

Relatório de Gestão

Ouvidoria Geral da UFCA

2022

Sumário

Apresentação	04
Legislação aplicável	05
Canais de atendimento	06
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação ...	07
• Objetivos do Fala.BR	08
Informações mais solicitadas em 2022	09
Sobre as demandas de Acesso à Informação	10
Análise das manifestações de Ouvidoria	11
Comparando as manifestações recebidas	12
Canais de recebimento de manifestações	13
Ações desenvolvidas em 2022	14
Desafios e Metas para 2023	15

Estrutura Organizacional da Ouvidoria Geral 2022

Ricardo Luiz Lange Ness

Reitor da Universidade Federal do Cariri

Aretuza Sousa Tenório

Ouvidora Geral 23/08/2016 - 23/12/2022

(Portaria de designação nº 1.096, de 23 de agosto de 2016)

(Portaria de dispensa nº 366 de 07 de dezembro de 2022)

Polliana de Luna Nunes Barreto

Ouvidora Geral | 23/12/2022 - 26/07/2023

(Portaria de designação nº 379, de 19 de dezembro de 2022)

(Portaria de dispensa nº 264, de 26 de julho de 2023)

Cícero Joaquim Pereira Macêdo

Chefe do Núcleo de Gestão 2015 - 31/05/2022

(Portaria de dispensa nº 148, de 31 de maio de 2022)

Débora Gomes Bezerra de Menezes

Chefe do Núcleo de Gestão 29/09/2022

(Portaria de designação nº 330, de 29 de setembro de 2022)

Ouvidora Substituta | 03/10/2022 a 07/10/2022

(Portaria de designação nº 678, de 30 de setembro de 2022)

Ouvidora Substituta | 23/12/2022 - 06/01/2023

(Portaria de designação nº 833, de 23 de dezembro de 2022)

Francisco de Assis Nogueira

Autoridade de Monitoramento da LAI

(Portaria de designação nº 231, de 15 de julho de 2022)

Saiba mais...

Cumprir anotar que em 2022 houve a transição da equipe da Ouvidoria Geral, com o encerramento da prorrogação do mandato da Ouvidora Geral de longa data, a qual se despediu da unidade em 23/12/2022.

Ainda, houve alteração no Núcleo de Gestão da Ouvidoria, o qual ficou vago por um período de 01/06/2022 a 28/09/2022.

Ressalta-se que exercia a função de Autoridade de Monitoramento da LAI, o servidor Francisco de Assis Nogueira, lotado na Unidade de Gestão da Integridade.

Elaboração do Relatório de Gestão 2022

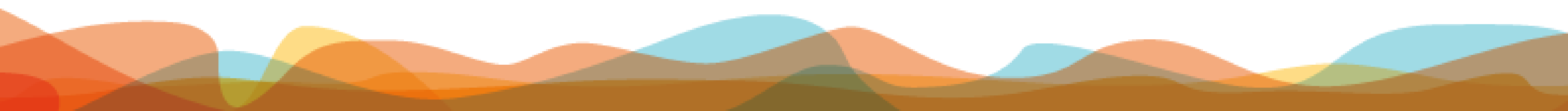
Equipe Técnica Responsável

Débora Gomes Bezerra de Menezes

Francisco Felipe Santos Ribeiro

Projeto gráfico, diagramação e edição de arte

Francisco Felipe Santos Ribeiro



2. Apresentação

A **Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri**, localizada no endereço: Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639, campus Juazeiro do Norte, bloco K, sala 402, e-mail: ouvidoria@ufca.edu.br, tem resguardada a sua **autonomia e independência funcional, no âmbito de suas atribuições, na forma estabelecida na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.**

2.1 O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri é órgão complementar vinculado administrativamente à Reitoria e sujeito a orientação normativa e à supervisão técnica da Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União. A ouvidoria é o canal de **participação do usuário na melhoria do serviço público**. Por intermédio desta, o cidadão pode se manifestar por meio de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

Tem por **finalidade viabilizar os direitos dos cidadãos** de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito da Universidade. A partir das informações apresentadas, a ouvidoria busca soluções para os problemas apontados e pode recomendar melhorias aos setores relacionados nas manifestações.

2.2 Qual a sua função?

Sua função é **intermediar as relações entre os cidadãos**, especialmente entre os **membros da comunidade acadêmica e a instituição**, promovendo a qualidade da comunicação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

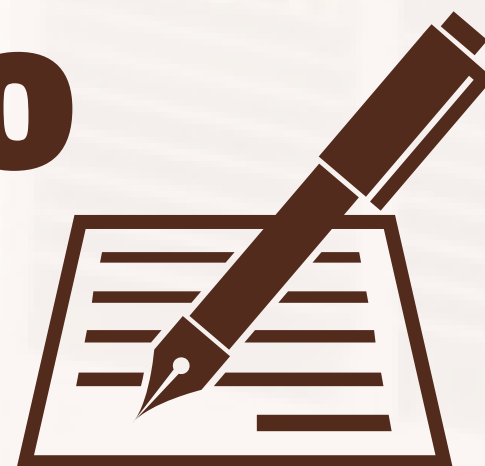
Em outras palavras, a **Ouvidoria é uma unidade de controle interno** através da participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações de informações públicas, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providências.

Desse modo, está alinhada ao papel da Administração Pública, que é de assegurar o princípio constitucional mais elementar do regime democrático, a igualdade dos cidadãos perante a lei e às instituições públicas.

2.3 Qual é o objetivo do Relatório de Gestão?

O presente relatório apresenta o **quantitativo e a qualificação das demandas e manifestações recebidas pela Ouvidoria** da Universidade Federal do Cariri ao longo de 2022, bem como as ações implementadas para garantir a melhoria da política institucional, conforme requisitado pela legislação correspondente.

3. Legislação aplicável



3.1 DA CONFORMIDADE LEGAL:

Em primeiro plano, é válido salientar que a Administração Pública tem o poder discricionário, que é a prerrogativa legal conferida para a prática de determinados atos administrativos com liberdade na escolha de sua conveniência, oportunidade e conteúdo. Sendo assim, o rol de leis apresentado não é exaustivo, mas apenas exemplificativo, não ficando esgotadas outras legislações ou conteúdos que precisem de juízo de valor pela própria Administração.

Para tanto, a Ouvidoria realiza o acompanhamento e execução de atividades em conformidade com legislações infraconstitucionais específicas, conforme exemplificado abaixo:

- **Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011**, regulamentada pelo Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012;
- **Lei 13.460 de 26 de junho de 2017**, regulamentada pelo Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017 e pelo Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018; este último com alterações pelos Decreto nº 10.153 de 03 de dezembro de 2019; Decreto nº 10.228 de 05 de fevereiro de 2020 e Decreto nº 10.890 de dezembro de 2021;

- **Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018**;
- **Lei 14.129 de 29 de março de 2021**;
- **Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses)**;
- **Portaria Interministerial Nº 176, de 25 de junho de 2018**;
- **Instrução Normativa Nº 5, de 18 de junho de 2018**;
- **Instrução Normativa Nº 19, de 3 de dezembro de 2018**;
- **Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009**;
- **Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016**;
- **Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016**;
- **Decreto Nº 9.723, de 11 de março de 2019**;
- **Constituição Federal (CF) DE 1988.**

Ademais, a Ouvidoria sujeita-se a Instruções Normativas editadas pela Controladoria Geral da União (CGU), que regulamentem atividades precípuas, bem como ao acompanhamento direto deste órgão no tratamento de manifestações de ouvidoria e em solicitações de informação pública, tal qual a IN nº 5 de 18 de junho de 2018.

Somando-se a isto, encontra-se o **Regimento Interno da Ouvidoria da UFCA**, mediante a **Resolução CONSUNI nº 72, de 20 de abril de 2022**, que conforme o planejamento interno do setor, em 2022 sofreu alterações com o intuito de atualizar o texto legal às normativas nacionais publicadas posteriormente a sua edição.

4. Canais de atendimento

A Ouvidoria disponibilizou os seguintes canais de atendimento para os usuários no início do ano de 2022, conforme link no site da própria Universidade: www.ufca.edu.br/ouvidoria/.

E-mails:

ouvidoria@ufca.edu.br
acessoainformacao@ufca.edu.br

Fala.BR:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



Saiba mais...

Em 1º de agosto de 2019, o Governo Federal, através da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, **substituiu o sistema e-OUV pelo Fala.BR** (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação).

Por meio dela você pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões, solicitações e simplifique) aos órgãos e entidades.

Conheça e utilize a plataforma!

[Clique aqui](#)



5. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) foi desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) e permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro.

O Fala.BR unificou, em 31 de agosto de 2020, as funcionalidades do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-OUV), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação.

A união dos dois sistemas abre caminho para melhorias e novas funcionalidades que facilitarão a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, como: cadastro único, tratamento de pedidos e manifestações, controle de prazos e interface amigável.

Trata-se de um primeiro passo da Ouvidoria Geral da União com o objetivo de uniformizar os sistemas e-OUV e e-SIC, embora este último ainda permaneça ativo, com suas respectivas peculiaridades. Uma das novidades implementadas é a necessidade de cadastro para acesso ao sistema, assim como a possibilidade de utilização de login único através do Gov.br.



Interface amigável, intuitiva e de fácil acesso aos usuários que desejem usar o serviço



Pedidos de informação e de manifestações de ouvidoria numa só ferramenta



Integração do formulário Simplifique! aos formulários de manifestações de ouvidoria

5.1 Objetivos do Fala.BR



O Fala.BR é um sistema de ouvidoria e mediação online desenvolvido pelo Governo Federal do Brasil. Seu principal objetivo é fornecer um canal de comunicação direta entre os cidadãos e os órgãos públicos, permitindo que os cidadãos expressem suas opiniões, façam sugestões, elogiem, reclamem e denunciem problemas relacionados aos serviços públicos e às ações dos órgãos governamentais.

Os principais objetivos do Fala.BR incluem:

- **Facilitar o Acesso:** Oferecer um meio fácil e digital para os cidadãos entrarem em contato com o governo, eliminando a necessidade de mobilidade física.
- **Promover a Transparência:** Contribuir para a transparência e prestação de contas governamentais, permitindo que os cidadãos acompanhem as atividades e tomem parte na fiscalização do governo.
- **Estimular a Participação Cidadã:** Encorajar a participação ativa dos cidadãos na gestão pública, fornecendo um canal para que expressem suas opiniões e preocupações.
- **Melhorar os Serviços Públicos:** Através das manifestações registradas no Fala.BR, os órgãos públicos podem identificar problemas e buscar melhorias em seus serviços e políticas.
- **Resolver Conflitos:** Servir como plataforma para a resolução de conflitos e mediação entre cidadãos e órgãos públicos.

Em resumo, o Fala.BR busca fortalecer a interação entre governo e cidadãos, promover a participação ativa dos cidadãos na vida pública e melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo governo. Ele desempenha um papel importante na construção de uma administração pública mais transparente e responsiva às necessidades da sociedade.

6. Informações mais solicitadas em 2022



1) 33,53% - 109 (cento e nove) demandas envolvendo a Graduação da UFCA, dentre as quais se configuram dúvidas e informações acerca do SISU/Cotas, matrículas e transferências, novos cursos e referente a evasão, cuja classificação se apresenta na seguinte ordem decrescente:

- Sisu/Cotas – Nessa temática está incluso solicitações sobre a política de cotas, composição e atribuições das comissões de heteroidentificação;
- Matrículas e Transferências – Informações sobre confirmação da matrícula ou ações afirmativas para ingresso em cursos de graduação;
- Novos cursos – Perspectiva de criação de novos cursos de graduação;
- Evasão.

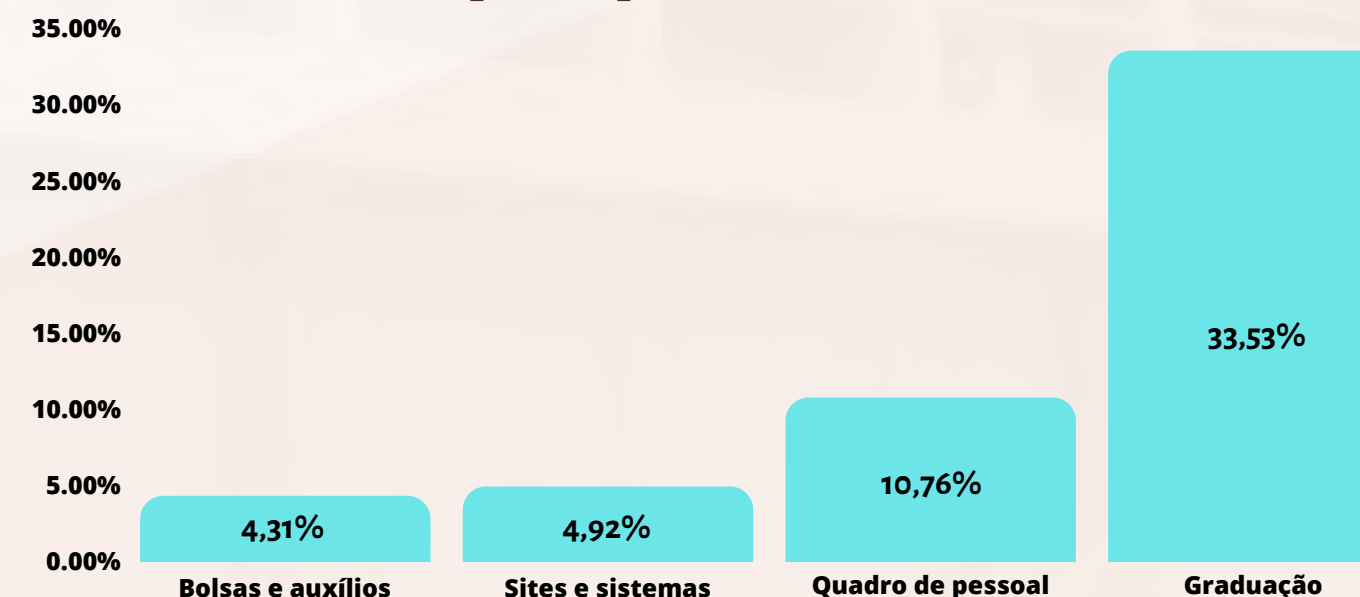
2) 10,76% - 35 (trinta e cinco) demandas envolvendo Quadro de Pessoal ou Relações entre Pessoas, nesta ordem decrescente:

- Relações interpessoais: entre servidores, ou entre servidor e usuário;
- Quadro de referência - Quadro de referência dos servidores, quantitativo de código de vagas, vagas para redistribuição e ou aproveitamento de concurso;
- Conduta de agentes.

3) 4,92% - 16 (dezesesseis) demandas envolvendo sites e sistemas, em sua maioria reclamações ou sugestões;

4) 4,31% - 14 (quatorze) demandas referente a Bolsas e auxílios – Informações políticas de bolsas, quantidade de bolsas, recursos disponibilizados para assistência estudantil e Restaurante Universitário.

Informações mais solicitadas em 2022 por tipo de demanda

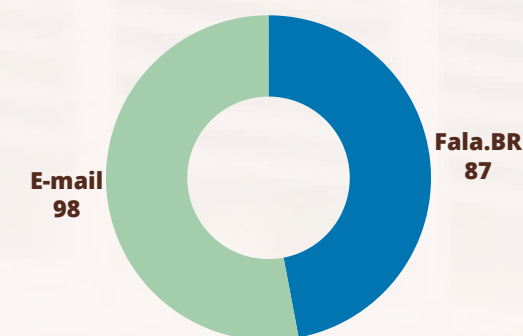


7. Sobre as demandas de Acesso à Informação

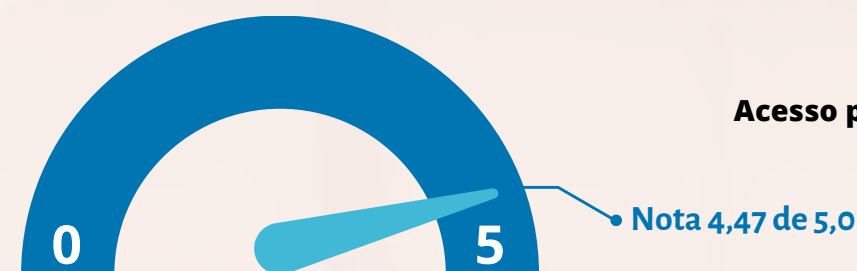
- Em 2022 a Ouvidoria recebeu, conforme planilha de controle anual de dados, 185 (cento e oitenta e cinco) solicitações de informação pública, das quais 87 (oitenta e sete) foram mediante o Sistema Oficial de Ouvidorias do Executivo Federal.
- As demandas de Acesso à informação correspondem à 52,92% das manifestações tratadas ao decorrer do ano;
- Todas as manifestações foram respondidas de acordo com o prazo estabelecido por lei, assim, conforme o painel resolveu da CGU, este setor obteve uma média de 10,26 dias para responder as solicitações;
- Dos pedidos supracitados, apenas 1,15% tiveram seus acessos negados, sob a fundamentação de que se tratava de informações de caráter pessoal e/ou sensível. 3,45% não foram consideradas solicitações de informações públicas e 6,9% dos acessos foram parcialmente concedidos;
- Foram apresentados recursos em apenas 3 dos 185 pedidos, representando apenas 1,62% das solicitações.
- Em relação as solicitações de informação pública, o índice de satisfação alcançada pela UFCA em 2022 foi de 4,47 em uma escala de 0 a 5, o que equivale a uma nota de 8,94 em uma escala de 0 a 10.



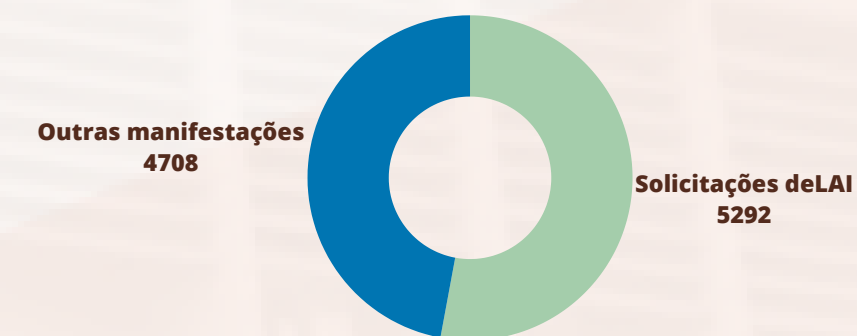
Total de solicitações de Informação Pública por canal de atendimento



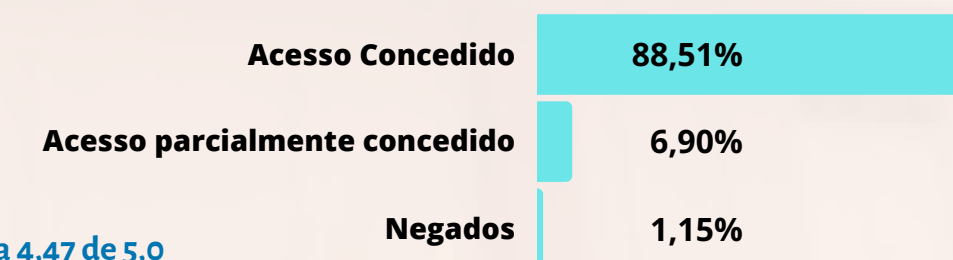
Índice de satisfação alcançado em 2022



Comparação de solicitações de Informação Pública com outros tipos manifestações



Tipo de resposta aos pedidos de LAI



8. Análise das manifestações de Ouvidoria

- O setor respondeu/atendeu 140 (cento e quarenta) manifestações (reclamação, solicitação, comunicação, denúncia, elogio e sugestão);
- Somando o total de manifestações e pedidos de informação pública, a Ouvidoria contabilizou durante o ano um total de 325 (trezentos e vinte e cinco) demandas recepcionadas e respondidas;
- Dentre as 325 demandas, 6 denúncias e 10 comunicações (denúncias anônimas) foram classificadas pelo setor, integralmente recebidas pelo Fala Br, sendo 5 destas consideradas aptas pela Ouvidoria e conseqüentemente encaminhada para juízo de admissibilidade à autoridade superior desta IES. As denúncias e comunicações representaram 4,92% de todas as manifestações recepcionadas;
- Conforme o painel resolveu da CGU, este setor obteve uma média de 14,51 dias para responder as manifestações. 93% das demandas foram atendidas conforme o prazo previsto na legislação, a saber: 20 dias para solicitações de informação



Simplifique



Reclamação



Elogio



Denúncia



Solicitação



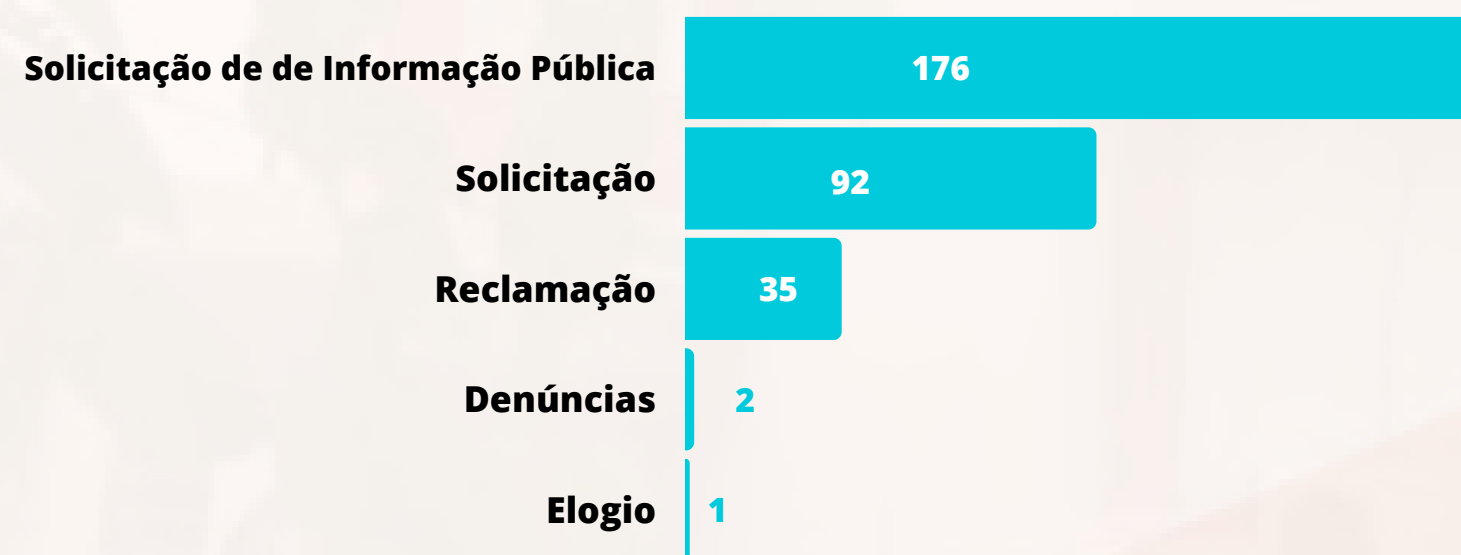
Sugestão

pública, podendo ser prorrogado por mais 10 dias; e 30 dias para manifestações de ouvidoria, podendo ser prorrogado por igual período, sendo necessário em ambos os casos uma justificativa para tal prorrogação.

- Classificando as demais demandas, foram recebidas 64 (sessenta e quatro) solicitações de providências, representando 19,69% do total; 36 (trinta e seis) reclamações, que representaram 11,08%; 11 (onze) sugestões e 13 (treze) elogios, respectivamente equivalentes a 3,38% e 4% dos atendimentos.
- Dos atendimentos realizados, 15,69% foram demandados por discentes da própria UFCA, 15,69% por servidores e 68,62% da comunidade externa.
- O número expressivo de demandantes da comunidade externa se justifica em virtude das solicitações de informação pública, em que sua esmagadora maioria é realizada por membros externos.
- De acordo com informações do painel CGU, 89% responderam positivamente sobre a resolutividade da demanda. O índice de satisfação média em relação as manifestações da Ouvidoria foram de 80,56%.

9. Comparando as manifestações recebidas

No ano de 2021, a Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Cariri recebeu 306 manifestações, sendo: 176 (cento e setenta e seis) solicitações de informação pública, 92 (noventa e duas) solicitações, 35 (trinta e cinco) reclamações, 2 (duas) denúncias e 1 (um) elogio. O gráfico abaixo ilustra bem essa informação.



No ano de 2022, totalizou o quantitativo de 325 manifestações, sendo: 185 (cento e oitenta e cinco) solicitações de informação pública e 140 (cento e quarenta) manifestações (reclamação, solicitação, comunicação, denúncia, elogio e sugestão).

Logo, em dados percentuais fazendo o comparativo com o ano anterior, houve um aumento de 5,84% nas manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Cariri.



Em 2022 observou-se um aumento de 5,84% de manifestações recebidas em comparação com o ano de 2021



Foram 325 demandas recebidas no ano de 2022. 19 demandas a mais em comparação com o ano de 2021.

10. Canais de recebimento de manifestações

Entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, conforme dado já exposto, foram atendidas 325 (trezentas e vinte e cinco) manifestações.

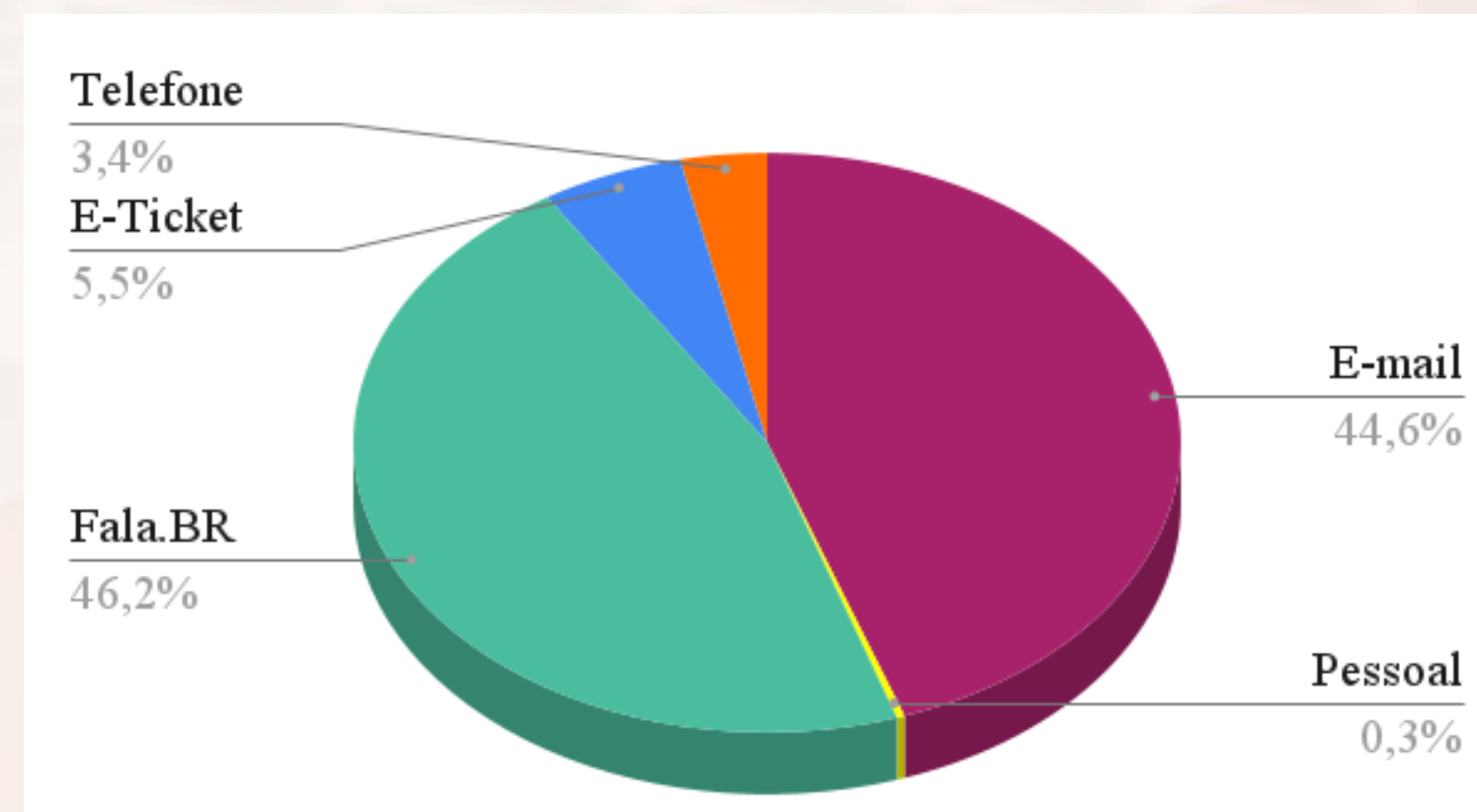
O perfil do público solicitante compreende-se entre: comunidade acadêmica (estudantes, servidores e colaboradores terceirizados da instituição) e pelo público externo, composto por indivíduos que não compõem o corpo universitário.

Nesse sentido, as manifestações foram recebidas em diversos canais de atendimento. Abaixo estão demonstrados estes canais

e o quantitativo de demandas para cada um deles.

- Fala.BR = 150;
- E-Ticket = 18;
- E-mail = 145;
- Telefone = 11;
- Pessoal: 1.

Para uma compreensão mais assertiva acerca dos apresentados anteriormente, abaixo segue um gráfico que representa a distribuição por tipo de canal de recebimento de manifestações.



11. Ações desenvolvidas em 2022

Ao perfazer uma análise das principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Cariri (UFCA), como resultado, observamos que:

- Foram realizadas alterações no Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri – UFCA mediante a Resolução CONSUNI nº 72, de 20 de abril de 2022;
- Ações conjuntas com a CGU/OGU de Continuidade na Implantação da LGPD, renovação de credenciais aos sistemas institucionais;
- Participação de aferição do Modelo de Maturidade de Ouvidoria da CGU;



- Plano de Ação para Expansão do Fala.Br na Universidade Federal do Cariri, com o subtítulo: Implementação Geral do Módulo de Tramitação e Tratamento das Manifestação pela Plataforma Fala.Br na Universidade Federal do Cariri, para adequação ao art. 16 do Decreto 10.890 de dezembro de 2021;
- Campanha via Informe, de Incentivo ao Elogio.



Tais ações, além de possibilitar a aproximação da instituição/ouvidoria para com a sociedade - atuando como instrumento de aperfeiçoamento e melhoria dos serviços e atividades desenvolvidas -, buscam aperfeiçoar e elevar os padrões de transparência, legalidade, impessoalidade, eficácia e presteza dos serviços oferecidos pela Universidade Federal do Cariri.

12. Desafios, Metas e Recomendações para 2023

- Dentre os desafios pode-se observar a limitação quantitativa da equipe de Ouvidoria, a meta é que em 2023 seja disponibilizado um colaborador administrativo terceirizado;
- Outro desafio é transição da equipe de Ouvidoria, sendo indispensável para 2023, a realização de capacitação dos seus servidores.
- Outra dificuldade do setor reside na adoção de critérios legais e imparciais para tratar manifestações do tipo “comunicação”, que são denúncias anônimas, com textos vazios, nitidamente falaciosas, com riscos de serem comunicações meramente caluniosas, difamatórias ou descabidas, com linguagens vulgares, as quais dificultariam sobremaneira a produção de provas pela área de correição. Acerca disso, pretende-se consolidar um entendimento interno na Ouvidoria para garantir a segurança jurídica dos diversos tratamentos realizados.
- A Ouvidoria percebeu que de 2019 a 2022 as demandas referentes ao Sisu e Cotas estão entre as mais recorrentes. De fato, ocupam reiteradamente o primeiro lugar nas diversas manifestações. Com isso, a ouvidoria acompanhou o tratamento de possíveis fraudes em cotas raciais do SISU, a partir da recorrência de registros de denúncias e comunicações. Diante disso, teceu recomendação à Pró-reitoria de Graduação para implementação do procedimento de heteroidentificação, a ser integrado como uma das fases permanentes da seleção. Ressalta-se que a recomendação foi aceita e aplicada pela PROGRAD.



12. Desafios, Metas e Recomendações para 2023



Recomendações

- Quanto às solicitações de informações públicas, quando recorrentes, recomenda-se às áreas responsáveis que as referidas temáticas sejam disponibilizadas em transparência ativa. Nas manifestações de ouvidoria sensíveis, tem-se buscado aprofundamentos nos assuntos, a fim de avaliar a implementação de políticas institucionais que fortaleçam a prevenção e detecção de irregularidades, como é o caso da temática de assédios moral e sexual (elaboração de normativa específica em planejamento).

Metas

- Realizar eventos preventivos, informativos e de incentivo à participação cidadã, de forma a expandir a atuação da Ouvidoria Geral na comunidade acadêmica;
- Máxima efetividade das demandas de Ouvidoria ao Sistema Oficial e Ouvidoria: Implementação Geral do Módulo de Tramitação e Tratamento das Manifestação pela Plataforma Fala.Br na Universidade Federal do Cariri, adoção ampliada de Comunicação Oficial (tal qual a adoção de Despachos nas decisões de Ouvidoria) e alterações de Fluxogramas em 2023.