações registradas na Unidade é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogados por mais 10 (dez), mediante justificativa apresentada ao titular da Ouvidoria.

Objetivando difundir uma cultura de colaboração com a Ouvidoria e esclarecer sobre os objetivos e limites desta unidade, foram realizadas reuniões de apresentação com apoio das estatísticas e dados das demandas da Ouvidoria junto a alguns setores da Universidade. O objetivo dessa ação foi permitir maior interação e estreitar o relacionamento com os gestores. Complementamos que a Ouvidoria tem como propósito dar continuidade às apresentações, tendo em vista que o resultado desta ação produziu efeitos satisfatórios.

Procurando inovar e disponibilizar informações aos cidadãos, foi elaborada uma página da Ouvidoria que contém: o passo a passo para demandar na Ouvidoria, as estatísticas dos últimos 5 anos, as perguntas frequentes na Ouvidoria com respectivos links para acessar a solução das dúvidas, bem como toda a legislação pertinente à Ouvidoria. A página será mais uma forma de interação com a comunidade (<http://www.ouvidoria.ufc.br/>).

Foram 882 (oitocentos e oitenta e dois) os atendimentos registrados na Ouvidoria de janeiro a dezembro de 2017, sendo 527 reclamações e 272 solicitações, que correspondem a 90,6% das demandas analisadas na Ouvidoria Geral da UFC. Os outros 9,4% são divididos em denúncias, elogios e sugestões. O público interno, que possui algum vínculo com a Universidade, responde pela maioria dos demandantes de serviço da Unidade, cerca de 63%. Cabe ressaltar ainda o aumento significativo no número de elogios registrados. Em 2017, foram registrados 25 elogios à UFC junto a Ouvidoria, um aumento de mais de 300% frente ao ano anterior, quando se registrou apenas 6 elogios em 2016. Isso demonstra o reconhecimento da comunidade em relação à melhoria nos resultados da Instituição.

Ressalta-se que a Ouvidoria Geral da UFC está entre as mais demandadas e mais ágeis do Brasil, considerando as ouvidorias de universidades e institutos federais que recebem e tratam manifestações pelo [Sistema e-OUV](#). Em 2017, o tempo médio de resposta para as demandas foi de 8,57 dias. Esse foi o menor tempo registrado entre as ouvidorias que receberam mais de 700 manifestações no ano passado.

A Ouvidoria trabalha com o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), pertencente ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Esse sistema permite gerenciar e salvaguardar as manifestações de forma eletrônica, contribuindo em níveis de sustentabilidade no ambiente de trabalho; propiciando maior agilidade no controle de informações, prazos e protocolos; além de garantir maior segurança e transparência nos encaminhamentos feitos pela Ouvidoria. Cabe mencionar ainda que se encontra em fase de implantação o sistema Simplifique, em atendimento ao Decreto 9.094 de 2017, que visa à desburocratização do serviço público.

As dificuldades existem, inclusive na percepção do que o setor pode e deve fazer em favor dos que o procuram. Mas os resultados, advindos do bom diálogo que se constrói na maior parte dos contatos, são suficientes para tornar a Ouvidoria, cada vez mais, uma ferramenta importante na harmonização e no funcionamento da Universidade. Registra-se uma melhoria e aperfeiçoamento dos processos.

- **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade Federal do Ceará (UFC) foi criado em atenção à lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e ao Decreto 7.724/2012. O SIC recebe demandas diretas dos cidadãos por meio do Serviço

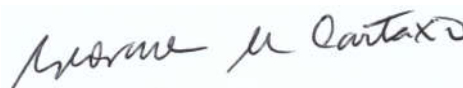
Eletrônico de Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC), que é vinculado à Controladoria Geral da União – CGU pelo portal <http://www.sic.gov.br>. Por este sistema, o cidadão efetua um cadastro e encaminha seu pedido de acesso à informação pública para a UFC via e-SIC.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFC disponibiliza ao cidadão atendimento presencial e eletrônico (via e-SIC) para que ele possa solicitar informação pública pessoalmente, com base na Lei de Acesso à Informação, desde o dia 16 de maio de 2012. O serviço é prestado tanto em Fortaleza, como em cada um dos campi da Universidade no Interior. O SIC/UFC possui endereço eletrônico com informações complementares, acessível em: <http://www.ufc.br/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>.

Foram 412 (quatrocentos e doze) os pedidos de acesso à informação, gerenciados e atendidos pelo SIC/UFC em 2017, possuindo média mensal de 34,33 pedidos, e sendo todos respondidos efetivamente. O tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação foi de 7,44 dias. Percebe-se ainda que 919 (novecentos e dezenove) perguntas foram direcionadas ao SIC por 292 (duzentos e noventa e dois) solicitantes, perfazendo uma média de 2,24 perguntas por pedido.

Em relação ao ano anterior (2016), notou-se um crescimento de 50,4% do número de pedidos de acesso à informação, além do crescimento do número de perguntas por pedido, que passou de 1,88 para 2,24 e que conseqüentemente estendeu um pouco o prazo de respostas, que variou de 7,30 dias para 7,44 dias.

Fortaleza, 06 de março de 2018.



---

Geovana Maria Cartaxo de Arruda Freire