

# RELATÓRIO DE GESTÃO

UFC - 2019



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ

A **Comissão Própria de Avaliação (CPA)**, representa outro importante canal de comunicação, sendo responsável pelo processo de autoavaliação da UFC. Tal processo, referente ao ano de 2019, foi preconizado na **Legislação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes)** e seguiu as orientações definidas na **Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº65**. A proposta de autoavaliação contempla as dez dimensões estabelecidas pela **Lei nº 10.861/04**, que conduzem à avaliação em seus aspectos institucionais, administrativos, pedagógicos, financeiro e no que diz respeito ao comprometimento com a sociedade. Pela análise dessas dimensões é possível propor políticas institucionais capazes de promover eficazmente a educação superior. Na UFC, o processo de avaliação institucional vem sendo implementado e aprimorado em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2018-2022. No ano de 2019, não houve avaliação institucional externa na UFC, realizada por comissões do MEC. Portanto, mantemos a **avaliação institucional externa de 2017**. Com esses índices, a UFC é classificada como sendo a 1ª do Estado do Ceará e das regiões Norte, Nordeste e Centro Oeste do Brasil. Em nível nacional, sua classificação é a 23ª do Brasil e 7ª das Instituições Federais de Ensino Superior.

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

## **Ouvidoria Geral**

A Ouvidoria Geral da UFC é o órgão de assessoramento ao Reitor responsável por promover, de forma mais intensa, a transparência ativa e o acesso à informação na UFC. Recentemente, a **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.

Este órgão na UFC possui um sistema de Gestão Participativa onde as manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas aos setores acadêmicos e administrativos da Instituição, de forma a viabilizar a interação equilibrada entre legalidade, legitimidade e a transparência. O atendimento é feito segundo as normas que regem as ouvidorias no serviço público e que preveem discricção e sigilo quanto à identificação dos manifestantes – **Lei Geral de Proteção de Dados**.

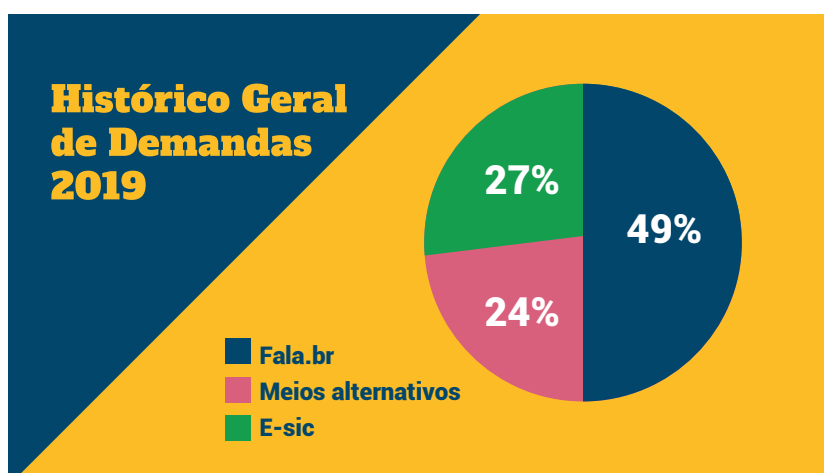
O Ouvidor adota uma postura mais pedagógica e propositiva do que contestatória. A Ouvidoria não tem poder decisório, mas trabalha em regime de plena autonomia e tem acesso a todas as instâncias da Universidade. Não se trata de um campo de litígio, mas de harmonização. Assim, seus parâmetros são a ética, a transparência, a legalidade e a imparcialidade, utilizando-os na construção permanente da credibilidade e da confiabilidade.

## Canais de comunicação com a sociedade

- Recepção de mensagens pela Internet, com link no **Sítio Eletrônico da Universidade**;
- **Sistema Fala.Br** acessado unicamente pelo ouvidor e servidores da ouvidoria, onde são adotados procedimentos padrões recomendados pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU, com o sigilo de informações pessoais do manifestante. A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.Br) foi desenvolvida pela CGU e é utilizada por diversos órgãos e entidades para recebimento e tratamento de manifestações. O Sistema é gratuito e funciona inteiramente em ambiente online.
- A Ouvidoria dispõe de uma linha telefônica para atendimento à sociedade (85) 3366-7339 ou (85) 3366-7344;
- 01 (uma) sala para atendimento presencial, com infraestrutura acessível e inclusiva, cujo atendimento ocorre em horário comercial de 08h00 as 12h00 e 13h00 as 17h00.

No período entre 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2019, foram registrados no sistema Fala.BR/CGU e encaminhadas à Ouvidoria Geral da UFC o total de 789 manifestações pelo público interno, constituído de estudantes, servidores e terceirizados da instituição, bem como pelo público externo, composto por pessoas ou grupo de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela Universidade.

Foram contabilizados 375 atendimentos pelos meios alternativos deste setor (Presencial, Telefone e E-mail) e 431 Pedidos de Informações pelo Sistema e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC, 2019.

O quadro abaixo sinaliza as demandas da Ouvidoria Geral de 2017 a 2019 para melhor sistematizar:

Manifestação		2017	2018	2019
Sistema Fala.Br	Denúncia	45	193	109
	Comunicação	0	114	246
	Reclamação	527	376	264
	Sugestão	13	20	17
	Solicitação	272	252	86
	Não Classificada	0	0	3
	Elogio a Instituição	25	43	64
**Atendimento por telefone		1	2	120
**Atendimento presencial		0	3	56
**Atendimento por e-mail		871	126	199
*Elogios ao serviço da Ouvidoria		0	0	6
<b>Total</b>		<b>1754</b>	<b>1129</b>	<b>1164</b>

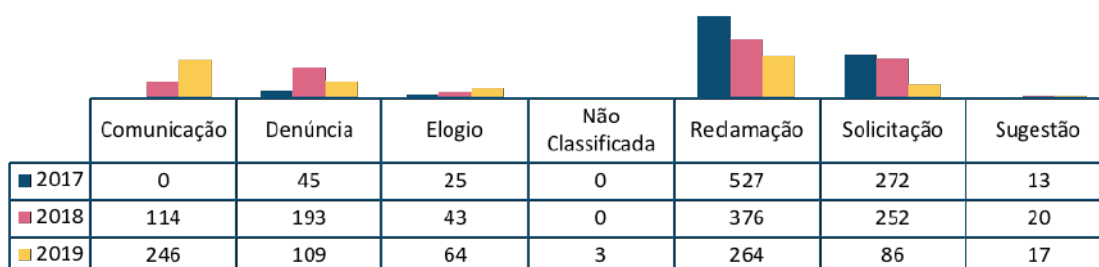
\*Estatística contabilizada pela Ouvidoria Geral da UFC. Valor não contabilizado no total de 2019.

\*\*Não entra na estatística de classificação de demandas e respostas do Sistema Fala.Br/CGU.

Fonte: Ouvidoria Geral da UFC, 2019.

Em 2019, as denúncias tiveram um decréscimo de 43%, as reclamações, decréscimo de 30% e as solicitações e sugestões tiveram decréscimo de 65% e 15% respectivamente. Já a comunicação e os **elogios tiveram 115% e 49%** a mais de manifestações em relação ao ano anterior. Tudo isso comparado ao ano de 2018.

#### Histórico geral das demandas 2017-2019



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC, 2019.

Das 789 manifestações recebidas pelo e-Ouv no ano de 2019, 630 foram concluídas dentro do prazo e 159 foram arquivadas. A Ouvidoria poderá arquivar um processo apenas mediante justificativa, quais sejam: duplicidade de manifestação, falta de clareza/insuficiência de dados, falta de urbanidade, manifestação imprópria/inadequada, manifestações encaminhadas com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento ou por perda de objeto.

Para informações sobre os tipos de manifestação, acesse o link: **Tipos de Manifestação**.

Os cinco assuntos mais solicitados em 2019 foram: Graduação (107 solicitações), Conduta

de Agente Público (97 solicitações), Atendimento (76 solicitações), Administração e Planejamento (50 solicitações) e Infraestrutura e Manutenção (36 solicitações).

De maneira geral, essas manifestações **são pertinentes à melhoria de serviços acadêmicos e administrativos ofertados pela Universidade à sociedade**. Pelos números gerais, se constata uma redução de demandas negativas (denúncia, reclamação) com relação aos anos anteriores. No mesmo sentido, utilizando-se da Gestão por Resultado, as demandas positivas, como a prática do Elogio, tiveram aumento, mesmo que ainda tímidos.

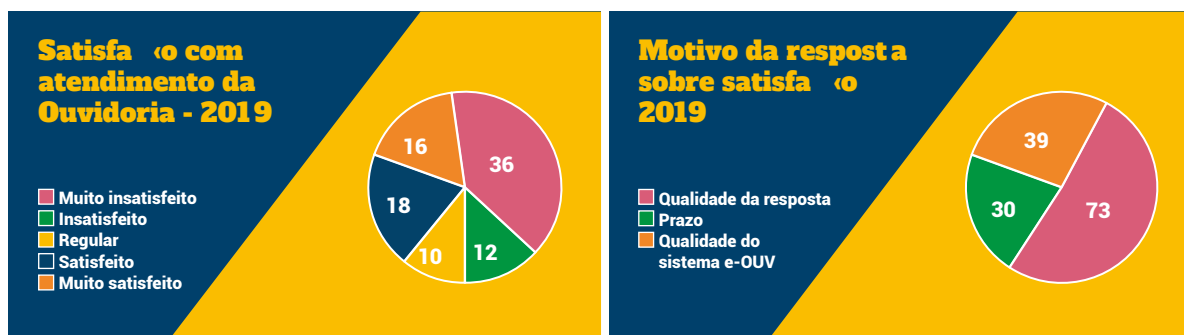
Uma ação iniciada em 2019, que será continuada nos próximos anos de gestão, será a contabilização de elogios dirigidos à própria Ouvidoria da UFC, com o objetivo de aprimorar cada vez mais esse canal de comunicação.

## Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Geral UFC

As pesquisas de satisfação realizadas pelos sistemas e-OUV e 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, foram registrados apenas 92 respondentes, o que significa menos de 10% das manifestações recebidas.

O atendimento às manifestações foi considerado "satisfatório" ou "muito satisfatório" por 37% dos respondentes. A pesquisa revelou ainda que, para 39% dos participantes, o atendimento tenha sido considerado "muito insatisfatório", quando perguntados pelo motivo da satisfação, 73 respostas foram sobre a "Qualidade da Resposta".

Possíveis causas para respostas não satisfatórias podem ser: a morosidade do fornecimento das respostas pelos setores demandados, o fornecimento de respostas insatisfatórias por estes, o próprio conteúdo das respostas, a falta de proximidade da Ouvidoria com o usuário (em virtude de se tratar de um sistema eletrônico que impossibilita um contato mais humanizado) e o excesso de formalismo nas respostas enviadas.

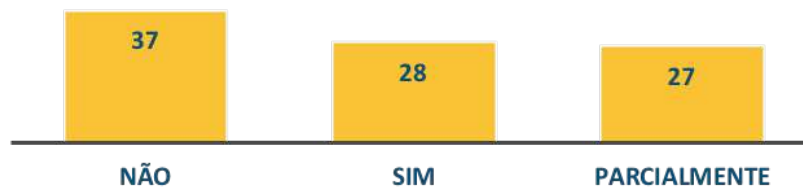


Fonte: Ouvidoria Geral UFC, 2019 – Sistema Fala.BR.

Sobre a Qualidade do sistema e-OUV, integrado na plataforma de atendimento Fala.BR/CGU, e sobre o Prazo da resposta, houve 39 respostas e 30 respostas respectivamente. Neste quesito, o questionário permite que o respondente marque mais de uma opção.

Quando questionados sobre a resolutividade da demanda encaminhada, novamente marcando apenas uma opção, 55 respondentes (59,79%) afirmam que tiveram suas demandas atendidas ou parcialmente atendidas e 37 respondentes (40,21%) afirmaram que não tiveram suas demandas resolvidas.

### Percepção da Resolutividade da Demanda 2019



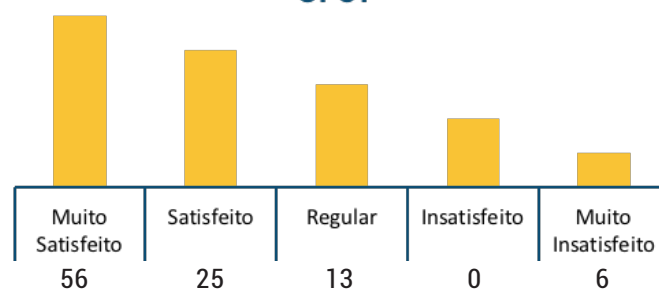
Fonte: Ouvidoria Geral, 2019 – Sistema Fala.BR.

Em 2018, o tempo médio de atendimento às manifestações da Ouvidoria Geral da UFC foi de 18,55 dias. Já durante o ano de 2019, 15,02 dias – metade do prazo máximo previsto pela **Instrução Normativa nº 1/2014**, aplicável a toda a Administração Pública Federal.

Em março de 2019, começou a ser elaborada uma pesquisa de satisfação dos serviços prestados nos outros canais de atendimento do Setor, quais sejam: presencial, por telefone e e-mail. No **primeiro semestre de 2019**, foram contabilizadas **184 demandas de forma direta** e a pesquisa de satisfação foi enviada ao cidadão atendido, o qual julgou com notas de 1 a 5, sendo uma gradação onde o número 1 apontava que o usuário se sentiu “muito insatisfeito” e 5 “muito satisfeito”.

Em resposta à pergunta “Qual a nota você atribui à Ouvidoria da UFC?”, **mais de 80%** dos atendidos avaliaram o atendimento da Ouvidoria como bom e ótimo (notas 5 e 4), cerca de 13% avaliou como regular (nota 3) e apenas 5,8% avaliou como ruim (nota 1).

### “Qual nota você atribui à Ouvidoria da UFC?”



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC, 2019.

Já o percentual obtido referente à pergunta “Caso necessário você utilizaria os serviços da Ouvidoria da UFC novamente?”, no qual os usuários deveriam responder com “sim” ou “não”, o resultado foi: **92,3% dos usuários informaram que “sim”** e apenas 7,7% destes apontou que “não”.

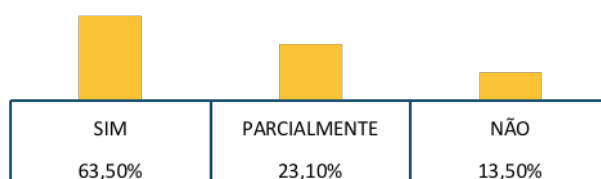
**“Caso necessário você utilizaria os serviços da Ouvidoria da UFC novamente?”**



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC, 2019.

Entre as perguntas, também constava na Pesquisa de Satisfação, “A resposta fornecida atendeu plenamente sua manifestação?”, no qual o atendido deve optar entre “sim”, “parcialmente atendida” ou “não”. Cerca de 87% dos atendidos avaliaram que a sua manifestação foi plenamente ou parcialmente atendida e apenas 13% considera que não teve sua manifestação plenamente atendida.

**“A resposta fornecida atendeu plenamente sua manifestação?”**



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC, 2019.

Infelizmente, a pesquisa direta precisou ser descontinuada e não há dados suficientes para a contabilidade do 2º semestre de 2019, logo, não é possível demonstrar a pesquisa direta anual de 2019. Este é um dos objetivos do setor em 2020: continuar a pesquisa e conseguir dados reais sobre o atendimento direto da Ouvidoria Geral da UFC.

Maiores informações sobre a Ouvidoria Geral da UFC podem ser conferidas [aqui](#).

## Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade Federal do Ceará (UFC) foi criado em atenção à **Lei de Acesso à Informação**, que foi regulamentada por **Decreto**. O SIC recebe demandas diretas dos cidadãos por meio do Serviço Eletrônico de Sistema de Informação ao Cidadão (**e-SIC**) vinculado à Controladoria Geral da União – CGU. No âmbito da Universidade Federal do Ceará, o monitoramento da implementação da Lei de Acesso a Informação fica a cargo da **Ouvidoria Geral**.

O e-SIC fica disponível em ambiente de fácil acesso ao público, com o objetivo de:

- Permitir que qualquer pessoa – física ou jurídica – encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;
- Contribuir para o aumento da eficiência do Poder Público;
- Diminuir a corrupção e elevar a participação social;

Por meio do e-SIC também é possível realizar outras ações, como:

- Acompanhar pedidos de acesso à informação: trâmites e prazos;
- Entrar com recursos e acompanhar o andamento deles;
- Apresentar reclamação por omissão de resposta;
- Consultar respostas recebidas.
- Consultar relatórios estatísticos sobre a Lei de Acesso à Informação, além de links importantes sobre a Lei.

Em 2019, foram demandados 431 Pedidos de Informação, dos quais, 416 foram respondidos, 15 encontravam-se em tramitação dentro do prazo e nenhum pedido estava classificado como atrasado até a data 31 de Dezembro de 2019.

Situação dos Pedidos de Acesso à Informação  
2019 (e-SIC)



Fonte: Relatório e-SIC, 2019.



Os pedidos tiveram **tempo médio de resposta de 14 dias**, menor que o prazo máximo destacado em **legislação federal**. Os cinco temas mais frequentes das solicitações foram Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, preservação e acesso (44,55%), Educação – Educação superior (10,90%), Trabalho – Profissões e ocupações (10,44%), Ciência, Informação e Comunicação – Comunicação (8,35%) e Educação – Gestão escolar (6,26%).

No quadro a seguir, encontram-se as demandas do SIC de 2017 a 2019.

CATEGORIA DA OCORRÊNCIA	ANO		
	2017	2018	2019
Quantidades de pedidos	412	398	431
Pedidos respondidos	412	398	416
Tempo médio de resposta	7,44 dias	11,18 dias	14 dias
Média mensal de pedidos	34,33	33,17	33,15
Média de perguntas por pedido	2,24	3,06	1,82
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%)
Pedidos com prorrogação de tempo de resposta	32	40	34
Perfil do solicitante com maior demanda de pedido	Pessoa Física (98,97%)	Pessoa Física (99,68%)	Pessoa Física (98,36%)
Localização de maior demanda de pedido	CE (37,72%)	CE (40,78%)	CE (31%)
Gênero com maior demanda de pedido	Masculino (50,52%)	Masculino (47,25%)	Masculino (46,33%)
Nível de escolaridade com maior demanda de pedido	Ensino Superior (32,53%)	Pós-Graduação (29,77%)	Ensino Superior (29,67%)

Fonte: Ouvidoria Geral da UFC, 2019.

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).

Em 2019, 16 acessos a Pedidos de Informações foram negados. O quadro abaixo cita as razões.

<b>Razões da negativa de acesso</b>		
<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Dados pessoais	6	37,50%
Pedido exige tratamento adicional de dados	3	18,75%
Pedido genérico	2	12,50%
Processo decisório em curso	2	12,50%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	2	12,50%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	6,25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório e-SIC, 2019.

Em 2019, a Ouvidoria demonstrou números positivos sobre o atendimento da Instituição enquanto instância recursal da LAI: dos respondentes, apenas 3,94% se disseram insatisfeitos com a resposta e solicitaram nova resposta dentro do Sistema. Os outros 96,05% dos usuários tiveram acesso total ou parcial às informações solicitadas.

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 2019, apenas 04 recursos foram encaminhados à instância máxima da instituição e não houve nenhum pedido de recurso à 3ª instância (CGU).

<b>Pedidos</b>	<b>Recurso ao chefe hierárquico</b>	<b>Recurso à autoridade máxima</b>	<b>Recurso à CGU</b>
431	17	4	0

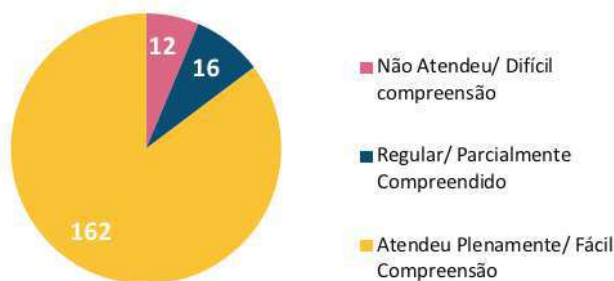
Fonte: Relatório e-SIC, 2019.

## Pesquisa de Satisfação e-SIC

Os dados estatísticos a seguir foram extraídos do sistema e-SIC. De janeiro a dezembro de 2019, foram 431 pedidos de informação, dos quais 190 responderam a 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.

Dentre os 190 respondentes, 162 (85%) informaram que a resposta ao seu pedido de informação foi atendida plenamente e/ou de fácil compreensão, enquanto 16 (8%) disseram que a resposta foi regular e/ou atendeu ou foi compreendida de forma parcial e apenas 12 (6%) informaram que não entendeu e/ou não compreendeu a resposta.

Pesquisa de Satisfação e-SIC



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC, 2019

## Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional (CCSMI)

A Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional da UFC tem como principal objetivo, definido no Plano de Desenvolvimento Institucional 2018-2022, o aperfeiçoamento da comunicação interna e externa da Instituição com seus públicos, constituindo assim um canal de comunicação essencial na instituição. No ano de 2019, a CCSMI realizou os projetos e ações conforme o quadro resumo a seguir: