

Relatório de Gestão da Ouvidoria ano-base 2020

1. Introdução

Segundo a Resolução nº9/CONSUNI, de 9 de março de 2015, que traz o [regimento interno da Ouvidoria Geral da UFC](#):

Ao Ouvidor, no exercício de sua função, serão asseguradas autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência da Universidade, bem como as informações, registros, processos e documentos que, no seu entendimento, se revelem necessários ao pleno exercício de suas funções.

No art. 8, a resolução diz, compete ao Ouvidor Geral:

I – Receber e ouvir servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e pessoas da comunidade externa que desejam apresentar sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios relacionados a quaisquer serviços prestados pela Universidade, garantindo-lhes acesso gratuito, informal e direto à Ouvidoria.

V – Sugerir, às diversas instâncias acadêmicas e administrativas, medidas voltadas para o aprimoramento dos serviços que prestam à comunidade;

VII – Dar ampla divulgação de suas atividades, através dos veículos de comunicação da Universidade;

VIII – Preservar absoluto sigilo com relação ao nome ou qualquer informação que leve à identificação dos usuários da Ouvidoria.

2. Atendimentos

A Ouvidoria tem como principal competência atuar como interlocutora e canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da Ouvidoria, conforme atribuições publicadas no [Regimento Interno da Ouvidoria](#), que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos da UFC.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a [Plataforma Fala.BR](#). Essa plataforma é o resultado da combinação entre o e-Ouv e o e-SIC, unificadas em 2020, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois permite o cidadão escolher em qual tema ou unidade da UFC direcionar uma manifestação.

O sistema e-SIC é o responsável por agrupar os pedidos de informação conforme entendimento da [Lei de Acesso à Informação – LAI](#).

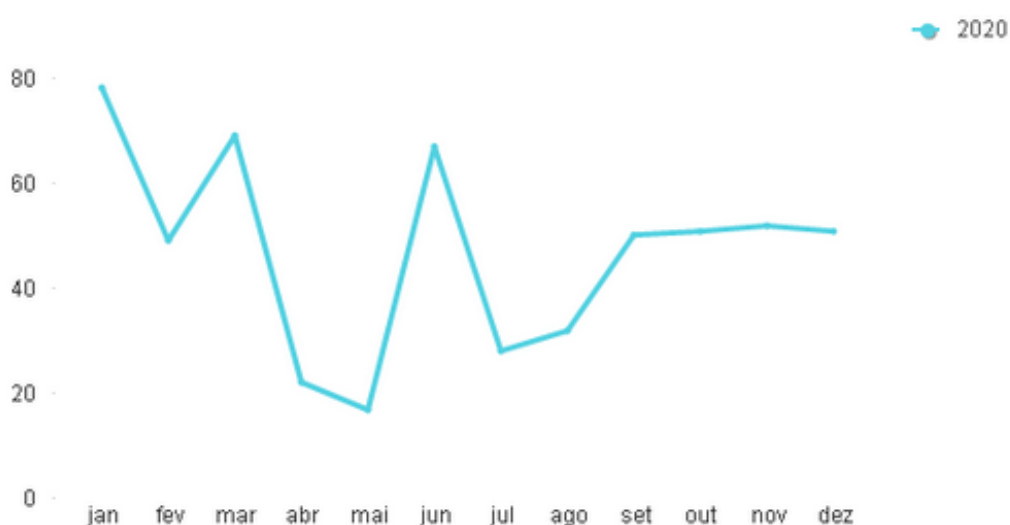
Além do recebimento de manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria recebe ainda e-mails e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários.

2.1 Plataforma Fala.BR

Durante o ano de 2020, foram realizados 566 atendimentos pela Plataforma Fala.BR, 382 atendimentos pelo e-SIC, 557 atendimentos por e-mail, 72 atendimentos presenciais e telefônicos, 6 atendimentos via aplicativo de videoconferência, 6 por aplicativo de mensagem instantânea e 10 atendimentos de relatórios internos solicitados pelos próprios órgãos da instituição, **totalizando 1.599 manifestações durante o ano.**

Das 566 manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR, 487 respondidas, 2 em andamento e 77 arquivadas por algum motivo plausível e justo conferido pela Controladoria Geral da União

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



2.2 Outros meios de contato

Outros meios de contatos como e-mail, presencial e telefônico, mensagens instantâneas e produção de relatórios internos geraram o número de **651 atendimentos de manifestações**.

Em 2020, a Ouvidoria classificou internamente as demandas por grandes temas. São eles: atendimento, políticas públicas, pessoal, administração e planejamento, graduação, assistência estudantil, ensino (específico para metodologias de ensino), pós-graduação, infraestrutura e manutenção, extensão, universidade pública e prointer (relacionado apenas a esta pró-reitoria). No gráfico abaixo, observa-se a quantidade de manifestações por tema no ano de 2020.



Fonte: Ouvidoria Geral, 2020.

Canais de comunicação com sociedade

Em 2020, por causa do isolamento social causado por medidas sanitárias para contenção da **pandemia COVID-19**, a ouvidoria precisou **innovar seus processos de atendimento** para continuar prestando seus serviços sem perda da qualidade. Os atendimentos presenciais e telefônicos foram interrompidos ,em

Março, de acordo com a e estão sendo retomados desde Dezembro de acordo com a evolução ou involução da doença.

Canais de comunicação com sociedade

- Registro de Manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio): Acesse o [Fala.BR](#)
- Registro de pedido de informação (LAI): Acesse o [Fala.BR](#) e clique no ícone e-SIC.
- E-mail: ouvidoria@ufc.br
- Telefone e WhatsApp: (85) 3366 7339 / (85) 3366 7344
- Horário de Atendimento por Videoconferência (deve ser agendado mediante e-mail ou WhatsApp): 8:00hrs às 12:00hrs e 13:00hrs às 17:00hrs (de segunda a sexta-feira).
- Horário de Atendimento Presencial: 8:00hrs às 12:00hrs e 13:00hrs às 17:00hrs (às segundas, quartas e sextas-feiras).
- 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)

Sendo assim, a Ouvidoria conseguiu intervir durante a crise criando [oportunidade de atendimento por meio da tecnologia](#). O número de atendimentos pelos sistemas do governo continuou em uso, mas o uso do e-mail oficial aumentou consideravelmente, além do uso de aplicativos para mensagens instantâneas e aplicativos para videoconferência, sendo previamente agendados por e-mail.

Sendo assim, esta Ouvidoria manteve-se alinhada ao [objetivo estratégico](#) da UFC onde “**proporcionou infraestrutura física adequada, com foco na economicidade, na sustentabilidade e na acessibilidade**”.

2.3 Sistema e-SIC (LAI)

Das 382 manifestações recebidos pelo e-SIC, 377 foram respondidas, 5 estavam em tramitação até o mês de dezembro. Ou seja, 98,69% das manifestações foi respondida dentro do prazo e 1,31% esteve em tramitação até o mês de dezembro.

| CATEGORIA DE OCORRÊNCIA | ANO | | | |
|-------------------------|------|------|------|------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| | | | | |

| | | | | |
|---|---------------------------------------|--|--|------------------------------|
| Quantidades de pedidos | 412 | 398 | 431 | 382 |
| Pedidos respondidos | 412 | 398 | 416 | 377 |
| Tempo médio de resposta | 7,44 dias | 11,18 dias | 14 dias | 15,78 dias |
| Média mensal de pedidos | 34,33 | 33,17 | 33,15 | - |
| Média de perguntas por pedido | 2,24 | 3,06 | 1,82 | 1,4 |
| Tema mais frequente das solicitações | Educação – Educação superior (40,53%) | Trabalho – Profissões e ocupações (42,46%) | Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso (44,55%) | Acesso à informação (76,43%) |
| Pedidos com prorrogação de tempo de resposta | 32 | 40 | 34 | 30 |
| Perfil do solicitante com maior demanda de pedido | Pessoa física (98,97%) | Pessoa física (99,68%) | Pessoa Física (98,36%) | Pessoa Física (99,6%) |
| Localização de maior demanda de pedido | CE (37,72%) | CE (40,78%) | CE (31%) | Não informado (35,10%) |
| Gênero com maior demanda de pedido | Masculino (50,52%) | Masculino (47,25%) | Masculino (46,33%) | Masculino (35,46%) |
| Nível de escolaridade com maior demanda de pedido | Ensino superior (32,53%) | Pós-Graduação (29,77%) | Ensino Superior (29,67%) | Não informado (39,15%) |

Fonte: Painel CGU/LAI, 2020.

Vale ressaltar que algumas informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública estão sujeitas a [restrição de acesso](#), pois sua divulgação tem o potencial de comprometer a segurança do Estado ou da sociedade, expor dados sobre a intimidade e a privacidade das pessoas ou afetar a competitividade de empresas. Além disso, não serão atendidos pelo Poder Executivo Federal pedidos de acesso à informação que sejam **genéricos, desproporcionais ou desarrazoados e que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade** (Art. 13 do Decreto nº 7.724).

Segundo o [Painel CGU/LAI](#), como tipo de respostas dos pedidos de informação, no ano de 2020 observa-se os seguintes números: 306 acessos concedidos (81,17%), 25 acessos negados (6,63%), 16 parcialmente concedidos (4,24%), 13 informação inexistente (3,45%), 7 Pergunta duplicada/repetida (1,86%),

6 Não se trata de solicitação de informação (1,59%) e 4 Órgão não tem competência (1,06%).

Sendo assim, em 2020, houve 25 pedidos de informação com acesso negado enquanto a média da categoria, na qual a UFC está inserida, foi de 956 acessos negados.

Em 2020, a Ouvidoria demonstrou números positivos sobre o atendimento da Instituição enquanto instância recursal da LAI. **Dos 382 pedidos de informação, apenas 46 (12,04%)** seguiram para solicitação de recursos provocados ao longo de todo o ano. Dos recursos, 41 (89,13%) foram respondidos, 03 (6,52%) ainda estavam em tramitação e apenas 1 (2,17%) ainda não tinha sido respondido até o final de dezembro.

Segundo os respondentes, decidiram entrar com recurso nas respostas recebidos pelos seguintes motivos: 50% afirmam que tiveram informação incompleta, 19,57% afirmam que a informação recebida não corresponde à solicitada, 17,39% disseram interpor recurso por outros motivos, 10,87% afirma que a justificativa para o sigilo foi insatisfatória ou não informada e 2,1% afirmam que houve ausência de justificativa legal.

Como prevê a Lei de Acesso à Informação, nos artigos 15º e 16º, no caso de indeferimento de acesso, poderá interpor recurso de 1ª instância. Se ainda não estiver satisfeito o cidadão com sua resposta, poderá encaminhar recurso de 2ª instância à autoridade máxima do órgão. Conforme quadro abaixo, no ano de 2020, apenas 10 (21,7%) recursos foram encaminhados à instância máxima da instituição e 06 (13%) pedidos de recurso à 3ª instância (CGU).

| Pedidos de informação | Recursos | Recursos de 1ª instância (Chefia imediata) | Recurso de 2ª instância (Autoridade máxima do órgão) | Recurso de 3ª instância (CGU) |
|-----------------------|----------|--|--|-------------------------------|
| 382 | 46 | 30 | 10 | 6 |

2.4 Resumo das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral, 2020.

Porém ao analisar o conteúdo das **manifestações telefônicas**, desde o retorno desse meio de comunicação, esta Ouvidoria percebeu **que apenas 23% das demandas registradas no segundo semestre era realmente manifestações para ouvidoria**, os demais 77% eram apenas solicitações de informações (e-mail, telefone) sobre outros setores da Instituição.

O que reforça a teoria de que a comunidade ainda não entende a real [atribuição da Ouvidoria](#) que é ser interlocutora e canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública decorrentes do exercício da cidadania para informações para contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

| Manifestação | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------|------------------|------|------|------|------|
| Plataforma Fala.BR | Denúncia | 45 | 193 | 109 | 230 |
| | Comunicação | 0 | 114 | 246 | 96 |
| | Reclamação | 527 | 376 | 264 | 287 |
| | Sugestão | 13 | 20 | 17 | 22 |
| | Solicitação | 272 | 252 | 86 | 446 |
| | Não classificada | 0 | 0 | 3 | 0 |

| | | | | | |
|---------------|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Elogio | 25 | 43 | 64 | 50 |
| Sistema e-SIC | | 412 | 390 | 405 | 438 |
| Telefone | | 1 | 2 | 120 | 64* |
| Presencial | | 0 | 3 | 56 | 8* |
| E-mail | | 871 | 126 | 199 | 557* |
| TOTAL | | 1754 | 1129 | 1164 | 1655 |

* Números com alteração visível por causa do isolamento social causado pela pandemia COVID-19.

Fonte: Ouvidoria Geral, 2020.

Com este quadro de resumo de manifestações, é possível perceber que mesmo em situação pandêmica e trabalho remoto instalado sem planejamento prévio, com criatividade, integridade, profissionalismo, eficiência, respeito às diversidades, visão holística e empatia o atendimento da Ouvidoria Geral da UFC não parou em nenhum momento e esteve sempre em busca do bom atendimento à comunidade que procura seus serviços.

De 2018 para 2019, houve um acréscimo de atendimento de 3,10%. Porém, em ano de crise, houve um **acréscimo de 42,18%** no número de atendimentos de 2019 para 2020, mesmo sem o atendimento presencial e telefônico na maior parte do ano.

Concluimos dessa forma que mais um [objetivo estratégico da UFC](#) foi considerado em nossas ações o “**Aumento da eficiência, eficácia e efetividade dos processos da Gestão, garantindo a sustentabilidade orçamentária/financeira**”, pois são em situações de crise que melhor é observado que nós, os servidores da UFC, estamos atentos às necessidades da sociedade.

3. Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

As pesquisas de satisfação realizadas pela Plataforma Fala.BR e pelo sistema e-SIC não refletem a realidade da Unidade devido à baixa adesão ao questionário em relação ao quantitativo de demandas atendidas.

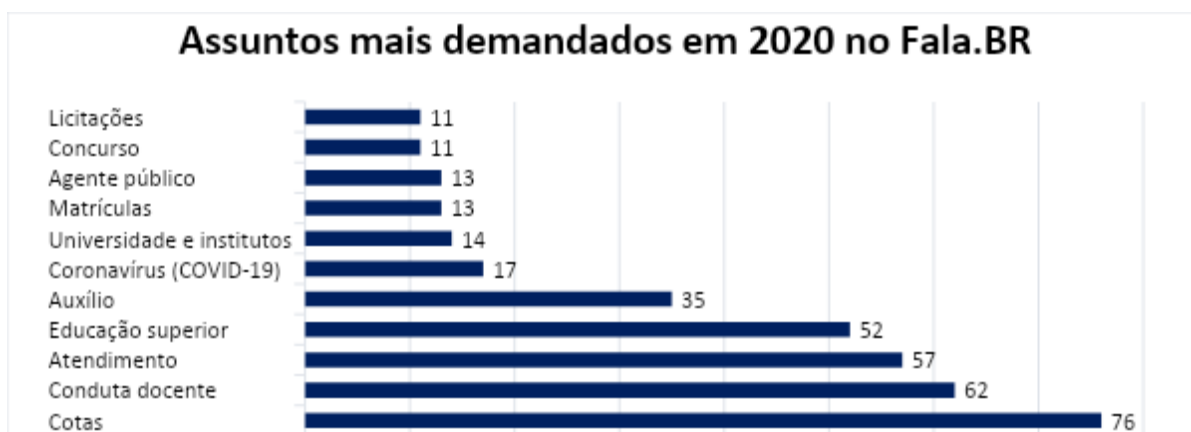
3.1 Plataforma Fala.BR

Em 2019, das 789 manifestações da Plataforma Fala.BR, foram registrados apenas 92 respondentes, o que significa menos de 10% das manifestações recebidas. Em 2020, a baixa adesão não foi diferente. Foram registradas 566 manifestações, porém apenas 68 cidadãos responderam ao questionário, o que nos leva a um número de apenas 12,01% de participação. **Apesar do aumento de**

respondentes, ainda muito tímido em relação ao número total de manifestações.

Dos 68 respondentes, sobre resolatividade da demanda, **56% responderam positivamente**, 29% disse que sua demanda foi resolvida parcialmente e 15% disse que a demanda não foi respondida.

Os assuntos mais demandados em 2020 pelo Fala.BR foram: Cotas com 76 demandas, Conduta docente com 62, Atendimento com 57, Educação superior com 52, Auxílio com 35, Coronavírus (COVID-19) com 17, Universidade e institutos com 14, Matrículas com 13, Agente público com 13, Concurso com 11 e Licitações com 11.



participação, sendo assim, um número significativo de respostas e uma amostra considerada na pesquisa. Porém em 2020, dos 382 pedidos de informação, 100 cidadãos responderam à pesquisa, o que nos leva a um número de 26,17% de respondentes. **Um decréscimo de respondentes.**

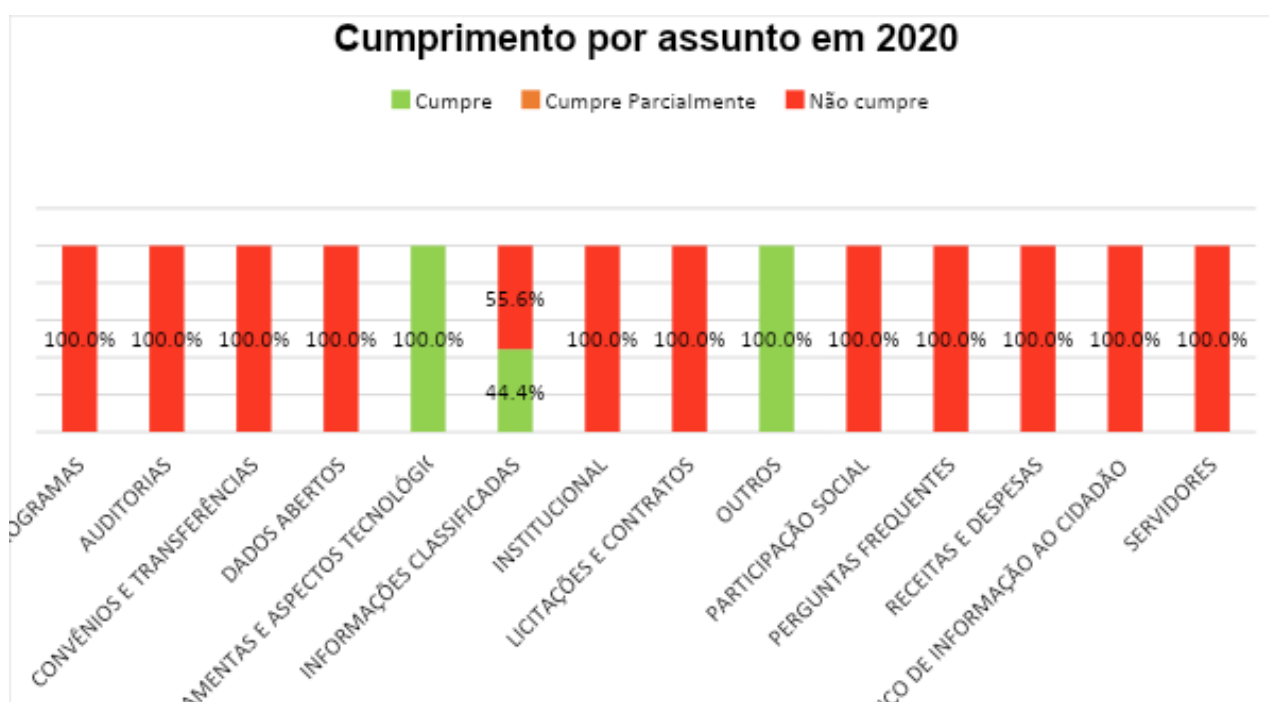
Segundo o site [Painel LAI](#), dos 100 respondentes, numa escala de 1 a 5, onde 1 significa não atendeu e 5 significa atendeu completamente, sobre o questionamento “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?” obteve-se uma média de 3,85. Já no questionamento “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”, obteve-se uma média de 4,21.

Na Plataforma Fala.BR, o tempo médio de atendimento foi de 17,54 dias, abaixo da média nacional de 25,48 dias.

Já o sistema e-SIC, foi de 15,78 dias, acima da média nacional de 12,19 dias e 217º no ranking de 301 instituições cadastradas pela CGU.

4. Transparência ativa da UFC

Em questão de transparência ativa, a UFC ainda precisa evoluir muito. Em 2020, foram analisados 49 itens e apenas 06 (12,24%) foram cumpridos e 43 (87,76%) foram classificados com o não cumprimento dos itens. No ranking de cumprimento, a UFC posiciona-se em 218º de 301º.



Fonte: Painel CGU/LAI, 2020.

Segundo ainda o Painel CGU/LAI, os itens avaliados foram: Ações e programas, Auditorias, Convênios e transferências, Dados abertos, Ferramentas e Aspectos tecnológicos dos sites dos órgãos, Informações classificadas, Institucional, Licitações e contratos, Outros e Participação social, Perguntas frequentes, Receitas e despesas, Serviço de informação ao cidadão e Servidores.