



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ

The background of the cover is a blue-tinted image of a classical building facade, likely the main building of the Universidade Federal do Ceará. The image is partially obscured by a large, dark, wavy shape that frames the central part of the building. The text is overlaid on the bottom left of the image.

# Relatório de Gestão

## UFC 2021

Indiscutivelmente, o contexto acadêmico permitiu que novas tecnologias fossem estabelecidas.

Sob a perspectiva numérica, até 30 de novembro de 2021, foram realizados, 12.874 (doze mil, oitocentos e setenta e quatro) atendimentos. Em comparação com o ano de 2020, houve um aumento substancial de 13,1%. Em março de 2021, a Central de Relacionamento implementou uma Pesquisa de Satisfação, a fim de corroborar a excelência no atendimento institucional, sendo um questionário on-line contendo cinco perguntas: i) Sobre qual dos seguintes serviços prestados pela STI você buscou atendimento?; ii) As orientações prestadas no atendimento foram suficientes?; iii) O atendimento foi cordial e atencioso?; iv) O tempo levado para conclusão do atendimento foi satisfatório?; e v) Use o espaço abaixo, caso deseje fazer comentários, elogios, sugestões ou críticas ao nosso atendimento.

Como visto, são vários os canais de comunicação da UFC com a sociedade e demais partes interessadas. Além dos canais já apresentados, de forma mais específica, a comunicação é realizada por meio de **três principais esferas da Instituição: Ouvidoria Geral, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Coordenadoria de Comunicação e Marketing (UFC Informa).**

## Ouvidoria Geral

Segundo a Resolução nº 9/CONSUNI, de 09 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 a informações, registros, processos e documentos que, no seu entendimento, se revelem necessários ao pleno exercício de suas funções.

Em seu art. 8º, a resolução diz que 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;

(...)"

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 Geral, conforme atribuições publicadas no Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFC, 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 Geral ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas, por meio da Plataforma Fala.BR. Esta plataforma é o resultado da combinação entre os sistemas e-Ouv e e-SIC, unificados em 2020, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Funcionando de forma integrada, esta ferramenta permite ao cidadão escolher em qual tema ou unidade da UFC direcionar uma manifestação.

Além do recebimento de manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria Geral realiza atendimentos presenciais na sede da Ouvidoria Geral e por telefone fixo, além de atendimentos virtuais, por meio do whatsapp, do e-mail e da videoconferência, no intuito de prestar o serviço mais adequado aos usuários.

Durante o ano de 2021, foram realizados 882 atendimentos pela Plataforma Fala.BR, 592 atendimentos por e-mail, 07 atendimentos presenciais, 57 atendimentos telefônicos, 132 por aplicativo de Whatsapp e 03 atendimentos via Sistema Eletrônico de Informações (SEI/UFC), **totalizando 1.673 manifestações durante o ano**. Teve ainda a confecção de 06 relatórios internos solicitados pelos setores da instituição e 13 atendimentos via aplicativo de videoconferência.

## Plataforma Fala.BR

Das **882 manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR**, 804 foram respondidas, 13 estão em andamento e 65 arquivadas conforme motivos elencados pela Controladoria-Geral da União. O tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria e de acesso à informação foi de 15,03 dias.

### Manifestações de Ouvidoria

Conforme o “Painel Resolveu?”, da Controladoria-Geral da União, das **575 manifestações de ouvidoria recebidas pela Plataforma Fala.BR**, 502 foram respondidas (87,31%), 08 estão em tratamento (1,39%) e 65 foram arquivadas (11,30%). O tempo médio que o órgão levou para responder às manifestações foi de 15,66 dias.



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC.

## Pedidos de Acesso à Informação (LAI)

Conforme o “Painel Lei de Acesso à Informação”, da Controladoria-Geral da União, dos **307 pedidos de acesso à informação recebidos pela Plataforma Fala.BR**, 302 foram respondidos (98,37%) e 05 estão em tratamento (1,63%). O tempo médio que o órgão levou para responder os pedidos de acesso à informação foi de 14,41 dias.

| CATEGORIA DE OCORRÊNCIA                           | ANO                        |  |  |                              |                              |
|---|----------------------------|--|--|------------------------------|------------------------------|
|   | 2017                       | 2018                                       | 2019   | 2020                         | 2021                         |
| Quantidades de pedidos                            | 412                        | 398  | 431  | 382                          | 307                          |
| Pedidos respondidos                               | 412                        | 398  | 416  | 377                          | 302                          |
| Tempo médio de resposta                           | 7,44 dias                  | 11,18 dias                                 | 14 dias  | 15,78 dias                   | 14,41 dias                   |
| Média mensal de pedidos                           | 34,33                      | 33,17                                      | 35,92  | 31,83                        | 25,58                        |
| Média de pedidos por solicitante                  | 2,24                       | 3,06                                       | 1,82   | 1,4                          | 1,4                          |
| Tema mais frequente das solicitações              | 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%) | Acesso à informação (42,02%) |
| Pedidos com prorrogação de tempo de resposta      | 32                         | 40   | 34   | 30                           | 24                           |
| Perfil do solicitante com maior demanda de pedido | Pessoa física (98,97%)     | Pessoa física (99,68%)                     | Pessoa Física (98,36%)   | Pessoa Física (99,6%)        | Pessoa Física (97,44%)       |
| Localização de maior demanda de pedido            | CE (37,72%)                | CE (40,78%)                                | CE (31%)   | Não informado (35,10%)       | Não informado (42,02%)       |
| Gênero com maior demanda de pedido                | Masculino (50,52%)         | Masculino (47,25%)                         | Masculino (46,33%)   | Masculino (35,46%)           | Não informado (48,66%)       |
| Nível de escolaridade com maior demanda de pedido | Ensino superior (32,53%)   | Pós-Graduação (29,77%)                     | Ensino Superior (29,67%)   | Não informado (39,15%)       | Não informado (72,59%)       |

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação.

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 Lei de Acesso à Informação, como tipo de respostas dos pedidos de informação, no ano de 2021 observa-se os seguintes números: 256 acessos concedidos (83,39%), 13 não tratam de solicitação de informação (4,23%), 11 acessos negados (3,58%), 10 parcialmente concedidos (3,26%), 06 “informação inexistente” (1,95%), 05 “Órgão não tem competência” (1,63%), 01 “Pergunta duplicada/repetida” (0,33%) e 05 “não determinados” (1,63%).

Sendo assim, em 2021, houve 11 pedidos de informação com acesso negado, equivalente a 3,58% do total, sendo este número abaixo da média geral dos órgãos, a qual foi de 7,09%.

Em 2021, a Ouvidoria Geral demonstrou números positivos sobre o atendimento da Instituição enquanto instância recursal da Lei de Acesso à Informação. **Dos 307 pedidos de informação, apenas 32 (10,42%)** seguiram para solicitação de recursos provocados ao longo de todo o ano. Todos os recursos foram respondidos. O tempo médio de resposta dos recursos na universidade é de 8,38 dias e o tempo médio de resposta na CGU é de 6,67 dias.

Segundo os respondentes, os mesmos decidiram entrar com recurso nas respostas recebidos pelos seguintes motivos: 40,63% afirmam que tiveram informação incompleta, 18,75% afirmam que a informação recebida não corresponde à solicitada, 25,00% disseram interpor recurso por outros

motivos, 12,50% afirmam que a justificativa para o sigilo foi insatisfatória ou não informada e 3,13% afirmam que houve ausência de justificativa legal para classificação.

Como prevê a Lei de Acesso à Informação, nos artigos 15 e 16, no caso de indeferimento de acesso, o solicitante 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 2021, 23 dos recursos foram encaminhados ao chefe hierárquico (71,9%), 06 dos recursos foram encaminhados à instância máxima da instituição (18,8%) e 03 dos pedidos de recurso à 3ª instância (CGU) (9,4%).

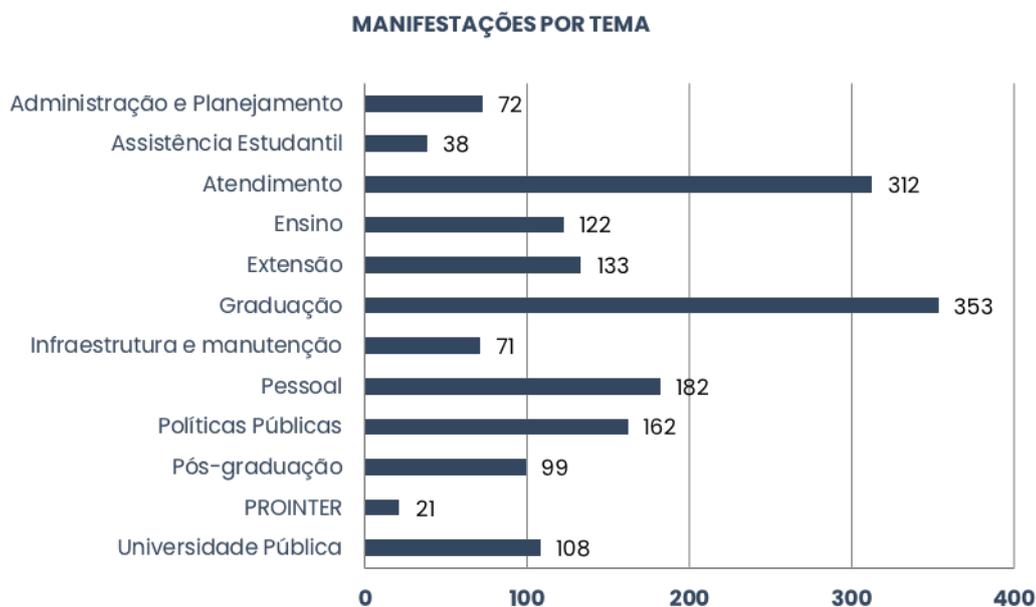
| Pedidos de informação | Recursos | Recursos de 1ª instância (Chefia imediata) | Recurso de 2ª instância (Autoridade máxima do órgão) | Recurso de 3ª instância (CGU) |
|-----------------------|----------|--|--|-------------------------------|
| 307                   | 32       | 23   | 06   | 03                            |

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação.

## Outros canais de entrada

O atendimento por outros canais como e-mail, SEI, presencial, telefônico e whatsapp geraram o número de **778 atendimentos de manifestações**.

Em 2021, a Ouvidoria Geral classificou internamente as demandas por grandes temas. São eles: administração e planejamento, assistência estudantil, atendimento, ensino (específico para metodologias de ensino), extensão, graduação, infraestrutura e manutenção, pessoal, políticas públicas, pós-graduação, PROINTER (relacionado apenas a esta pró-reitoria) e universidade pública. No gráfico abaixo, observa-se a quantidade de manifestações por tema no ano de 2021.



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC.

### Canais de comunicação com a sociedade:

- Registro de manifestações de ouvidoria (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e simplifique) e acesso à informação (LAI): através da Plataforma Fala.BR;
- E-mail: [ouvidoria@ufc.br](mailto:ouvidoria@ufc.br) (para informação, dúvida ou orientação sobre como registrar manifestações na Ouvidoria);

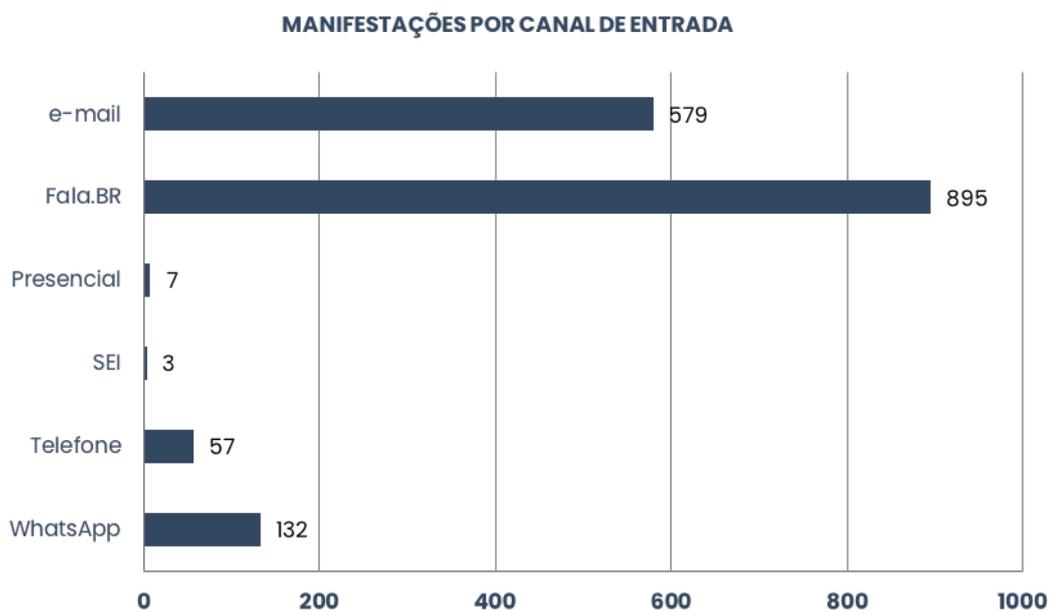
- Telefones: (85) 3366 7339 (também WhatsApp) e (85) 3366 7344 (para informação, dúvida ou orientação sobre como registrar manifestações na Ouvidoria);
- Atendimento por videoconferência (para falar diretamente com o ouvidor, deve ser agendado mediante e-mail, WhatsApp ou telefone);
- Atendimento presencial (para falar diretamente com o ouvidor, deve ser agendado mediante e-mail, WhatsApp ou telefone);
- Horário de atendimento: das 8h às 12h e 13h às 17h (de segunda a sexta-feira);
- Endereço: Av. da Universidade, 2995 – Benfica – CEP 60.020-181 – Fortaleza – CE (Área III do Centro de Humanidades – ao lado da Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura – FCPC).

Desde 2020, por causa do isolamento social causado por medidas sanitárias para contenção da pandemia de COVID-19, a ouvidoria precisou inovar seus processos de atendimento para continuar prestando seus serviços sem perda da qualidade, criando oportunidade de melhoria por meio da tecnologia, através da inclusão de atendimento por Whatsapp e por videoconferência, sendo esta previamente agendada por e-mail.

Os atendimentos presenciais e telefônicos foram interrompidos em março de 2020 e retomados em 01 de outubro de 2021.

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”.

## Resumo das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC.

No quadro a seguir, onde é apresentado um resumo de manifestações, é possível perceber que mesmo continuando em situação pandêmica, mas com o teletrabalho instalado e um planejamento adequado, considerando os pilares de integridade, eficiência, respeito às diversidades e empatia, o atendimento da Ouvidoria Geral da UFC continuou ativo e sendo prestado com excelência, sempre em prol da melhoria do serviço público e do fomento da participação social.

| Manifestação       |                     | 2017 | 2018 | 2019  | 2020  | 2021 |
|--------------------|---------------------|------|------|-------|-------|------|
| Plataforma Fala.BR | Acesso à Informação | 412  | 390  | 405   | 438   | 399  |
|                    | Comunicação         | 0    | 114  | 246   | 96    | 0*   |
|                    | Denúncia            | 45   | 193  | 109   | 230   | 215  |
|                    | Elogio              | 25   | 43   | 64    | 50    | 40   |
|                    | Reclamação          | 527  | 376  | 264   | 287   | 393  |
|                    | Simplifique         | 0    | 0    | 0     | 0     | 1    |
|                    | Solicitação         | 272  | 252  | 86    | 446   | 658  |
|                    | Sugestão            | 13   | 20   | 17    | 22    | 17   |
|                    | Não classificada    | 0    | 0    | 3     | 0     | 0    |
| SEI                | 0                   | 0    | 0    | 0     | 3     |      |
| Telefone           | 1                   | 2    | 120  | 64**  | 57**  |      |
| Presencial         | 0                   | 3    | 56   | 8**   | 7**   |      |
| E-mail             | 871                 | 126  | 199  | 557** | 579** |      |
| TOTAL              | 1754                | 1129 | 1164 | 1655  | 1673  |      |

\* Classificado este ano como denúncia ou reclamação.

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

Fonte: Ouvidoria Geral da UFC.

Diante de um ano atípico, assim como em 2020, esta Ouvidoria Geral cumpriu seu papel institucional em 2021, estando atenta às necessidades da sociedade e propondo ações que se inseriram em um dos objetivos estratégicos da UFC, que é **“aprimorar a governança e a comunicação institucional para o atingimento dos objetivos organizacionais e para a promoção da transparência e accountability”**.

De 2019 para 2020, houve um acréscimo no atendimento de 42,18%. Com a continuidade da crise sanitária, o aumento dos atendimentos persistiu, mas em ritmo mais lento, tendo um acréscimo de apenas 1,09%, no número de atendimentos de 2020 para 2021 e considerando o retorno do atendimento presencial no mês de outubro.

## Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

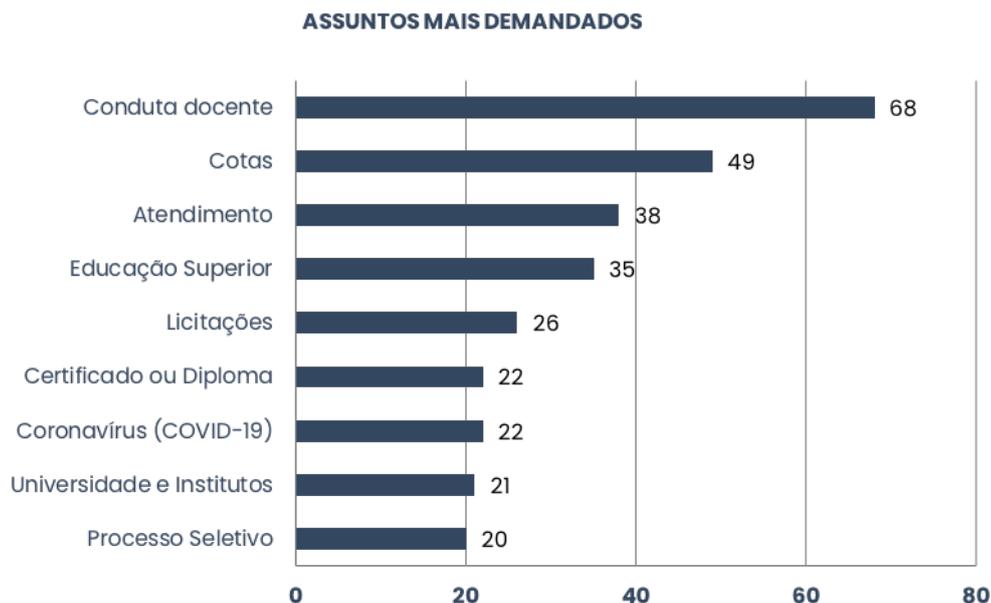
Além da melhoria no aspecto quantitativo, no período de trabalho remoto, observamos um aumento na satisfação dos cidadãos-usuários com o atendimento da Ouvidoria, expressos nos resultados da pesquisa de satisfação do sistema Fala.BR.

### Manifestações de Ouvidoria

Em 2020, conforme o “Painel Resolveu?”, das 566 manifestações da Plataforma Fala.BR, foram registradas apenas 68 respostas, o que significa 12,01% das manifestações recebidas. Em 2021, foram registradas 575 manifestações, porém apenas 63 respostas ao questionário, perfazendo um total de 10,96%. **Apesar do aumento de manifestações, o número de respostas foi menor.**

Com relação à resolutividade da demanda, onde o manifestante responde à pergunta “a sua demanda foi resolvida?”, das 63 respostas obtidas, **71% responderam positivamente**, 6% disseram que sua demanda foi resolvida parcialmente e 22% disseram que a demanda não foi respondida. Em relação ao ano de 2020, significou um **aumento de 15% em relação à percepção do respondente sobre a resolutividade de sua demanda**, mas também houve um aumento de 7% em relação à não resolutividade. Os números de 2020, para efeitos de histórico comparativo, são: das 68 respostas, 56% responderam positivamente, 29% disseram que sua demanda foi resolvida parcialmente e 15% disseram que a demanda não foi respondida.

Os assuntos mais demandados em 2021 pela Plataforma Fala.BR foram: Conduta docente (68 demandas), Cotas (49 demandas), Atendimento (38 demandas), Educação Superior (35 demandas), Licitações (26 demandas), Certificado ou Diploma (22 demandas), Coronavírus (COVID-19) (22 demandas), Universidade e Institutos (21 demandas) e Processo Seletivo (20 demandas).



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC.

### Pedidos de Acesso à Informação (LAI)

De acordo com o Painel Lei de Acesso à Informação, em 2020 foram 382 pedidos de acesso à informação, onde apresentou 100 respostas à pesquisa de satisfação, revelando um total de 26,17% de respostas. No ano de 2021, dos 307 pedidos de acesso à informação, houve 58 respostas à pesquisa, perfazendo um total de 18,89% de respostas. **Um decréscimo de respostas.**

Segundo o mencionado painel, 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 4,09, portanto maior do que a média de 3,85 do ano de 2020. Já no questionamento “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”, obteve-se uma média de 4,29, também acima da média de 4,21 do ano de 2020.

### Total de respostas: 58



Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#).

## Transparência ativa da UFC

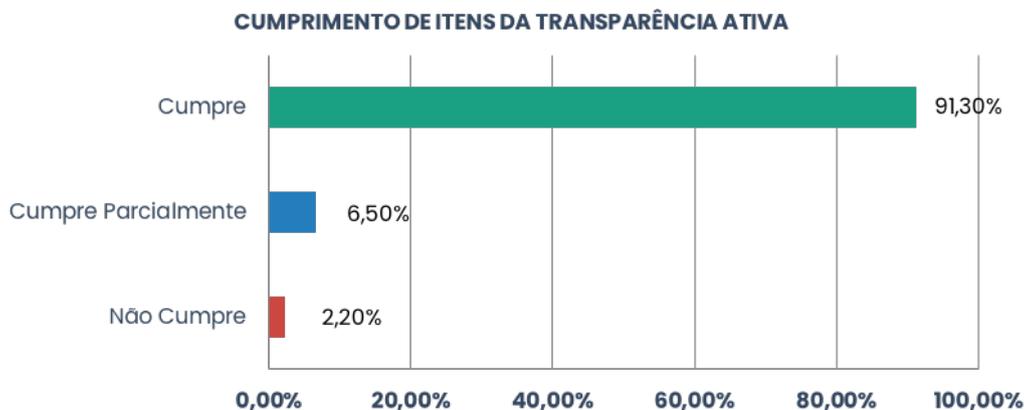
No ano de 2021, foram avaliados pela Controladoria-Geral da União, 46 dos 49 itens de seu Sistema de Transparência Ativa. Dentre os 46 itens avaliados, 42 foram considerados “cumpridos”, 03 itens foram considerados “cumpridos parcialmente” e 01 item foi considerado “não cumprido”.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação.

Portanto, em ranking de cumprimento dos itens de transparência ativa avaliados pela Controladoria-Geral da União, a UFC encontra-se em 116º em relação aos 306 órgãos avaliados.

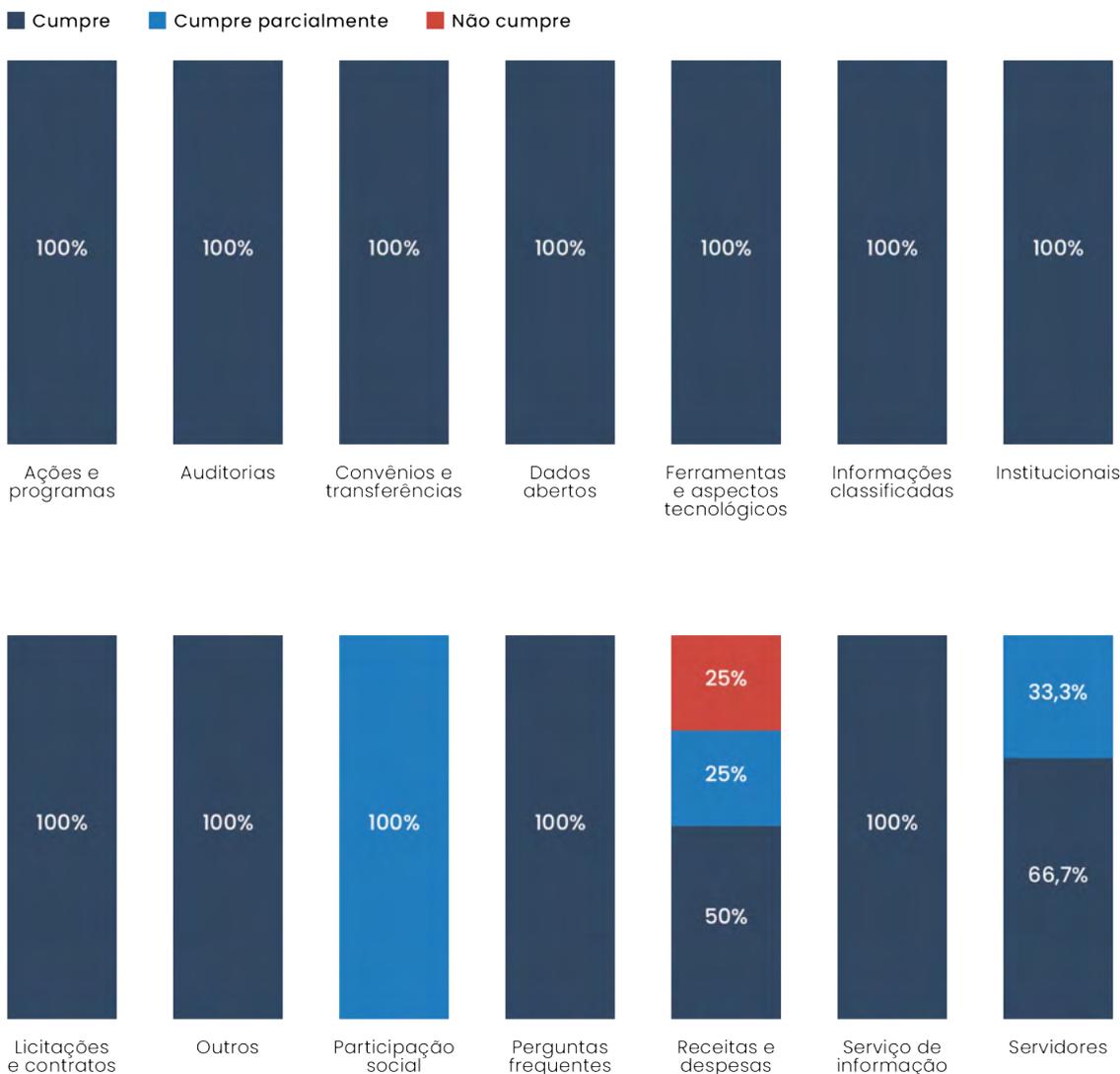
Em 2020, foram avaliados todos os 49 itens e apenas 06 (12,24%) foram cumpridos e 43 (87,76%) foram classificados como não cumpridos. No ranking de cumprimento, a UFC estava posicionada em 218º de 301 órgãos. Ou seja, **houve uma melhora substancial da universidade no cumprimento dos itens de transparência ativa avaliados pela Controladoria-Geral da União.**



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC.

Ainda segundo o Painel Lei de Acesso à Informação, os itens avaliados foram: Institucional, Ações e programas, Participação social, Auditorias, Convênios e transferências, Receitas e despesas, Licitações e contratos, Servidores, Informações classificadas, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Perguntas frequentes, Dados abertos, Ferramentas e aspectos tecnológicos dos sites dos órgãos e outros.

### CUMPRIMENTO POR ASSUNTO



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação.