



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



Relatório de Gestão

UFC 2020

lices, **a UFC é classificada como sendo a 1ª do Estado do Ceará e das regiões Norte e Nordeste do Brasil. Em nível nacional, sua classificação é a 24ª do Brasil e 8ª das Instituições Federais de Ensino Superior.**

A **Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)**, por sua vez, por meio da **Central de Atendimento ao Usuário (CAU)**, realizou interações com a sociedade em torno de tira-dúvidas, de ações e esclarecimentos demandados pelos cidadãos, em especial, membros da comunidade universitária. Ademais, a Superintendência disponibiliza em seu site informações em formato de notícias, documentos oficiais e catálogos de serviços.

De forma mais específica, a comunicação da UFC com a sociedade e demais partes interessadas é realizada por meio de três principais esferas da Instituição: **Ouvidoria Geral, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Coordenação de Comunicação e Marketing (CCM).**

Ouvidoria Geral

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 em seu **Regimento Interno**, 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.

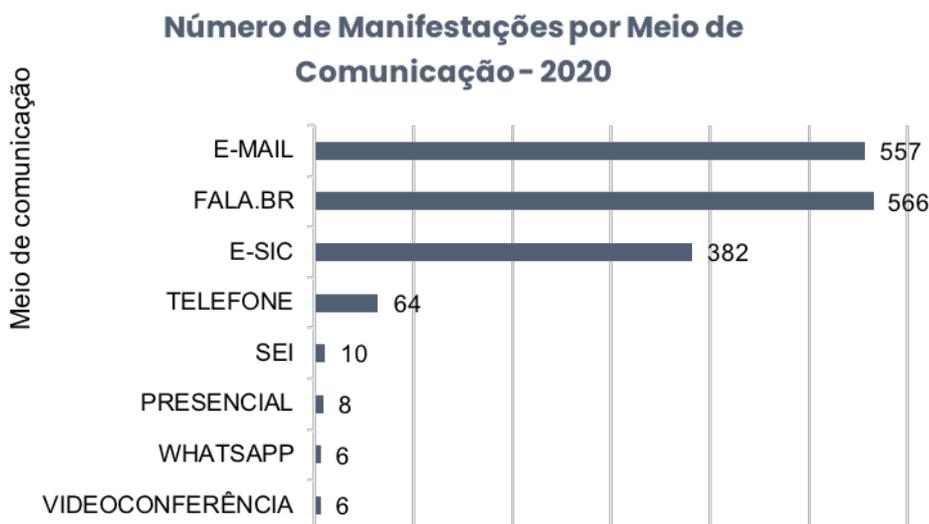
O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a **Plataforma Fala.BR**. Essa plataforma é o resultado da combinação entre o e-Ouv e o e-SIC, unificadas em 2020, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso 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.

Em 2020, por causa do isolamento social causado por medidas sanitárias para contenção da **pandemia COVID-19**, a Ouvidoria precisou inovar seus proces-

sos de atendimento para continuar prestando seus serviços sem perda da qualidade. Os atendimentos presenciais e telefônicos foram interrompidos, em março, e estão sendo retomados desde dezembro de acordo com a evolução ou involução da doença.

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, a Ouvidoria da UFC manteve-se alinhada ao objetivo estratégico da UFC de **“proporcionar infraestrutura física adequada, com foco na economicidade, na sustentabilidade e na acessibilidade”**.



Fonte: Ouvidoria Geral/UFC.

Ao analisar o conteúdo das manifestações telefônicas, desde o retorno desse meio de comunicação, percebeu-se que apenas 23% das demandas registradas no segundo semestre eram manifestações para ouvidoria. Os demais 77% eram solicitações de informações (e-mail, telefone) sobre outros setores da Instituição.

É possível perceber, pelo quadro a seguir, que mesmo em situação pandêmica e trabalho remoto instalado sem planejamento prévio, mas 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.

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 devido ao isolamento social pela pandemia de COVID-19.
Fonte: Ouvidoria Geral/UFC.

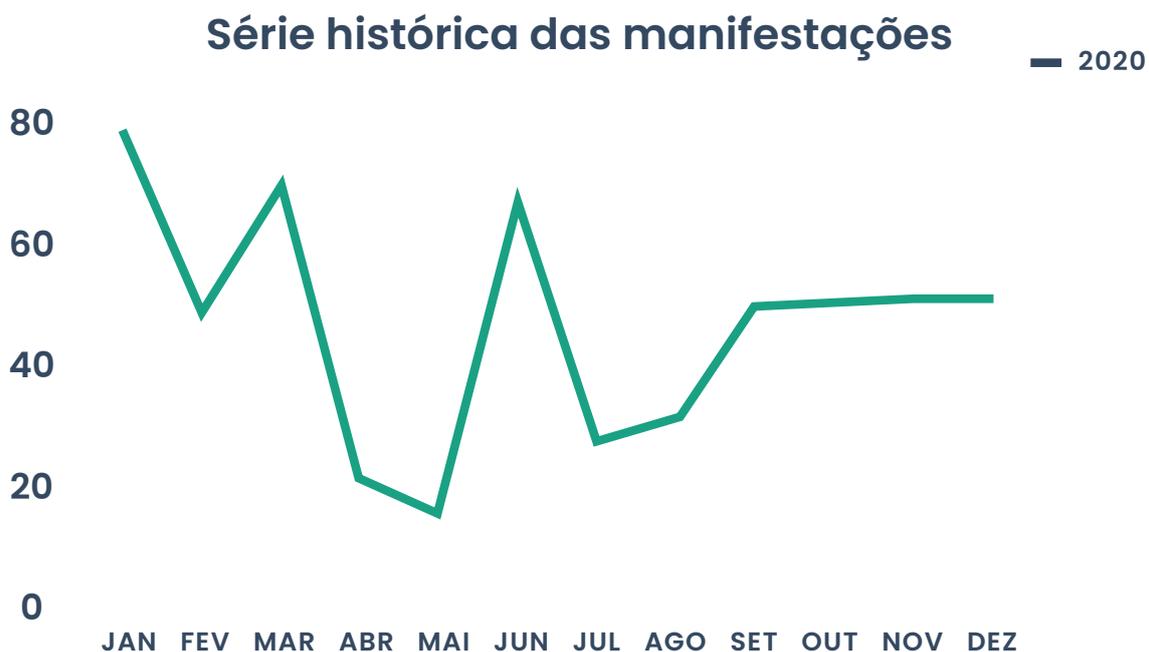
Em 2019 houve um acréscimo de 3,10% em atendimentos, comparado ao ano anterior. Porém, em 2020, ano de crise, o acréscimo foi de 42,18% no número de atendimentos em relação a 2019, mesmo sem o atendimento presencial e telefônico na maior parte do ano. Portanto, mais um objetivo estratégico foi considerado nas ações da Ouvidoria Geral da UFC: **“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 os servidores da UFC estão atentos às necessidades da sociedade.

Para saber mais sobre os canais de comunicação com a sociedade, acesse o **site da Ouvidoria da UFC**.

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.**

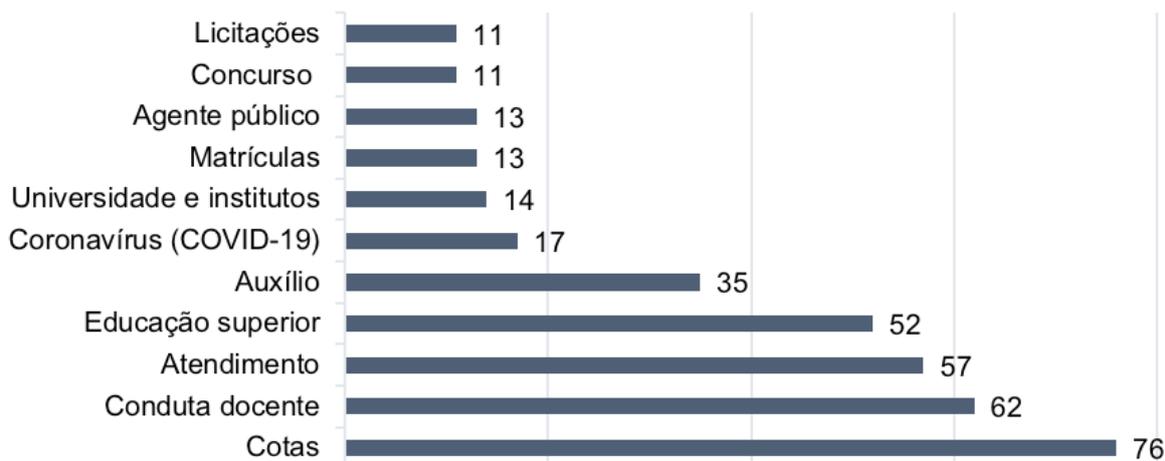
Das **566 manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR**, 487 respondidas, 2 em andamento e 77 arquivadas por algum motivo plausível e justo conferido pela Controladoria Geral da União.



Fonte: Painel Resolveu?

Os assuntos mais demandados em 2020 pelo Fala.BR foram: cotas (76 demandas), conduta docente (62), atendimento (57), educação superior (52), auxílio (35), coronavírus/COVID-19 (17), universidade e institutos (14), matrículas (13), agente público (13), concurso (11) e licitações (11).

Assuntos mais demandados em 2020 no Fala.BR



Fonte: Painel Resolveu?

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

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

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

CATEGORIA DE OCORRÊNCIA	ANO			
	2017	2018	2019	2020
Quantidade 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.

Vale ressaltar que algumas informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública estão sujeitas à **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 das respostas recebidas 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% afirmam 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 (2,17%) 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

Fonte: Ouvidoria Geral/UFC.

Outros Meios de Contato

Outros meios de contato 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 a seguir, observa-se a quantidade de manifestações por tema no ano de 2020.

Número de Manifestações por Grande Tema



Fonte: Ouvidoria Geral/UFC.

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.

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, este resultado permanece muito tímido em relação ao número total de manifestações.

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

Já no sistema e-SIC, em 2019, foram 431 manifestações, os quais 190 responderam à pesquisa de satisfação, o que revela um total de 44,08% de participação. Sendo assim, um número significativo de respostas e uma análise a ser 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, ou seja, 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.



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ

www.ufc.br