



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Planejamento e Gestão Estratégica
Relatório de Atividades do Ano 2018

1. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE:

Ouvidoria Geral

Ouvidora Geral: Prof.^a 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

Celular: (85)987760743

E-mail: ouvidoria@ufc.br

Sítio da Ouvidoria: www.ouvidoria.ufc.br

Sítio do Serviço de Informação ao Cidadão: <http://www.acessoinformacao.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 Nº 09/CONSUNI de 09 de março de 2015, representando um canal de diálogo 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. Recentemente a Lei 13460 de 2017, Lei de Participação, Defesa e Proteção do Usuário do Serviço Público, regulamentou os princípios e competências das Ouvidorias Públicas, e estabeleceu um elenco de direitos do usuário do Serviço Público.

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 ação punitiva ou repressiva. Assim, o Ouvidor adota uma postura mais propositiva do que contestatória. Seus parâmetros são a ética, a boa fé, 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 comunicações, 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 recomendações 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 6 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 é mais uma forma de interação com a comunidade (<http://www.ouvidoria.ufc.br/>). Merece ressaltar ainda a campanha de divulgação realizada junto com o Departamento de Comunicação de Marketing que elaborou 4 cartazes e um marca livro com informações didáticas sobre a Ouvidoria.

Foram 1003 (mil e três) os atendimentos registrados na Ouvidoria de janeiro a dezembro de 2018, sendo 376 reclamações e 251 solicitações, que correspondem a 63% das demandas analisadas na Ouvidoria Geral da UFC. Os outros 37% são divididos em comunicações, denúncias, elogios e

sugestões. O público interno, que possui algum vínculo com a Universidade, responde pela maioria dos demandantes de serviço da Ouvidoria, cerca de 76%. Cabe ressaltar ainda o aumento significativo no número de elogios registrados. Em 2018, foram registrados 43 elogios junto a Ouvidoria, um aumento de 72% frente ao ano anterior, quando foram registrados 25 elogios na Ouvidoria. Isso demonstra o reconhecimento da comunidade em relação à melhoria nos resultados da Instituição. No ano de 2018, a ouvidoria elaborou 17 recomendações com fito de promover a melhoria nos processos na Universidade.

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 2018, o tempo médio de resposta para as demandas foi de 13,42 dias.

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. Se encontra em fase de implantação o sistema Simplifique, em atendimento ao Decreto 9.094 de 2017, que visa à desburocratização do serviço público, ferramenta integrada ao Sistema E-Ouv.

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. O painel resolveu criado pela Controladoria Geral da União registra um alto padrão de soluções pela Ouvidoria UFC com 72% de resolutividade, acima da média do governo federal que atinge 62% de resolutividade nas demandas (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

• 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 398 (trezentos e noventa e oito) os pedidos de acesso à informação, gerenciados e atendidos pelo SIC/UFC em 2018, possuindo média mensal de 33,17 pedidos, e sendo todos respondidos efetivamente. O tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação foi de 11,18 dias. Percebe-se ainda que 1195 (mil cento e noventa e cinco) perguntas foram direcionadas ao SIC por 310 (trezentos e dez) solicitantes, perfazendo uma média de 3,06 perguntas por pedido.

Em relação ao ano anterior (2017), notou-se um decréscimo de 3,4% do número de pedidos de acesso à informação, além do crescimento do número de perguntas por pedido, que passou de 2,24 para 3,06 e que conseqüentemente estendeu um pouco o prazo de respostas, que variou de 7,30 dias para 11,18 dias.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2019.

Geovana Maria Cartaxo de Arruda Freire