



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



Relatório de Gestão

UFC 2022

capazes de promover eficazmente a educação superior. Além disso, na UFC, o processo de avaliação institucional vem sendo implementado e aprimorado em consonância com o **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)**, com melhorias previstas para o próximo quinquênio, de acordo com o PDI 2023–2027.

Nesse enquadramento, a CPA encerrou o ciclo de Avaliação Institucional interna de 2022.1 com índices positivos de engajamento da comunidade acadêmica. No total, 82,21% dos docentes participaram do processo, enquanto entre os discentes a média de participação foi de 42,63%. Os resultados dessa avaliação podem ser consultados também na página <https://cpa.ufc.br/pt/resultados/>.

Em relação à **avaliação institucional externa**, realizada pelo Ministério da Educação (MEC), a Universidade manteve a avaliação institucional do último ano em que foi realizada, ou seja, 2017. Com isso, 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.

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)**.

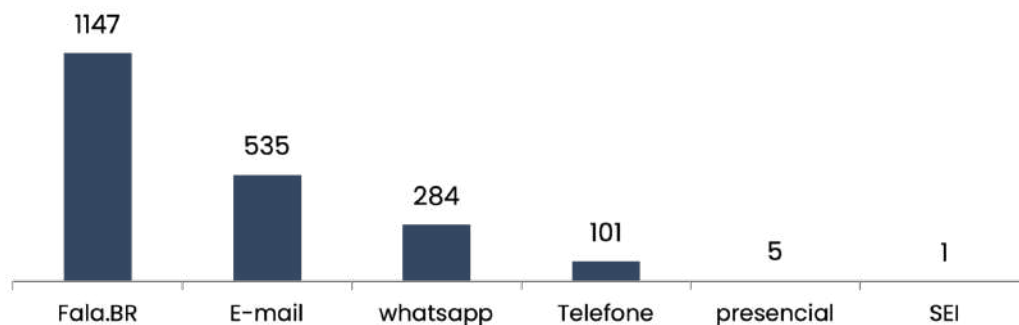
Ouvidoria Geral

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 (LAI)**. Funcionando de forma integrada, esta ferramenta permite ao cidadão escolher sobre qual tema ou unidade da UFC deseja 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 (85) 3366.7339, do e-mail ouvidoria@ufc.br e de videoconferência.

Durante o ano de 2022 foram realizados 1.147 atendimentos pela **Plataforma Fala.BR**, 535 atendimentos por e-mail, 5 atendimentos presenciais, 1 (um) via SEI, 101 atendimentos telefônicos, e 284 por *Whatsapp*, **totalizando 2.073 manifestações durante o ano.**

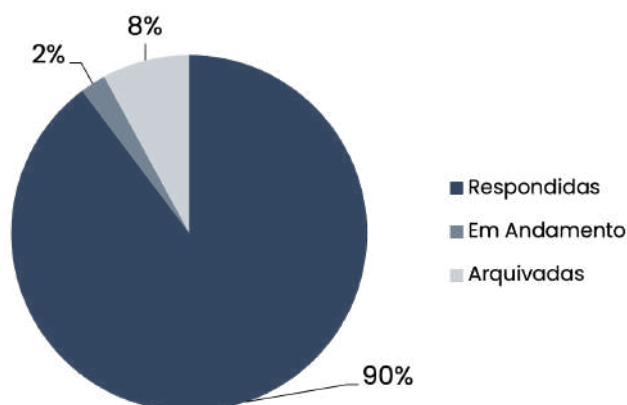


Canais de entrada | Fonte: Ouvidoria Geral da UFC

Além desses atendimentos, a ouvidoria confeccionou 6 relatórios internos e participou de 17 videoconferências.

Das **1.147 manifestações recebidas** pela **Plataforma Fala.BR**, 1.029 foram respondidas, 27 estão em andamento e 91 foram arquivadas, conforme motivos elencados pela **Controladoria Geral da União**.

Status Manifestações - Fala.BR - ano 2022

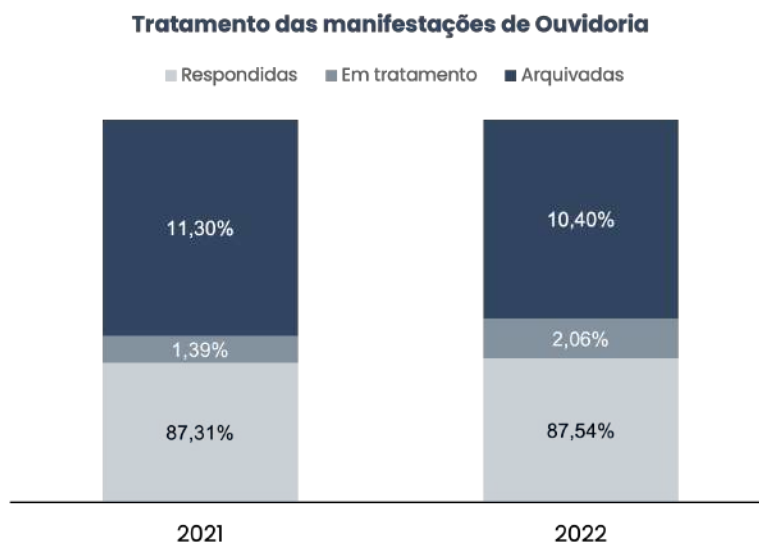


Fonte: Ouvidoria Geral da UFC

O tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria e de acesso à informação foi de 11,475 dias, superando o tempo médio de 2021 que foi de 15,03 dias.

Manifestações de Ouvidoria

Conforme o “**Painel Resolveu?**”, da **Controladoria Geral da União**, das **875 manifestações de ouvidoria** recebidas pela **Plataforma Fala.BR**, 766 (87,54%) foram respondidas, 18 (2,06%) estão em tratamento e 91 (10,40%) foram arquivadas. O tempo médio que o órgão levou para responder às manifestações foi de 10,12 dias, bem abaixo dos 15,66 dias de 2021.



Fonte: [Ouvidoria Geral da UFC](#)

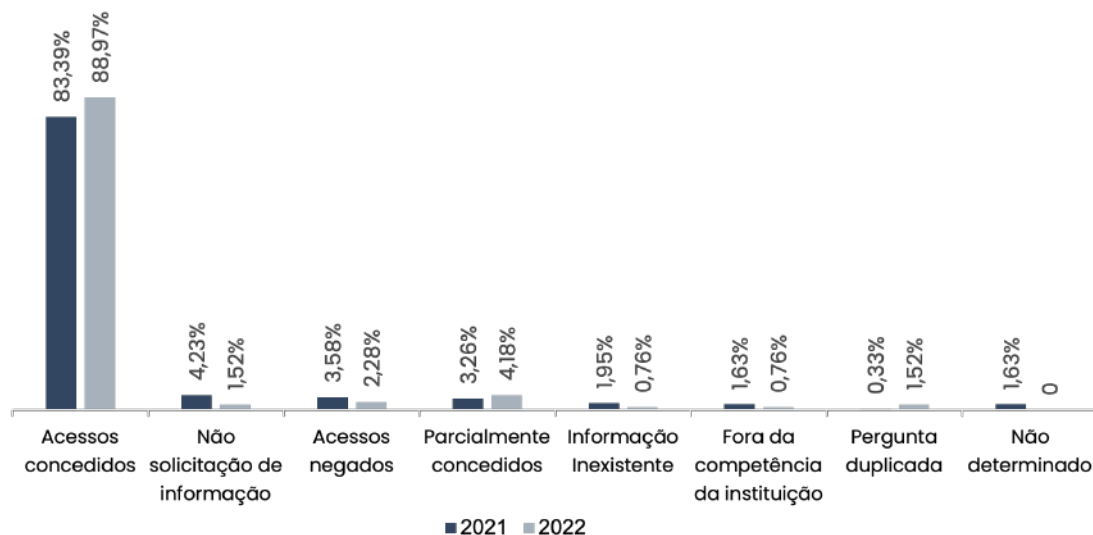
Pedidos de Acesso à Informação (LAI)

Conforme o **Painel Lei de Acesso à Informação**, da Controladoria Geral da União, dos **272 pedidos de acesso à informação recebidos pela Plataforma Fala.BR**, 263 (96,691%) foram respondidos e 9 (3,309%) estão em tratamento. O tempo médio que o órgão levou para responder os pedidos de acesso à informação foi de 12,83 dias, abaixo dos 14,41 dias de 2021.

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)**.

Ainda segundo o **Painel Lei de Acesso à Informação**, como tipo de respostas dos pedidos de informação, no ano de 2022, observam-se os seguintes números: 242 acessos concedidos (88,97%), 4 não se trata de solicitação de informação (1,52%), 6 acessos negados (2,28%), 12 parcialmente concedidos (4,18%), 2 informação inexistente (0,76%), 2 Órgão não tem competência (0,76%), 4 Pergunta duplicada/repetida (1,52%) e nenhum item "não determinados".

Tratamento das manifestações de Acesso à Informação



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC

Em 2022 houve 6 pedidos de informação com acesso negado, equivalente a 2,28% do total, sendo este número abaixo da média geral dos órgãos, a qual foi de 7,16%.

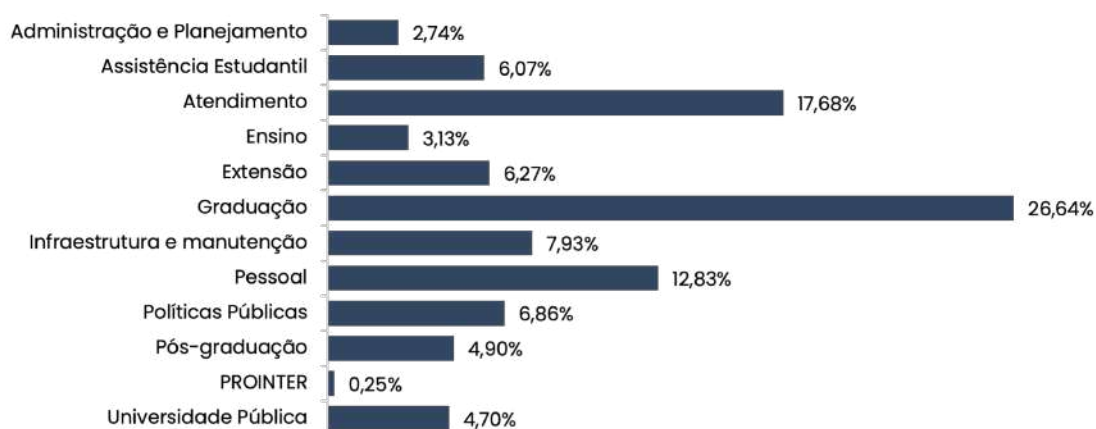
Em 2022, a Ouvidoria Geral demonstrou números positivos sobre o atendimento da Instituição enquanto instância recursal da **Lei de Acesso à Informação**. Dos **272 pedidos de informação, apenas 12 (4,41%)** seguiram para solicitação de recursos provocados ao longo de todo o ano, bem abaixo dos **32 (10,42%) de 2021**. Todos os recursos foram respondidos. O tempo médio de resposta dos recursos na Universidade é de 9,55 dias e o tempo médio de resposta na CGU é de 10 dias.

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. Dessa forma, conforme dados do **Painel Lei de Acesso à Informação**, no ano de 2022, 10 dos recursos foram encaminhados ao chefe hierárquico (83,3%), 1(um) foi encaminhado à instância máxima da instituição (8,3%) e 1(um) à 3ª instância (CGU) (8,3%).

Outros canais de entrada

Em 2022 foram realizados **926 atendimentos de manifestações** por outros canais, como: e-mail, presencial, SEI, telefônico e whatsapp, tendo sido categorizadas internamente pela Ouvidoria Geral em 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.

% de atendimentos por categoria - Ano 2022



Fonte: [Ouvidoria Geral da UFC](#)

Canais de comunicação com a sociedade:

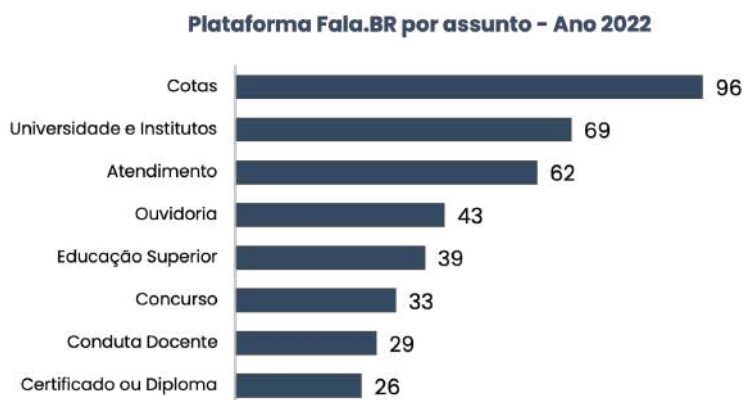
- Para registro de manifestações de ouvidoria (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e simplifique) e acesso à informação (LAI): acessar a **[Plataforma Fala.BR](#)**;
- Para informações, dúvidas ou orientações sobre como registrar manifestações na Ouvidoria, poderão ser utilizados: o e-mail ouvidoria@ufc.br e os telefones: (85) 3366 7339 (também WhatsApp) e (85) 3366 7344;
- Para o atendimento presencial ou por videoconferência com participação do Ouvidor Geral, deve-se agendar 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 60020-181 – Fortaleza – CE (Área III do Centro de Humanidades – ao lado da Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura – FCPC).

Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

Em relação à satisfação no atendimento das manifestações da Ouvidoria, em 2022, das 875 manifestações, recebemos apenas 130 respostas ao questionário, perfazendo um total de 14,86%, representando um aumento de 3,90% em relação ao número de respostas do ano anterior.

Com relação à resolutividade da demanda, em que o manifestante responde à pergunta "a sua demanda foi resolvida?", das 130 respostas obtidas, **70% responderam positivamente**, 15% disse que sua demanda foi resolvida parcialmente e 15% disse que a demanda não foi respondida.

Os assuntos mais demandados em 2022 pela **Plataforma Fala.BR** estão elencados no gráfico a seguir.

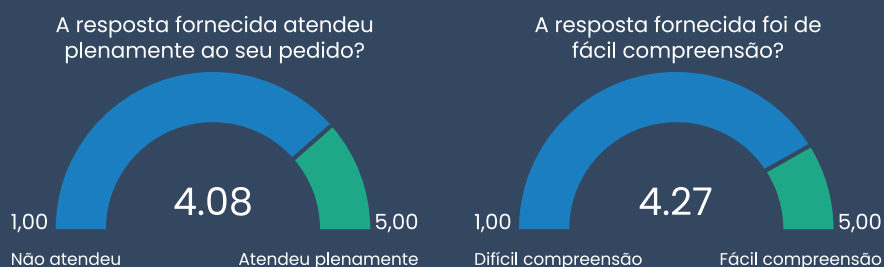


Fonte: [Painel Resolveu?](#)

Em relação à satisfação dos Pedidos de acesso à Informação (LAI), de acordo com o **Painel Lei de Acesso à Informação**, no ano de 2022, dos 272 pedidos recebidos, houve apenas 37 respostas, ou seja, uma representatividade de 13,60%.

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 4,08, enquanto para o questionamento "A resposta fornecida foi de fácil compreensão?", obteve-se uma média de 4,27.

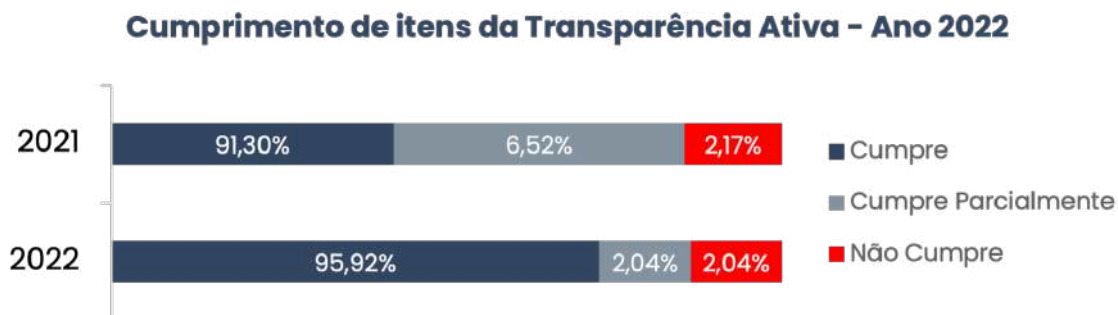
Total de respostas:
37



Transparência ativa da UFC

No ano de 2022 foram avaliados pela Controladoria Geral da União (CGU), todos os 49 itens de seu Sistema de Transparência Ativa. 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.

Dentre os 49 itens avaliados, 47 foram considerados "cumpridos", 1 (um) item foi considerado "cumprido parcialmente" e 1 (um) item foi considerado "não cumprido". Em relação ao ano de 2021, houve aumento de 4,62% de itens cumpridos e diminuição de 4,48% de itens parcialmente cumpridos, representando uma **melhora da universidade no cumprimento dos itens de transparência ativa**, conforme gráfico a seguir.



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

Em ranking de cumprimento dos itens de transparência ativa avaliados pela CGU, a UFC encontra-se em 81º em relação aos 302 órgãos avaliados, estando melhor do que no ano de 2021, quando estava na 116º posição.

Dessa forma, diante de mais um ano atípico, assim como em 2020 e 2021, esta Ouvidoria Geral cumpriu seu papel institucional em 2022, estando atenta às necessidades da sociedade e propondo ações que se inseriram em um dos **objetivos estratégicos da UFC**, qual seja, "**aprimorar a governança e a comunicação institucional para o atingimento dos objetivos organizacionais e para a promoção da transparência e accountability**".